

## TERMO DE REFERÊNCIA

**CONCESSÃO DE USO DE ÁREA SEM INVESTIMENTO DESTINADA À EXPLORAÇÃO COMERCIAL DA SOLUÇÃO DE CHECK-IN COMPARTILHADO, INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS COMPLEMENTARES PARA CONCESSIONÁRIOS ESTABELECIDOS NOS SÍTIOS AEROPORTUÁRIOS ADMINISTRADOS PELA INFRAERO CONSTANTES DO TERMO DE REFERÊNCIA, E DEMAIS USUÁRIOS EM REGIME DE EXCLUSIVIDADE**

Sede  
Julho/2017



# TERMO DE REFERÊNCIA

## CONTROLE DE REVISÕES

<b>ELABORADOR:</b> 1) Ari Mafra Neto 2) Denis Andrade do Nascimento 3) Gustavo Nazareno dos Anjos Carrijo 4) Carlos Augusto Rigo Motta	<b>MATRÍCULA:</b> 1) 2305351 2) 1190738 3) 1371439 4) 139643	<b>RUBRICA:</b> 1) 2) 3) 4)
<b>VALIDADOR:</b> Luiz Antonio Azevedo da Silva	<b>MATRÍCULA:</b> 9004033	<b>RUBRICA:</b> 
<b>APROVADOR:</b> Paulo Eduardo Cavalcante	<b>MATRÍCULA:</b> 1021670	<b>RUBRICA:</b> 

REV.	DESCRIÇÃO	DATA	RESPONSÁVEIS	MATRÍCULA	RUBRICA

## SUMÁRIO

1. DAS DEFINIÇÕES
2. DA FINALIDADE
3. DO OBJETO
4. DA LOCALIZAÇÃO
5. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS
6. VISITA TÉCNICA
7. PROJETO
8. DOS PRAZOS
9. DO QUANTITATIVO
10. DAS OBRIGAÇÕES DO CONCESSIONÁRIO
11. QUADRO DE ALOCAÇÃO DE RISCOS
12. DAS CARACTERÍSTICAS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
13. DAS ADEQUAÇÕES DA INFRAESTRUTURA E FACILIDADES
14. PLANO DE COMISSIONAMENTO
15. TERMO DE USO COMPARTILHADO DE INSTALAÇÕES E SISTEMAS DE ATENDIMENTO
16. DAS COMINAÇÕES
17. ANEXO I – ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (ANS) MÍNIMOS
18. ANEXO II – CONDIÇÕES INFRAESTRUTURA ATUAL
19. ANEXO III – PLANTAS DAS ÁREAS ESCOPO
20. ANEXO IV – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DE INFRAESTRUTURA
21. ANEXO V – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DE INTEGRAÇÃO
22. ANEXO VI – MEMORIAL DE CRITÉRIOS E CONDICIONANTES DE TELEMÁTICA
23. ANEXO VII – MEMORIAL DE CRITÉRIOS E CONDICIONANTES
24. ANEXO VIII – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS CUPPS E CUSS
25. ANEXO IX – VISÃO GERAL DA SOLUÇÃO
26. ANEXO X – INDICADORES DE DESEMPENHO – KPI
27. ANEXO XI – CRONOGRAMA MACRO AÇÕES E PRAZOS LIMITES
28. ANEXO XII – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS PARA EQUIPAMENTOS DE AUTODESPACHO DE BAGAGENS (*SELF BAG DROP*)

## 1. DAS DEFINIÇÕES

- 1.1 **ACI:** *Airports Council International* – Conselho internacional que representa os interesses dos aeroportos de todo o mundo perante governos e organizações internacionais, desenvolvendo padrões, políticas e recomendações práticas para aeroportos, de modo a prover sistemas de transporte aéreo seguros e eficientes com responsabilidade ambiental;
- 1.2 **ADJUDICATÁRIO:** licitante vencedor do certame licitatório;
- 1.3 **ANAC:** Agência Nacional de Aviação Civil;
- 1.4 **ANS/SLA:** Acordo de Níveis de Serviços (*Service Level Agreement*). É um acordo firmado, que descreve o serviço e suas metas de nível de serviço, além dos papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo. Envolve a definição de níveis mínimos de serviço que são esperados pelo cliente. É comum o uso de indicadores que permitam a mensuração quantitativa da qualidade do serviço recebido. Alguns indicadores comumente utilizados são a Disponibilidade (*Service Availability*), o Tempo de Resposta, o MTBF (*Mean Time Between Failures*) dentre outros;
- 1.5 **ÁREAS DE PROCESSAMENTO DE EMBARQUE DE PASSAGEIROS:** áreas do aeroporto que compreendem o terminal de passageiros (salas de embarque), *check-in/check-out*;
- 1.6 **ASSUNÇÃO:** Ação ou resultado de assumir; Declarar-se e ficar como responsável;
- 1.7 **CHECK-IN COMPARTILHADO:** Infraestrutura de serviços de processamento de *check-in* de passageiros aeroportuários de forma compartilhada, permitindo a utilização por diferentes companhias aéreas da mesma infraestrutura de *check-in*;
- 1.8 **CENTRO DE CONTROLE:** compreende o espaço físico ocupado pelo CONCESSIONÁRIO, abrangendo a estrutura predial, a hidráulica, a elétrica, os móveis e equipamentos existentes na área concedida para gestão e administração da solução;
- 1.9 **CLIENTE:** pessoa jurídica signatária de contrato para uso de área ou espaço em terminais de passageiros aeroportuários que utiliza os serviços de infraestrutura objeto da presente concessão disponibilizada pela CONCEDENTE ou CONCESSIONÁRIO;
- 1.10 **COA:** Centro de Operações Aeroportuário;
- 1.11 **COE:** Centro de Operações de Emergência;
- 1.12 **CONCEDENTE:** Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária, titular da infraestrutura dada em concessão, signatária do instrumento contratual;
- 1.13 **CONCESSIONÁRIO:** pessoa jurídica signatária de contrato com a CONCEDENTE;
- 1.14 **CONCESSÃO DE USO DE ÁREA SEM INVESTIMENTO DESTINADA À EXPLORAÇÃO COMERCIAL DA SOLUÇÃO DE CHECK-IN COMPARTILHADO, INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS COMPLEMENTARES PARA CONCESSIONÁRIOS ESTABELECIDOS NOS SÍTIOS AEROPORTUÁRIOS ADMINISTRADOS PELA INFRAERO CONSTANTES DO TERMO DE REFERÊNCIA, E DEMAIS USUÁRIOS EM REGIME DE EXCLUSIVIDADE:** contrato comercial pelo qual a CONCEDENTE concede à pessoa jurídica de direito público ou privado a utilização de área para implantação, manutenção e instalação da infraestrutura e serviços de *check-in* compartilhado para exploração segundo sua destinação específica;
- 1.15 **CONSÓRCIO:** associação de empresas para participação em determinada licitação, em que haja soma de técnica, capital, trabalho e *know-how*, para execução de um determinado empreendimento, certo que, por vezes, nenhuma das empresas, isoladamente, teria condições de realizar, dada a complexidade, o custo e a diversificação das adequações, dos serviços e dos equipamentos exigidos;
- 1.16 **CGA:** Centro de Gerenciamento Aeroportuário;
- 1.17 **CUPPS:** *Common Use Passenger Processing Systems* - Sistemas de processamento de passageiros de uso comum;
- 1.18 **CUSS:** *Common Use Self Service* – Serviços de autoatendimento de embarque de passageiros de uso comum / CUSS;

- 1.19 **IATA:** *International Air Transport Association* ou Associação Internacional de Transporte Aéreo é uma organização internacional de linhas aéreas;
- 1.20 **IATA's Common Use Working Group (CUWG)** – Grupo de trabalho criado e mantido pela IATA para o desenvolvimento e manutenção de padrões de mercado para sistemas de processamento de passageiros de uso comum – CUPPS e serviços de autoatendimento de embarque de passageiros de uso comum – CUSS;
- 1.21 **INFRAERO:** Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária;
- 1.22 **INSPEÇÃO TÉCNICA:** compreende as atividades realizadas por técnicos especializados de uma empresa (p.ex. LICITANTE) para conhecer e avaliar detalhadamente as condições atuais de infraestrutura física, compreendendo os ambientes de saguão de embarque e portões de embarque dos Terminais de Passageiros, sinalização de fluxo (ver NI), *back office*, esteiras de bagagens, as salas técnicas de comunicação de dados e equipamentos associados à infraestrutura objeto desta licitação;
- 1.23 **KPI:** *Key Performance Indicator* (Indicador Chave de Desempenho). Esse indicador é utilizado para medir o desempenho dos processos de uma empresa, e com essas informações, determinar as atitudes para melhorar os resultados atuais;
- 1.24 **LICITANTE:** pessoa jurídica habilitada para participar do processo licitatório definido pela CONCEDENTE;
- 1.25 **MANUTENÇÃO:** conjunto de atividades exercidas objetivando assegurar plena capacidade e condições de funcionamento contínuo, seguro e confiável dos equipamentos, sistemas ou instalações, preservando as características e desempenhos;
- 1.26 **MCC – MEMORIAL DE CRITÉRIOS E CONDICIONANTES:** documento elaborado pela CONCEDENTE, que estabelece critérios a serem adotados para elaboração dos projetos de engenharia, e arquitetura objetos desta licitação;
- 1.27 **MCCT - MEMORIAL DE CRITÉRIOS E CONDICIONANTES DE TELEMÁTICA:** documento elaborado pela CONCEDENTE, que estabelece critérios específicos a serem adotados para elaboração dos projetos de rede de dados, voz e telecomunicações objetos desta licitação.
- 1.28 **MTBF - Mean time between failures** - período médio entre falhas é um valor atribuído a um determinado dispositivo ou aparelho para descrever a sua confiabilidade. Este valor atribuído indica quando poderá ocorrer uma falha no aparelho em questão. Quanto maior for este índice, maior será a confiabilidade no equipamento e, conseqüentemente, a manutenção será avaliada em questões de eficiência.
- 1.29 **NOC: Network Operations Center** (Centro de Operação de Rede). Por definição é um local onde se centraliza a gerência de uma rede de comunicação público/privada e ambientes de TIC em geral. A partir desse centro e de programas de computador que monitoram equipamentos e sistemas, os operadores podem saber, em tempo real, a situação de cada "ativo" dentro da rede. Os ativos nada mais são que computadores, roteadores, gateways, centrais telefônicas e ERB's, dentre outros;
- 1.30 **OACI:** A Organização da Aviação Civil Internacional ou OACI, também conhecida por ICAO (*International Civil Aviation Organization*), é uma agência especializada e seus principais objetivos são o desenvolvimento dos princípios e técnicas de navegação aérea internacional e a organização e o progresso dos transportes aéreos, de modo a favorecer a segurança, a eficiência, a economia e o desenvolvimento dos serviços aéreos. Desenvolve também trabalhos importante no campo da assistência técnica, procurando organizar e dar maior eficiência aos serviços de infraestrutura aeronáutica nos países em desenvolvimento. Essa assistência é prestada por meio de equipes de especialistas, enviados aos diversos países para organizar e orientar a operação dos serviços técnicos indispensáveis à aviação civil, e de bolsas de estudo para cursos de especialização;
- 1.31 **OPERAÇÃO ASSISTIDA:** O objetivo da operação assistida é assegurar a plena e total transição das operações e atividades executadas pelas Cias Aéreas e pelo CONCEDENTE ao novo modelo de uso compartilhado a ser implantado e executado pelo CONCESSIONÁRIO de forma ordenada e segura, garantindo a sua operabilidade em termos de desempenho, confiabilidade e disponibilidade de

informações. Adicionalmente, quando executada de forma planejada, estruturada e eficaz, a operação assistida tende a se configurar como um elemento essencial para o atendimento aos requisitos de prazos, custos, segurança e qualidade do empreendimento.

- 1.32 **ORDEM DE SERVIÇO:** A ordem de serviço é um documento que tem a função de emitir comunicações internas em uma empresa e/ou externas entre parceiros de negócio com contrato assinado, a respeito de um trabalho que precisa ser efetuado. É o registro formal da solicitação/execução do serviço e é necessário que esse documento tenha número, data e hora de início e fim dos serviços executados, e assinatura do executante;
- 1.33 **PEMG:** *Passenger Experience Management Group* – Programa que define a direção e política para todas as áreas da experiência do passageiro, a supervisão e governança para os grupos de trabalho, analisa e aprova propostas adições, modificações e exclusões Standards dentro PEMG e os grupos de trabalho constituintes.
- 1.34 **PMI:** *Project Management Institute* – é uma instituição internacional sem fins lucrativos que associa profissionais de gestão de projetos. No início de 2011 já era considerada a maior associação do gênero no mundo, uma vez que integra mais de 260.000 membros em cerca de 170 países;
- 1.35 **PMP:** Certificação Project Management Professional (PMP - Profissional de Gerência de Projetos) é um documento emitido pelo *Project Management Institute* (PMI) que atesta profundos conhecimentos nas boas práticas de gerenciamento de projetos, responsabilidade social e ética, experiência e a competência para condução e direção de projetos baseados na norma PMI-ANSI denominada PMBOK;
- 1.36 **PLANO DE ASSUNÇÃO DA CONCESSÃO:** é o detalhamento necessário para operacionalização da solução de Check-in Compartilhado nos aeroportos escopo, incluindo todas as atividades relacionadas, tais como adequações de infraestrutura, certificação dos ambientes de aplicações das Companhias Aéreas e serviços complementares relacionados ao objeto desta licitação;
- 1.37 **PROJETO EFICIÊNCIA OPERACIONAL:** Projeto que visa diagnosticar, propor e implantar melhorias nos processos de embarque e desembarque de passageiros, manuseio de bagagens e gestão do Centro de Gerenciamento Aeroportuário - CGA. A proposta é gerar valor agregado ao cliente, por meio do aprimoramento dos processos de maior impacto junto aos passageiros, incrementando melhorias de forma que o cliente usufrua de um atendimento mais eficiente nos aeroportos. O projeto é patrocinado pela Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República – SAC/PR, em conformidade com as orientações do Governo Federal, especificamente da Câmara de Políticas de Gestão, Desempenho e Competitividade, com o apoio do Movimento Brasil Competitivo – MBC.
- 1.38 **RAT:** Relatório de Acompanhamento Técnico. Documento utilizado pelas áreas técnicas da CONCEDENTE que tem como finalidade apresentar o parecer técnico-analítico sobre documentação apresentada pelo CONCESSIONÁRIO emitindo o parecer e aprovação do projeto;
- 1.39 **SAC-PR:** Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República;
- 1.40 **CENTRO CORPORATIVO:** representa a unidade organizacional da CONCEDENTE para fins de definição de diretrizes, estratégias e normas, localizada em Brasília;
- 1.41 **SEGURO GARANTIA:** seguro que garante o fiel cumprimento das obrigações assumidas, por pessoa física ou jurídica, em licitações e contratos;
- 1.42 **SERVIÇOS GERENCIADOS:** Conjunto de atividades diárias e/ou periódicas, executadas por equipes especializadas, orquestradas conforme SLA/SLM contratado, que têm como principal objetivo conservar os ambientes das operações de processamento de embarque de passageiros em operação normal, devendo para isso executar no mínimo os seguintes tipos de serviços profissionais:
- 1.42.1 Monitoramento de equipamentos e/ou sistemas;
- 1.42.2 Atendimento de ocorrências e/ou chamados de suporte técnico;
- 1.42.3 Manutenção preventiva/corretiva/preditiva;
- 1.42.4 Atualizações de hardware e/ou software;
- 1.42.5 Geração de relatórios para demonstração de indicadores de desempenho;

- 1.42.6 Gestão de processos e documentação, visando redução da quantidade e/ou otimização do tempo de solução de ocorrências/chamados/incidentes;
- 1.42.7 Projeto Eficiência Operacional;
- 1.43 **SISTEMAS:** conjunto de equipamentos, periféricos, acessórios, elementos, materiais ou componentes, ligados fisicamente ou não, os quais, através do desempenho individual, contribuem para uma mesma função;
- 1.44 **SIV:** Sistema Informativo de Voo;
- 1.45 **SITE SURVEY:** Visita com intuito de levantamento de informações técnicas para elaboração de projetos;
- 1.46 **SLM:** (*Service Level Management*). Gerenciamento de Nível de Serviço. Na atual versão da biblioteca ITIL (versão 3), o ANS insere-se no contexto dos processos de Desenho de Serviço (*Service Design*), especificamente no processo SLM. O SLM envolve a negociação, o acordo e a apropriada documentação de níveis de serviço que atendam as necessidades do negócio, permitindo a entrega de serviços de TI com a qualidade esperada. É exatamente nesse contexto que o ANS/SLA tem fundamental importância, pois é nele que estarão definidos, aceitos e formalizados os níveis de serviço esperados pelo cliente de TI;
- 1.47 **STP: SALA TÉCNICA PRINCIPAL:** Ambiente projetado para abrigar servidores e outros componentes como sistemas de armazenamento de dados (*storages*), ativos de rede (*switches*, roteadores), etc;
- 1.48 **STS: SALA TÉCNICA SECUNDÁRIA:** Espaço físico destinado para a instalação de equipamentos da infraestrutura de telecomunicações;
- 1.49 **SUPERVISOR DE ATENDIMENTO DBA:** Empregado/colaborador das empresas Aéreas designado por essas para atuarem como responsáveis pela supervisão das posições de despacho de bagagens de autoatendimento, provendo orientações e apoio aos passageiros quanto aos procedimentos para utilização dos equipamentos de Despacho de Bagagens de Autoatendimento – DBA;
- 1.50 **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE:** Documento utilizado pela INFRAERO como garantia da preservação das informações obtidas ao realizar visitas/vistorias, pois estabelece contato com informações privadas que podem e devem ser conceituadas como segredo de indústria ou de negócio;
- 1.51 **TERMO DE SITUAÇÃO FÍSICA DA ÁREA:** Documento utilizado pela área comercial para que o concessionário ateste que teve conhecimento da infraestrutura disponível;
- 1.52 **VLAN:** (*Virtual Local Area Network*). Rede Local Virtual. É uma rede local que agrupa um conjunto de máquinas de maneira lógica e não física. É uma rede logicamente independente;
- 1.53 **RESOLUÇÃO Nº 208, DE 22 DE NOVEMBRO DE 2011:** Estabelece regras específicas para compartilhar instalações e sistemas de atendimento destinados ao processamento de passageiros e despacho de bagagens nos aeródromos brasileiros e dá outras providências;
- 1.54 **RESOLUÇÃO Nº 302, DE 05 DE FEVEREIRO DE 2014:** Estabelece critérios e procedimentos para a alocação e remuneração de áreas aeroportuárias.

## 2. DA FINALIDADE

2.1 O presente Termo de Referência para a concessão de uso de área sem investimento destinada à exploração comercial da solução de check-in compartilhado, infraestrutura e serviços complementares para concessionários estabelecidos nos sítios aeroportuários administrados pela infraero constantes do termo de referência, e demais usuários em regime de exclusividade tendo como finalidade os seguintes objetivos básicos:

- 2.1.1 Otimização da capacidade operacional aeroportuária;
- 2.1.2 Otimização do uso de infraestrutura disponível;
- 2.1.3 Racionalidade nos investimentos de ampliação de infraestrutura;
- 2.1.4 Melhoria na satisfação do passageiro consonante às exigências do **Orgão Regulador da Aviação Civil**;

- 2.1.5 Melhoria na gestão de capacidade e fluxos operacionais e comerciais, principalmente hora pico;
- 2.1.6 Melhoria da qualidade dos serviços com implantação de indicadores de desempenho dos níveis de serviços das Aéreas;
- 2.1.7 Adequação nos investimentos de ampliação de infraestrutura pela eficiência na alocação sob demanda da infraestrutura;
- 2.1.8 Aumento da confiabilidade e assertividade da relação financeira entre as Companhias Aéreas e o Operador Aeroportuário quanto ao processamento de voos, inclusive para passageiros em conexão;
- 2.1.9 Melhoria na gestão de Recursos Humanos e materiais;
- 2.1.10 Fornecimento de infraestrutura e facilidades complementares;
- 2.1.11 Absorver a infraestrutura de *check-in* atualmente existente nos aeroportos, passando a administrá-la sob o regime de exclusividade, prestando serviços para todas as Companhias Aéreas, de acordo com a legislação vigente (Resoluções ANAC nº 208 de 22/11/2011 e nº 302 de 05/02/2014), as áreas de *check-in* descritas no ANEXO III, observando todas as exigências legais e padrões técnicos, não cabendo à essas Companhias Aéreas a opção de continuar operando sob o regime dedicado após a homologação do vencedor desta Licitação, e ressarcindo-se pelos serviços prestados, à exceção do ambiente utilizado pela CONCEDENTE no momento da assinatura do contrato, sobre o qual, não incidirá pagamento. Quando houver aumento do escopo inicial, (aumento de áreas e novas demandas), o CONCESSIONÁRIO irá arcar com os referidos custos.
- 2.1.12 A CONCEDENTE deverá ter acesso ao sistema de monitoramento e gestão da rede de serviços do CONCESSIONÁRIO de modo a acompanhar os índices de eficiência e qualidade dos serviços prestados e também como usuário, ter acesso ao sistema de solicitação de serviços;
- 2.1.13 O CONCESSIONÁRIO receberá como cessão de uso toda infraestrutura de *check-in* instalada nos aeroportos, cabendo a ele:
- 2.1.13.1 Sob os aspectos de infraestrutura física, a realização das adequações necessárias tais como: mobiliário dos balcões de *check-in* e Totens de autoatendimento adaptados para o atendimento a pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida, climatização, energia segura e estabilizada, sendo obrigação da CONCEDENTE disponibilizar somente a energia da distribuidora. A CONCEDENTE não poderá retirar facilidades (ar condicionado, *no-break*, gerador, estabilizador) atualmente existentes;
- 2.1.13.2 Sob os aspectos de infraestrutura de rede de telecomunicação: a realização das adequações e ampliações necessárias dos dispositivos de acesso à rede (switches de *core*, acesso e borda), segurança de rede (Firewall, IDS/IPS) incluindo recursos de alta disponibilidade com tolerância a falhas e balanceamento de carga;
- 2.1.13.3 Sob os aspectos de sistemas e serviços de processamento de passageiros de uso comum, incluindo autoatendimento – CUPPS e CUSS para operação dos serviços de *Check-in* Compartilhado: o provimento desses sistemas e serviços em conformidade com os padrões das Recomendações Práticas nº 1797 da IATA, 30.201 da *Air Transport Association – ATA* e 500A07 do *Airports Council International – ACI* e suas respectivas atualizações conforme detalhamento no ANEXO VIII, equipamentos de Autodespacho de bagagens (Self Bag Drop's) em conformidade com as especificações técnicas mínimas de acordo com ANEXO XI, incluindo a responsabilidade pela certificação das aplicações das Companhias Aéreas ao ambiente CUPPS e CUSS provido pelo CONCESSIONÁRIO,



obedecendo aos acordos de níveis de serviços mínimos exigidos conforme disposto no ANEXO I.

- 2.1.14 As Companhias aéreas autorizadas pela CONCEDENTE devem identificar todas as aplicações que pretendem utilizar para sua aprovação. O CONCESSIONÁRIO não deve cobrar da CONCEDENTE ou das Companhias Aéreas valores adicionais por aprovações, certificações ou atualizações enviadas, instaladas e operacionalizadas.
- 2.1.15 Caberá ao CONCESSIONÁRIO prover recursos de tolerância a falhas nos sistemas e serviços de processamento de passageiros de uso comum, incluindo autoatendimento – CUPPS e CUSS, de modo a permitir continuidade das operações de *check-in* mesmo em caso de falha no(s) link(s) de comunicação;
- 2.1.16 Caberá ao CONCESSIONÁRIO garantir a total segurança e confidencialidade das informações trafegadas na rede de *check-in* compartilhado, de modo a manter a confiabilidade existente, garantir a independência entre as Companhias Aéreas e usuários e proteção aos dados contra invasões e interferências não autorizadas;
- 2.1.17 O CONCESSIONÁRIO não poderá alegar desconhecimento sobre este documento e seus anexos, sob nenhuma hipótese.
- 2.2 Este Termo de Referência é anexo e parte inseparável dos respectivos, edital de licitação e do Termo de Contrato, independentemente de transcrição total ou parcial de seu conteúdo, devendo suas disposições serem observadas e cumpridas pelo CONCESSIONÁRIO e CONCEDENTE, durante toda a vigência contratual.

### 3. DO OBJETO

- 3.1 Concessão de uso de área sem investimento destinada à exploração comercial da solução de *check-in* compartilhado, infraestrutura e serviços complementares para concessionários estabelecidos nos sítios aeroportuários administrados pela Infraero constantes do termo de referência, e demais usuários em regime de exclusividade;
- 3.1.1 A concessão abrange as áreas localizadas nos terminais de passageiros para a operação e manutenção da Solução de *Check-in* Compartilhado abrangendo Balcões de Atendimento, Posições de Autoatendimento e Portões de Embarque de forma compartilhada contemplando Infraestrutura e Serviços, em regime de exclusividade, nos aeroportos citados no item 4 que será destinada à exploração comercial, com as seguintes características:
- 3.1.1.1 Deve atender de acordo com a legislação vigente (Resoluções ANAC nº 208 de 22/11/2011 e nº 302 de 05/02/2014), mediante condições contratuais a serem acordadas com as Companhias Aéreas clientes da CONCEDENTE, os serviços referentes a operacionalização das áreas de *check-in* descritos no ANEXO III, observando todas as exigências legais e padrões técnicos após a homologação do vencedor desta Licitação.
- 3.1.1.2 Deve atender novos Clientes, pessoa-jurídica, tais como, as empresas públicas, mistas ou privadas e demais órgãos de Governo, que possam estar legalmente estabelecidos nos sítios aeroportuários relacionados no item 4.
- 3.1.1.3 Deve operar conforme apresentado nesse documento e atender os Acordos de Níveis de Serviços estabelecidos no ANEXO I.

### 4. DA LOCALIZAÇÃO

- 4.1 As localidades que serão concedidas comercialmente, conforme objeto desta licitação são:
- Aeroporto de Goiânia (SBGO);
  - Aeroporto de São Paulo – Congonhas (SBSP);
  - Aeroporto e de Maceió – Zumbi Dos Palmares (SBMO);

- d) Aeroporto do Recife/Guararapes – Gilberto Freyre (SBRF);
- e) Aeroporto do Rio De Janeiro – Santos Dumont (SBRJ);
- f) Aeroporto de Curitiba – Afonso Pena (SBCT)
- g) Aeroporto de Belém – Val-De-Cans/Júlio Cezar Ribeiro (SBBE).

4.2 Deverá ser seguida a seguinte ordem de implantação:

**Lote 1:**

- a) Aeroporto de Goiânia (SBGO);
- b) Aeroporto de São Paulo – Congonhas (SBSP);
- c) Aeroporto e de Maceió – Zumbi Dos Palmares (SBMO);

**Lote 2:**

- a) Aeroporto do Recife/Guararapes – Gilberto Freyre (SBRF);
- b) Aeroporto do Rio De Janeiro – Santos Dumont (SBRJ);
- c) Aeroporto de Curitiba – Afonso Pena (SBCT);
- d) Aeroporto de Belém – Val-De-Cans/Júlio Cezar Ribeiro (SBBE).

## 5. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

- 5.1 Os materiais, equipamentos empregados e os serviços executados deverão obedecer, no mínimo:
  - 5.1.1 O determinado no Memorial de Critérios e Condicionantes - MCC, parte integrante deste termo, Anexo VII;
  - 5.1.2 Às normas internacionais consagradas, na falta das normas da ABNT ou para melhor complementar os temas previstos por essas;
  - 5.1.3 Às Especificações Técnicas de Infraestrutura, conforme ANEXO IV;
  - 5.1.4 Às Especificações Técnicas de Integração, conforme ANEXO V;
  - 5.1.5 O determinado no Memorial de Critérios e Condicionantes de Telemática, conforme ANEXO VI;
  - 5.1.6 Os casos não abordados serão definidos pelo CONCESSIONÁRIO que submeterá para apreciação da CONCEDENTE de maneira a manter o padrão de qualidade previsto para os serviços em questão.
- 5.2 Deverá o CONCESSIONÁRIO providenciar a atualização de todas as plantas, quando houver, onde forem feitas alterações em relação ao projeto original, entregando o "as built" à CONCEDENTE. Na falta das plantas originais, caberá ao CONCESSIONÁRIO a elaboração das mesmas.
- 5.3 O CONCESSIONÁRIO providenciará os equipamentos, as soluções de gerência e monitoramento, ferramentas, aparelhos de medições e testes, a mão de obra, o transporte e tudo mais que for necessário para a execução, a conclusão e a manutenção dos serviços, sejam eles definitivos ou temporários. Deve ser sem custo adicional para a CONCEDENTE ou para as Companhias Aéreas, inclusive fornecimento, instalação e atualizações constantes de software (Sistema Operacional, Antivírus e Aplicações das Empresas Aéreas).
- 5.4 O CONCESSIONÁRIO deverá levar em conta todas as precauções e zelar permanentemente para que as suas operações não provoquem danos físicos ou materiais a terceiros, nem interfiram negativamente com as operações Aeroportuárias, arcando com os prejuízos e responsabilidades legais.
- 5.5 Cumpra ao CONCESSIONÁRIO providenciar o pessoal habilitado e qualificado necessário para a execução dos serviços até o cumprimento integral do contrato, bem como os meios logísticos necessários à execução do serviço.
- 5.6 Os representantes da CONCEDENTE e todas as pessoas autorizadas pela mesma terão livre acesso aos serviços e a todos os locais onde estejam sendo realizados trabalhos, estocados materiais e equipamentos referentes ao contrato, ainda que nas dependências disponibilizadas pela CONCEDENTE, cabendo ao CONCESSIONÁRIO prestar as informações solicitadas.

- 5.7 O CONCESSIONÁRIO cuidará para que todas as áreas permaneçam sempre limpas e arrumadas. Providenciará, ainda, a retirada imediata de detritos dos acessos e das áreas e vias adjacentes e internas que tenham como resultado as operações relativas aos serviços objeto deste termo de referência.
- 5.8 Caberá ao CONCESSIONÁRIO realizar às suas expensas todas as recomendações de memoriais descritivos de ambientes, critérios e condicionantes, relacionadas ao objeto da licitação, bem como a documentação padrão para a gestão do ambiente de *check-in* compartilhado, portões de embarque e posições de autoatendimento compartilhadas para aprovação pela CONCEDENTE, durante a fase de comissionamento.
- 5.9 No caso em que o CONCESSIONÁRIO venha, como resultado das suas operações, danificar qualquer área do Terminal Aeroportuário, caberá a ele recuperá-las, deixando-as em conformidade como o seu estado original.
- 5.10 Toda e qualquer comunicação entre a CONCEDENTE e o CONCESSIONÁRIO, será feita sempre por escrito, à exceção das comunicações técnicas que poderão ser realizadas por sistema ou e-mail, desde que esse seja aprovado pela CONCEDENTE.
- 5.11 O CONCESSIONÁRIO deverá obedecer à legislação vigente em todos os aspectos, em especial à legislação trabalhista, devendo responder por quaisquer ônus, despesas, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, de acidente de trabalho, alimentação, transporte ou qualquer outro benefício decorrente da relação de emprego do indivíduo que for designado para a execução dos serviços contratados, que incidam ou venham a incidir na prestação dos serviços.
- 5.12 O CONCESSIONÁRIO deverá efetuar o registro do Contrato no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA com base na Lei nº 6.496, de 07.12.77.
- 5.13 O CONCESSIONÁRIO deverá cumprir cada uma das normas regulamentadoras sobre Medicina e de Segurança do Trabalho.
- 5.14 O CONCESSIONÁRIO deverá exibir quando solicitado pela CONCEDENTE a competente comprovação de estarem sendo satisfeitos todos os encargos e obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, bem como fornecimento de vales transportes e refeições; apresentará mensalmente para pagamento de fatura, junto com a Nota Fiscal, comprovante de quitação de INSS, FGTS, dentre outros que se fizerem necessário.
- 5.15 O CONCESSIONÁRIO deverá realizar serviços por meio de equipe técnica especializada, devidamente credenciada, uniformizados, portando crachá de identificação, em completas condições de higiene e segurança. Caso seja necessário deslocamento de pessoal para realização desses serviços, todas as despesas de deslocamento são de responsabilidade do CONCESSIONÁRIO, não acarretando custos para a CONCEDENTE.
- 5.16 O CONCESSIONÁRIO disponibilizará para a CONCEDENTE o acesso ao sistema de informação para consulta ao registro das ordens de serviço ou equivalente, por aeroporto, e disponibilizado em padrão WEB (acessível pela Internet ou Extranet) contendo entre outras informações, planilhas de acompanhamento, de resultados e de controle dos balanços de movimento operacional da solução de *check-in* compartilhado, abrangendo balcões de *check-in*, portões de embarque e posições de autoatendimento compartilhadas, provendo também a possibilidade de emissão de relatórios de desempenho, por e para todas as localidades constantes do item 4.

## 6. VISITA TÉCNICA

- 6.1 O LICITANTE realizará visita técnica nos aeroportos relacionados no item 4 para conhecer o ambiente que prestará serviços, e a fim de verificar a infraestrutura existente e levantar as necessidades em cada local. A visita deve ser previamente agendada com os contatos indicados no item 6.5 e ocorrerá em horário de expediente normal da INFRAERO, em dia útil, das 08h00 às 12h00 e das 13h00 às 17h00.
- 6.1.1 A licitante, a seu critério, poderá declinar da visita, sendo, nesse caso, necessário apresentar declaração assumindo incondicionalmente a responsabilidade de executar os serviços em conformidade com todas as condições da infraestrutura existente e que será integrada ou

assumida pelo Licitante Adjudicatário no estado em que se encontra, e também as possíveis adequações/otimizações dos sistemas, mobiliário e infraestrutura para a execução plena do objeto licitado e a garantia da operacionalidade dos serviços na fase de transição/implementação da solução de check-in compartilhado, e as exigências estabelecidas no Termo de Referência durante toda a vigência do contrato decorrente desta licitação.

- 6.1.2 A visita aos aeroportos, será realizada de forma individual, em conjunto com a equipe técnica da INFRAERO, de acordo com agendamento citado no item 6.1. Em nenhuma hipótese serão realizadas visitas com mais de uma empresa ao mesmo tempo. As visitas devem ser realizadas dentro do tempo hábil para a finalização das propostas;
- 6.2 Por esta visita, deverá ser emitido o “Termo de Situação Física da Área”. O documento será emitido pelo representante da INFRAERO (responsável pela área comercial) no aeroporto em nome da LICITANTE. O documento comprova a realização da visita e comprova que a LICITANTE tomou total conhecimento das necessidades/disponibilidade de infraestrutura de cada local tomando conhecimento de todos os aspectos que possam influir direta ou indiretamente no negócio. Este termo deverá, obrigatoriamente, ser apresentado na proposta da licitante. A visita poderá ser realizada, mediante agendamento prévio com os representantes da INFRAERO nos aeroportos relacionados no Termo de Referência, até o primeiro dia útil imediatamente anterior à data de que trata o subitem 2.1 do Edital.
- 6.3 A visita técnica deverá ser realizada por representante legal da empresa, ou seu devido procurador;
- 6.4 Ao participar da vistoria, as empresas interessadas deverão assinar o “Termo de Confidencialidade”, pois ao realizar as visitas, estabelece contato com informações privadas da INFRAERO, que podem e devem ser conceituadas como segredo de indústria ou de negócio.
- 6.5 Na tabela abaixo, encontram-se os contatos comerciais responsáveis pelo agendamento e acompanhamento da visita técnica e *site survey*. O agendamento deverá ser realizado por e-mail ou telefone, de acordo com a disponibilidade apresentada.

Aeroporto	Responsável comercial	Telefone	E-mail
Goiânia	CESAR AUGUSTO CAETANO	(62) 3265-1502	<a href="mailto:cacaetano@infraero.gov.br">cacaetano@infraero.gov.br</a>
Congonhas	LUIZ HENRIQUE MOREIRA CORREIA	(11) 5090-9150	<a href="mailto:henriquecorreia@infraero.gov.br">henriquecorreia@infraero.gov.br</a>
Santos Dumont	WELLINGTON GRIZZI NUNES	(21) 3814-7002	<a href="mailto:wgrizzi@infraero.gov.br">wgrizzi@infraero.gov.br</a>
Curitiba	DANIELLE DE PAULA S. STEVANIN	(41) 3381-1404	<a href="mailto:dpschlemmer@infraero.gov.br">dpschlemmer@infraero.gov.br</a>
Recife	FABIO GORGONIO DE LIMA	(82) 3036-5279	<a href="mailto:fglima@infraero.gov.br">fglima@infraero.gov.br</a>
Belém	FRANCISCO DAS CHAGAS FERREIRA	(91) 3210-6042	<a href="mailto:franciscoferreira@infraero.gov.br">franciscoferreira@infraero.gov.br</a>
Maceió	FABIO JOSE SENA DA SILVA	(82) 3036-5279	<a href="mailto:fjsena@infraero.gov.br">fjsena@infraero.gov.br</a>

Tabela 1 – Contatos nos Aeroportos

## 7. PROJETO

- 7.1 A área objeto da presente licitação será entregue ao CONCESSIONÁRIO nas condições que se encontra. As adequações necessárias à exploração do ramo de atividade objeto desta licitação deverão ser submetidas à aprovação da INFRAERO, mediante projeto em três vias, acompanhado dos respectivos arquivos magnéticos, correndo as despesas decorrentes por conta do CONCESSIONÁRIO;
- 7.1.1 De acordo com as características da área e as adequações pretendidas, poderá haver a necessidade de licenciamento ambiental, autorização prévia da ANAC, aprovação dos projetos por parte do Corpo de Bombeiros, concessionárias de energia e saneamento básico, entre outras exigências. A responsabilidade dessas autorizações/aprovações e todas as despesas delas decorrentes correrão por conta do CONCESSIONÁRIO
- 7.2 No projeto, o concessionário deverá apresentar nos prazos indicados no item 8.5, os seguintes documentos na respectiva área Comercial do Centro de Negócios:
- 7.3 Projeto Básico de arquitetura com Memorial Descritivo sintético, contendo as informações básicas para compreensão da proposta Arquitetônica da concessão;

- 7.4 Projetos Básicos complementares (Estruturas, Instalações Hidros sanitárias, Elétricas, Eletrônicas, Telemática, Mecânicas, etc.), quando aplicáveis à concessão;
- 7.5 ART e/ou RRT de autoria de todos os projetos Básicos Entregues;
- 7.5.1 ART e/ou RRT de execução das adequações da infraestrutura;
- 7.5.2 Protocolo de entrada do projeto para análise no Corpo de Bombeiros Local, quando aplicável;
- 7.5.3 Protocolo de entrada do projeto para análise na Vigilância Sanitária Local, quando aplicável.

## 8. DOS PRAZOS

- 8.1 O prazo de validade da proposta apresentada pelo LICITANTE à CONCEDENTE será de 120 (cento e vinte) dias corridos.
- 8.2 A instalação e operacionalidade total em todas as localidades constantes do item 4 deverá obedecer ao cronograma constante no Anexo XI.
- 8.2.1 A CONCEDENTE emitirá ordens de serviços, por localidade, ao CONCESSIONÁRIO, para instalação e operacionalidade total da solução seguindo o cronograma previsto no Anexo XI;
- 8.2.2 A CONCEDENTE poderá, por sua conveniência e interesse da administração pública, alterar a ordem de instalação e operacionalidade total prevista no Anexo XI;
- 8.2.3 A CONCEDENTE poderá, por sua conveniência e interesse da administração pública, emitir mais de uma ordem de serviço em paralelo, independente do lote;
- 8.3 O prazo de vigência contratual será de 180 (cento e oitenta) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato, sem prorrogação, salvo as disposições constantes no parágrafo 6º incisos I a IV e parágrafo 7º do artigo 49 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CONCEDENTE.
- 8.4 É de inteira responsabilidade e conhecimento da LICITANTE que vistoriou os aeroportos conforme item 6, que referente às áreas para Implantação de Solução de Check-in Compartilhado, abrangendo Balcões de Check-in, Posições de Autoatendimento e Portões de Embarque de forma compartilhada, contemplando Infraestrutura e Serviços Complementares relacionadas ao objeto desta licitação, serão mantidos, reparados e substituídos, dentro do prazo de vigência contratual, estabelecido no item 8.2.1, respeitando as seguintes necessidades específicas:
- 8.4.1 No prazo de implantação, o CONCESSIONÁRIO deverá promover todas as adequações necessárias do ambiente referente às áreas para Implantação de Solução de *Check-in* Compartilhado abrangendo Balcões de *Check-in*, Posições de Autoatendimento e Portões de Embarque de forma compartilhada, contemplando Infraestrutura e Serviços Complementares, incluindo o fornecimento dos ativos responsáveis à operacionalidade da solução, em conformidade com o item 2.1.13;
- 8.5 O concessionário deverá cumprir os seguintes prazos estabelecidos conforme cronograma do Anexo XI:
- 8.5.1 Após a assinatura do contrato, a CONCEDENTE emitirá a ordem de serviço referente ao “Planejamento e Certificação das aplicações em CUPPS/CUSS” e Ordens de Serviços para instalação e operacionalidade das localidades previstas nos lotes 1 e 2;
- 8.5.1.1 A CONCEDENTE poderá, por sua conveniência e interesse da administração pública, alterar a ordem de instalação e operacionalidade prevista no Anexo XI;
- 8.5.2 Após a assinatura do contrato, deverá ser realizado o *Site Survey* em todos os aeroportos. Prazo para realização: 15(quinze) dias corridos após a “Assinatura do Contrato”;
- 8.5.2.1 Caberá ao CONCESSIONÁRIO, em até 30 (trinta) dias corridos, proceder a aceitação do inventário da infraestrutura realizado e dado em concessão da CONCEDENTE constante do ANEXO III, compreendendo ainda as facilidades disponibilizadas para atendimento ao objeto desta licitação, acompanhado por representante da CONCEDENTE, devendo esse fornecer/disponibilizar todas as informações existentes da gestão do

ambiente. Após a conferência, será elaborado “Plano de Aceitação do Inventário (CONCESSIONÁRIA)”, que conterà assinatura das partes com a relação de toda a infraestrutura que passará a ser de responsabilidade do CONCESSIONÁRIO durante a vigência contratual;

8.5.2.2 O CONCESSIONÁRIO deverá apresentar os cronogramas das atividades de planejamento e implantação da solução nos aeroportos, incluindo atividades de assunção da concessão (transição). Prazo para apresentação: 15(quinze) dias corridos a contar do dia seguinte ao fim do “Site Survey”;

8.5.3 O concessionário deverá apresentar à concedente os projetos executivos que serão implantados, de acordo com a ordem de sequenciamento previsto no item 4;

8.5.3.1 Para cada aeroporto, o projeto executivo deverá ser entregue em até **10(dez)** dias corridos após a “Emissão da Ordem de Serviço” do respectivo aeroporto.

8.5.4 A partir da data de “Entrega do Projeto Executivo (CONCESSIONÁRIA)”, a INFRAERO terá um prazo de até **07 (sete)** dias para “Análise do Projeto (INFRAERO) e Emissão de Relatório de Acompanhamento Técnico (RAT)”. Caso não haja ressalvas ao projeto, o RAT conterà a notificação de “VISTO” de projeto e a implantação deverá iniciar imediatamente;

8.5.5 Caso haja ressalvas aos projetos, cabe ao CONCESSIONÁRIO a execução das adequações necessárias nos mesmos e apresentar a resposta ao RAT com “Ajustes no Projeto (CONCESSIONÁRIA)” no prazo de até **05 (cinco)** dias corridos, a contar do recebimento do Relatório de Acompanhamento Técnico (RAT) enviado pela INFRAERO;

8.5.6 A partir da data de recebimento do projeto com as adequações contidas no RAT, a INFRAERO terá um prazo de até **03(três)** dias para sua reanálise e emissão de “Emissão de RAT - 1ª Reanálise(INFRAERO)”;

8.5.7 Cabe ao CONCESSIONÁRIO a execução e finalização dos serviços de adequações das áreas no prazo de até **90 (noventa)** dias corridos, a contar da notificação de aprovação dos projetos e demais autorizações (se for o caso) por parte dos órgãos competentes (ANAC, Corpo de Bombeiros, concessionárias de energia e saneamento básico, órgãos ambientais, entre outros), estando incluídos o período de 2(dois) dias para a realização do Comissionamento e o período de 10(dez) dias correspondente à Operação Assistida;

8.5.7.1 Para o primeiro aeroporto de cada lote (SBGO e SBRF), o prazo máximo de finalização da implantação e aceite está condicionado à conclusão das ações “Certificação das Aplicações DCS em CUPPS Compliant” e “Integração com Sistemas INFRAERO”, ambas de até 90(noventa) dias, conforme cronograma das macrofases (Anexo XI);

8.5.7.1.1 O CONCESSIONÁRIO deverá dar início às ações de implantação tão logo sejam concluídas as ações de elaboração de projetos;

8.6 Tendo em vista os fatores de MTBF do parque de ativos da solução de *Check-in* Compartilhado baseados num tempo médio de vida útil de 06 (seis) anos, visando a máxima eficiência e disponibilidade dos serviços prestados e garantia do atendimento dos Acordos de Níveis de Serviços Mínimos, conforme ANEXO I, o CONCESSIONÁRIO deverá realizar atualizações dos ativos responsáveis à operacionalidade da solução, incluindo Infraestrutura e Serviços Complementares num período não superior a 06 (seis) anos, em conformidade com o item 2.1.13, ou em período inferior conforme necessidade identificada pelo CONCESSIONÁRIO ou pelo CONCEDENTE mediante avaliação dos serviços prestados;

8.6.1 O prazo de atualização dos ativos responsáveis à operacionalidade da solução, incluindo Infraestrutura e Serviços Complementares, denominado “**Período de Atualização Tecnológica**” deverá ser de até 60 (sessenta) dias por localidade, com início compulsório ao

- se completar 06 (seis) anos após a data do termo de aceite da instalação ou atualização dos equipamentos dado pela CONCEDENTE por localidade;
- 8.6.2 O CONCESSIONÁRIO deverá iniciar as ações de planejamento 30 (trinta) dias antes do início do período de atualização tecnológica, incluindo reuniões de briefing junto à CONCEDENTE e Empresas Aéreas em operação nas localidades envolvidas;
- 8.6.3 Por se tratar de 180 (cento e oitenta) meses (15 anos) de vigência contratual, deverá ocorrer obrigatoriamente pelo menos 02 (duas) atualizações tecnológicas;
- 8.7 O CONCESSIONÁRIO apresentará ao CONCEDENTE o Plano de Assunção da Concessão, que deve conter todo o cronograma e detalhamento necessário para o CONCESSIONÁRIO assumir a operação e manutenção da infraestrutura dos serviços concedidos, incluindo Plano de transição das operações junto às Cias Aéreas, bem como para realizar a implantação de sua solução para os serviços de *Check-in* Compartilhado abrangendo Balcões de Atendimento, Posições de Autoatendimento e Portões de Embarque de forma compartilhada contemplando Infraestrutura e Serviços Complementares nos aeroportos relacionados no item 4, considerando a implantação da solução em, no mínimo, 02 (dois) aeroportos em paralelo.
- 8.8 O cronograma das atividades a ser apresentado pelo CONCESSIONÁRIO deverá conter, no mínimo, os marcos de ações elencados abaixo, sendo que o detalhamento das atividades ficará a critério do CONCESSIONÁRIO, condicionado à aprovação pela CONCEDENTE.
- 8.8.1 Assinatura do Contrato;
- 8.8.2 Reunião de Kick-off Infraero e Concessionária;
- 8.8.3 Reunião de Kick-off com Aeroportos;
- 8.8.4 Levantamento/Apresentação de Inventário pelo Concessionário;
- 8.8.5 Elaboração e Apresentação de cronogramas à INFRAERO (Planejamento, Implantação e Assunção);
- 8.8.6 Identificação de ambientes de Cias Aéreas não homologados em CUPPS/CUSS;
- 8.8.7 Criação de ambiente de Homologação das Cias Aéreas;
- 8.8.8 Adequar e homologar ambiente e aplicações de Cias Aéreas não homologados em CUPPS/CUSS;
- 8.8.9 Integração com sistemas INFRAERO;
- 8.8.10 Apresentação de Projetos de adequação de infraestrutura;
- 8.8.11 Aprovação dos Projetos;
- 8.8.12 Realizar adequação/implantação de infraestrutura aprovada;
- 8.8.13 Treinamento Operadores de Check-in Cias Aéreas e CONCEDENTE;
- 8.8.14 Comissionamento; (Verificação se o que foi especificado, foi cumprido)
- 8.8.15 Operação Assistida/Transição das Operações;
- 8.8.16 Aceite.
- 8.9 Em até 60 dias antes do início da operação, a CONCEDENTE comunicará a todas as Companhias Aéreas que utilizam a infraestrutura destinada à exploração da infraestrutura da solução de *Check-in* Compartilhado abrangendo os Balcões de Atendimento, Posições de Autoatendimento e Portões de Embarque de forma compartilhada e contemplando Infraestrutura e Serviços Complementares nos terminais aeroportuários citados no item 4, que os contratos atualmente em vigor pela utilização dos serviços (operacionais e/ou comerciais) relacionados às áreas de check-in existentes serão resilidos, passando a vigorar as condições celebradas no "TERMO DE USO COMPARTILHADO DE INSTALAÇÕES E SISTEMAS DE ATENDIMENTO", conforme item 16 deste Termo de Referência;
- 8.10 Caberá ao CONCESSIONÁRIO realizar vistoria das instalações situadas no complexo aeroportuário, certificando-se que as soluções instaladas correspondem ao explícito no contrato.
- 8.11 O prazo para homologação e certificação das aplicações e ambientes das Companhias Aéreas pelo CONCESSIONÁRIO, conforme previsto no item 2.1.13.3, será de até 90 (noventa) dias a partir da assinatura do Contrato; Não será emitido aceite, item 8.8.16, de conclusão da Implantação, caso não

haja homologação e certificação das aplicações e ambientes das Companhias Aéreas pelo CONCESSIONÁRIO.

## 9. QUANTITATIVOS

- 9.1 Os itens relacionados na tabela abaixo (Tabela 2) são mínimos e orientativos, cabendo ao concessionário prover, executar e fornecer todo e qualquer outro item em conformidade com o item 2.1.13 ainda que não listado, previsto ou quantificado, que se fizer necessário para plena e total implantação e funcionamento da solução, **de modo a não haver perdas no desempenho operacional dos processadores de embarque:**

ICAO	Check-in	Gates	Total Posições/Balcões	Totens/Quiosque de Autoatendimento	Self Bagdrop
SBBE	34	9	43	9	4
SBCT	48	14	62	32	16
SBGO	23	12	35	17	4
SBMO	24	10	34	8	3
SBRF	66	15	81	28	20
S BSP	78	22	100	55	36
SBRJ	51	14	65	56	24
<b>Totais</b>	<b>324</b>	<b>96</b>	<b>420</b>	<b>205</b>	<b>107</b>

Tabela 2 – Quantitativos mínimos e orientativos

## 10. DAS OBRIGAÇÕES DO CONCESSIONÁRIO

- 10.1 O CONCESSIONÁRIO é o responsável por todas as providências técnicas, estruturais e regulatórias, de qualidade de acordo com as certificações exigidas e demais condições de entrega necessárias dos serviços aos usuários, de modo a atingir o resultado contratado pelo usuário e todos os níveis de serviço especificados no ANEXO I e Indicadores Chaves de Desempenho especificados no ANEXO X.
- 10.2 Sempre que não especificado de outra forma, a responsabilidade operacional, financeira e tributária pela instalação, manutenção, suporte e atualização de todos os itens previstos no Termo de Referência, incluindo os itens constantes do ANEXO II e itens 2.1.14, 2.1.13 e 2.1.16, recairá sobre o CONCESSIONÁRIO, conforme preconizado no item 11 – QUADRO DE ALOCAÇÃO DE RISCOS.
- 10.3 É obrigatório ao CONCESSIONÁRIO ter as licenças necessárias para realizar seu negócio no Brasil, incluindo, quando se fizer necessário, as licenças obtidas junto ao órgão regulador, por meio de cópia autenticada.
- 10.4 Para implantação da solução de *Check-in* Compartilhado abrangendo os Balcões de Atendimento, Posições de Autoatendimento e Portões de Embarque de forma compartilhada e contemplando Infraestrutura e Serviços Complementares nos terminais aeroportuários objeto desta licitação, CONCESSIONÁRIO deverá alocar, no mínimo, 02 (dois) profissionais certificados PMP (*Project Management Professional*) para condução e direcionamento do projeto baseado na norma PMI-ANSI denominada PMBOK.
- 10.5 O CONCESSIONÁRIO realizará reuniões presenciais mensais para análise do desempenho operacional, além de Pesquisas Anuais de Satisfação do Cliente como parte do Programa de Qualidade do Fornecedor;
- 10.6 O CONCESSIONÁRIO deverá disponibilizar transferência tecnológica e treinamento à CONCEDENTE (no mínimo para três representantes técnicos de cada aeroporto, do Centro Corporativo e do Centro de Serviços da região, no próprio aeroporto ou em local acordado com a CONCEDENTE), durante o período de implantação da solução ou à medida que novas tecnologias sejam acrescentadas à infraestrutura cedida, considerando sistemas e equipamentos utilizados na solução



ofertada, tais como gerência, operação e suporte relacionados ao objeto da licitação contemplando também plantas, topologias e informações de configuração dos ativos utilizados.

- 10.6.1 O CONCESSIONÁRIO arcará com todos os custos relativos aos treinamentos da solução para as Empresas Aéreas e à CONCEDENTE;
- 10.6.2 Os empregados da CONCEDENTE não poderão ser utilizados como suporte ao sistema com responsabilidade de atendimento a chamados, sendo de inteira responsabilidade do CONCESSIONÁRIO tais atividades;
- 10.7 O CONCESSIONÁRIO deverá prever as ampliações nos equipamentos sempre que houver necessidade de acordo com novas demandas de projeto de ampliação de áreas nos sítios aeroportuários, devendo obedecer a condição estabelecida nos itens 2.1.14, 2.1.13 e 2.1.16.
- 10.8 Será permitido ao CONCESSIONÁRIO introduzir novas tecnologias relacionadas ao objeto desta licitação desde que seja submetida e aprovada pela CONCEDENTE e mantidos os preços praticados no item 10.
- 10.9 O CONCESSIONÁRIO deverá realizar as ampliações na infraestrutura cedida, e posteriormente na solução por ele implantada, sempre que houver necessidade, de acordo com novas demandas de projeto de ampliação de áreas, nos sítios aeroportuários, mantendo o regime de exclusividade conforme objeto desta licitação;
  - 10.9.1 Para o caso de novos projetos de novas áreas, o CONCESSIONÁRIO deverá seguir as premissas vigentes relativas aos projetos de engenharia e os projetos deverão ser analisados e aprovados pela CONCEDENTE.
- 10.10 O CONCESSIONÁRIO, por meio de seus profissionais devidamente habilitados em ITIL e PMP, deverá aplicar as boas práticas em infraestrutura, operação e gerenciamento de serviços e gerenciamento de projetos;
- 10.11 O CONCESSIONÁRIO deverá possuir técnicos ou empresas credenciadas em todos os estados dos sítios aeroportuários dos aeroportos administrados pela INFRAERO que compõem o objeto desta licitação, e que estes possuam experiência, para configurar, operar e manter os equipamentos, infraestrutura e facilidades relacionadas ao objeto da licitação atualmente utilizados pela CONCEDENTE.
- 10.12 O CONCESSIONÁRIO deverá cumprir os SLA (*Service Level Agreement*), conforme definido no ANEXO I do Termo de Referência objeto desta licitação;
- 10.13 O CONCESSIONÁRIO deverá possuir departamento ou área específica para a Gestão de Qualidade, estruturada através de sistemas, ferramentas e processos que permitam a medição periódica de *Key Performance Indicator's* – KPI's, e apresentar resultados semestrais de seus serviços gerenciados e dos SLA's especificados nos contratos de seus Clientes à CONCEDENTE.
  - 10.13.1 Os KPI's mínimos deverão ser orientados conforme ANEXO X, e serão revistos pela CONCEDENTE a partir do primeiro ano de vigência do contrato.
- 10.14 O CONCESSIONÁRIO deverá prover os serviços de gerenciamento da solução de Check-in Compartilhado, por meio de um *Network Operations Center* - NOC, especializado nas áreas de Atendimento, Monitoramento e de Suporte Técnico;
  - 10.14.1 O NOC deverá possuir as seguintes características mínimas:
    - 10.14.1.1 Atendimento por número 0800;
    - 10.14.1.2 Acesso via Portal Web;
    - 10.14.1.3 Acesso para atendimento a Portadores de Necessidades Especiais – PNE;
    - 10.14.1.4 Funcionamento em regime 24x7x360;
    - 10.14.1.5 Possuir redundância geográfica de localidade, permitindo que exista atendimento simultâneo em ambos, ou centralizado em caso de falha de acesso a algum deles, e que mantenha suporte nos idiomas Português, Inglês e Espanhol.

10.15 O CONCESSIONÁRIO deverá apresentar os seguintes documentos mensais formalmente validados pelos responsáveis técnicos, quando solicitado pela CONCEDENTE, ou quando da ocorrência de alterações ordinárias:

- a) Demonstrações Financeiras;
- b) Movimento Mensal de Passageiros;
- c) Cópia dos contratos formalizados entre o Concessionário e as Companhias Aéreas e alterações, conforme o caso;
- d) Notas Fiscais do acervo de investimentos.

## 11. QUADRO DE ALOCAÇÃO DE RISCOS

11.1 Os riscos decorrentes da utilização da solução de Check-in Compartilhado, serão alocados a CONCEDENTE e ao CONCESSIONÁRIO, consoante as seguintes disposições:

11.2 Dos riscos da CONCEDENTE:

11.2.1 Constituem riscos suportados exclusivamente pela CONCEDENTE, que poderão ensejar equilíbrio econômico-financeiro, nos termos deste contrato:

11.2.1.1 Mudanças significativas nas características básicas da concessão (objeto contratual) e outras mudanças de especificações por solicitação expressa da CONCEDENTE ou decorrente de nova legislação/regulamentação públicas brasileiras, ambas não existentes à época da licitação. Este subitem não se aplica se tais mudanças decorrerem do descumprimento da legislação em vigor.

11.2.1.2 Restrição operacional decorrente de decisão ou omissão da CONCEDENTE, exceto decorrente do fato imputável ao CONCESSIONÁRIO.

11.2.1.3 Atrasos na instalação, prestação dos serviços objeto desta licitação ou impossibilidade por fatos não imputáveis ao CONCESSIONÁRIO e que gerem prejuízo.

11.2.1.4 Mudança na legislação tributária que aumente o custo total das adequações e/ou benfeitorias, fixas/permanentes, para além do investimento mínimo previsto no Edital de licitação.

11.3 Dos riscos do CONCESSIONÁRIO:

11.3.1 O CONCESSIONÁRIO declarou, sob as penas da lei, por ocasião da apresentação da sua proposta comercial, ter pleno conhecimento da natureza e extensão dos riscos por ele assumidos no contrato e ter levado tais riscos em consideração na formulação de sua proposta e assinatura deste contrato de concessão de uso de área para implantação da solução de *Check-in* Compartilhado, Infraestrutura e Facilidades Complementares nos Aeroportos descritos no escopo, administrados pela INFRAERO, em regime de exclusividade, não sendo hipótese de equilíbrio econômico-financeiro, caso quaisquer dos riscos não alocados expressamente à CONCEDENTE, em especial a não realização da demanda projetada pelo CONCESSIONÁRIO venha se materializar.

11.3.2 Observado o disposto sobre a constituição de riscos suportados exclusivamente pelo CONCESSIONÁRIO:

11.3.2.1 Aumento no preço dos insumos para a execução das adequações, salvo aqueles que decorram diretamente de mudanças tributárias.

11.3.2.2 Investimentos, custos e despesas adicionais decorrentes da elevação dos custos operacionais e de compra ou manutenção de equipamentos.

11.3.2.3 Não efetivação da demanda projetada ou sua redução por qualquer motivo.

11.3.2.4 Estimativa incorreta do cronograma de execução dos investimentos.

11.3.2.5 Prejuízos decorrentes de falha de segurança no local da realização das adequações.

- 11.3.2.6 Aumento de custo de capital, inclusive os resultantes de aumento das taxas de juros.
- 11.3.2.7 Variação da taxa de câmbio.
- 11.3.2.8 Variação da demanda pelos serviços prestados nos aeroportos.
- 11.3.2.9 Inadimplência dos clientes pelo pagamento dos serviços prestados pelo CONCESSIONÁRIO.
- 11.3.2.10 Prejuízos a terceiros causados direta ou indiretamente pelo CONCESSIONÁRIO ou qualquer outra pessoa física ou jurídica a ele vinculado, em decorrência de adequações ou prestação de serviços.
- 11.3.2.11 Prejuízos decorrentes de erros na realização das adequações que ensejem a necessidade de refazer parte ou a totalidade das adequações.
- 11.3.2.12 Atrasos decorrentes da não obtenção de autorizações, licenças e permissões da Administração Pública Federal, Estadual e/ou Municipal exigidas para operação, exceto se decorrente de fato imputável à Administração Pública Federal.
- 11.3.2.13 Mudanças dos projetos apresentados pelo CONCESSIONÁRIO que não tenham sido solicitadas pela CONCEDENTE. São de responsabilidade do CONCESSIONÁRIO as correções de inconformidades advindas da fase de aprovação de projetos.
- 11.3.2.14 Mudanças tecnológicas implantadas pelo CONCESSIONÁRIO e que não tenham sido solicitadas pela CONCEDENTE, em função das correções de inconformidades advindas da fase de aprovação de projetos.
- 11.3.2.15 Greves realizadas por empregados contratados pelo CONCESSIONÁRIO ou pelas subcontratadas e prestadoras de serviços ao CONCESSIONÁRIO.
- 11.3.2.16 Custos de ações judiciais de terceiros contra o CONCESSIONÁRIO ou subcontratadas decorrentes da execução da exploração da área.
- 11.3.2.17 Responsabilidade civil, administrativa e criminal por danos ambientais.
- 11.3.2.18 Necessidades de reequilíbrio econômico, serão tratados em consonância com as disposições do inciso VI do Art. 81 da Lei n.º 13.303/2017.

11.3.3 A utilização pelo modelo compartilhado está respaldada pela CONCEDENTE de acordo com o disposto na Resolução nº 208/ANAC, de 22 de novembro de 2011.

11.4 O CONCESSIONÁRIO declara ter pleno conhecimento da natureza e extensão dos riscos por ele assumidos no contrato e ter levado tais riscos em consideração na formulação de sua proposta e assinatura do contrato de concessão de uso de área para implantação da solução de *Check-in* Compartilhado, Infraestrutura e Facilidades Complementares nos Aeroportos Goiânia (SBGO), de São Paulo – Congonhas (SBSP), do Rio De Janeiro – Santos Dumont (SBRJ), do Recife/Guararapes – Gilberto Freyre (SBRF), de Belém – Val-De-Cans/Júlio Cezar Ribeiro (SBBE), de Curitiba - Aeroporto Afonso Pena (SBCT) e de Maceió – Zumbi Dos Palmares (SBMO), administrados pela INFRAERO, em regime de exclusividade.

## 12. DAS CARACTERÍSTICAS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

12.1 O CONCESSIONÁRIO deverá realizar atividades de manutenção preventiva, bem como verificações físicas diárias de hardwares/equipamentos (ex: estações de trabalho, servidores e ativos de rede, impressoras, totens de autoatendimento, etc.) para que seja assegurada a disponibilidade dos serviços referentes a solução de *Check-in* Compartilhado, Infraestrutura e Facilidades Complementares e o atendimento dos Clientes dentro dos padrões exigidos neste Termo de Referência.

12.2 Todos os clientes usuários dos serviços da solução de *Check-in* Compartilhado, Infraestrutura e Facilidades Complementares concedidos devem solicitar atendimento técnico com abertura de

chamado e emissão de ordem de serviço que poderá ser para manutenção corretiva, preventiva, novos serviços, serviços eventuais ou esclarecimento de dúvidas diretamente ao CONCESSIONÁRIO;

- 12.2.1 O CONCESSIONÁRIO deverá fornecer e utilizar mecanismos e/ou processos para que as alterações ou mudanças técnicas que necessitem ser realizadas no ambiente de *Check-in* Compartilhado abrangendo Portões de Embarque, Posições de Autoatendimento de forma compartilhada, Infraestrutura e Facilidades Complementares possam ser aprovadas, executadas de forma segura, concretizadas dentro dos prazos pré-estabelecidos em planejamento e documentadas, visando evitar erros e afetar a disponibilidade dos serviços aos Clientes.
- 12.2.2 Operações de alta criticidade que necessitem da interrupção de serviços ou represente grande risco, deverão ser executados preferencialmente fora do horário operacional do aeroporto ou na impossibilidade, mediante acordo prévio de janela de manutenção junto a CONCEDENTE.
- 12.3 O CONCESSIONÁRIO deverá disponibilizar canal de atendimento comercial especializado para atendimento de Clientes com contrato ativo, e atendimento de empresas que demonstrem interesse em utilizar os serviços disponíveis.
- 12.4 O CONCESSIONÁRIO deverá alocar técnicos residentes nas localidades dos aeroportos contemplados pelo objeto desta licitação, de modo a cumprir os Acordos de Níveis de Serviços – ANS acordados, devendo a CONCEDENTE fornecer e se responsabilizar pela disponibilidade e acesso à área de escritório e estoque de materiais, em condições adequadas ao uso, em cada sítio aeroportuário. Caso a CONCEDENTE não disponha de tais áreas, o CONCESSIONÁRIO poderá propor projeto de adequação para tal finalidade, cabendo à CONCEDENTE a sua aprovação.
- 12.4.1 Todos os procedimentos e equipamentos utilizados pelo CONCESSIONÁRIO na prestação de seus serviços devem estar de acordo com o Memorial de Critérios e Condicionantes de Telemática, ANEXO VI e com o Memorial de Critérios e Condicionantes, ANEXO VII.
- 12.5 Aos projetos de infraestrutura relacionados que à radiocomunicação, devem ser aplicadas todas as normas vigentes do COMAR, DECEA/PAME, CREA e Aeronáutica.
- 12.6 O CONCESSIONÁRIO deve criar mecanismos e/ou procedimentos para balancear a carga de utilização dos equipamentos utilizados na operacionalização de *check-in* compartilhado, bem como prever que a indisponibilidade de um único equipamento não afete a totalidade de usuários de um setor operacional, tal como os balcões de *check-in*, para as operações de um aeroporto, conforme determina o MCC.
- 12.7 O CONCESSIONÁRIO deverá apresentar no Plano de Assunção, através de diagramas e documentação técnica, os mecanismos de redundância e alta disponibilidade indicando que a falha de um equipamento ou link afetará os clientes com menor dano possível.
- 12.8 As medições de disponibilidade dos serviços de *Check-in* Compartilhado, abrangendo Portões de Embarque, Posições de Autoatendimento de forma compartilhada, Infraestrutura e Facilidades Complementares, de cada localidade, poderão ser comprovadas pela CONCEDENTE por meio da fiscalização “in-loco” e/ou ferramentas automatizadas utilizadas pelo CONCESSIONÁRIO para a gestão de chamados de suporte técnico e através das informações obtidas pela ferramenta de gestão e monitoramento da solução de *Check-in* Compartilhado, Infraestrutura e Facilidades Complementares utilizada pelo CONCESSIONÁRIO.
- 12.9 Caso o acesso ao monitoramento da solução de *Check-in* Compartilhado, Infraestrutura e Facilidades Complementares, esteja total ou parcialmente indisponível, impossibilitando a CONCEDENTE a visualização dos dados dos aeroportos em tempo real, deverá ser disponibilizado pelo CONCESSIONÁRIO os dados da monitoração local referente ao período de indisponibilidade dos enlaces de comunicação. Ao CONCESSIONÁRIO caberá apresentar as justificativas de eventuais períodos de indisponibilidade, e a CONCEDENTE avaliará caso a caso para mensuração.

- 12.10 Deverá ser disponibilizado para a CONCEDENTE (Centro Corporativo, Centros de Serviços e Aeroportos), acesso ao sistema de monitoramento para geração de relatórios por aeroporto, que permitirá acompanhamento histórico de toda a disponibilidade da solução de *Check-in* Compartilhado, Infraestrutura e Facilidades Complementares, exceto para os equipamentos que não tenham disponibilidade tecnológica para monitoramento disponível.
- 12.11 Caberá à CONCEDENTE realizar as atividades necessárias para avaliar e fiscalizar os serviços prestados pelo CONCESSIONÁRIO, que disponibilizará as informações.
- 12.12 O CONCESSIONÁRIO deverá possuir ferramentas e softwares de gerenciamento de rede para administração do parque de ativos da solução ofertada, considerando as seguintes características:
- 12.12.1 O CONCESSIONÁRIO deverá disponibilizar acesso à CONCEDENTE (Centro Corporativo, Centros de Serviços e Aeroportos), de perfil(is) de leitura para fins de fiscalização, geração de relatórios e mensuração de utilização e disponibilidade de recursos.
- 12.12.2 O CONCESSIONÁRIO deverá disponibilizar recursos e políticas de segurança, de modo a garantir a privacidade e independência da operacionalização da solução de *Check-in* Compartilhado, Infraestrutura e Facilidades Complementares, entre outros.

### 13. DAS ADEQUAÇÕES DA INFRAESTRUTURA E FACILIDADES:

- 13.1 A título de conhecimento para os LICITANTES, a INFRAERO realizou um levantamento da estrutura existente, conforme ANEXO II.
- 13.2 Após a homologação da licitação, durante o período de comissionamento, a CONCEDENTE dará em cessão de direito de uso pelo período total da concessão a infraestrutura, equipamentos e sistemas que dispõem nas áreas utilizadas para a operação e manutenção destinadas aos serviços de *check-in* compartilhado, abrangendo portões de embarque e posições de autoatendimento que são utilizadas por seus clientes.
- 13.3 Caberá ao CONCESSIONÁRIO realizar a gestão, operação, manutenção e atualização da documentação referente à infraestrutura e demais itens do objeto deste Termo de Referência recebida em cessão de uso, até o final da vigência do contrato.
- 13.4 Nas instalações e ambientes onde não houver disponibilidade de energia elétrica segura e estabilizada, bem como refrigeração, caberá ao CONCESSIONÁRIO providenciar, sempre que necessário, aquisição de nobreaks, estabilizadores ou assemelhados, se julgar necessário para cumprir os requisitos de qualidade e disponibilidade, atendendo o Acordo de Níveis de Serviços especificado no ANEXO I.
- 13.4.1 Caso seja necessária a execução de infraestrutura elétrica nas instalações ocupadas pelo CONCESSIONÁRIO, tal como circuito elétrico, tomada e ou outros, estes deverão ser executados diretamente pelo CONCESSIONÁRIO através de profissionais ou empresa especializada, devendo o projeto ser previamente aprovado pelo CONCEDENTE.
- 13.5 Caberá ao CONCESSIONÁRIO o pagamento da energia elétrica proporcional ao consumo para alimentação de seus equipamentos. No caso das instalações e ou ambientes compartilhados o consumo será estimado pela quantidade de Watt/h utilizado pelos equipamentos instalados. Sendo de uso exclusivo, o CONCESSIONÁRIO está autorizado a instalar um medidor para aferição do consumo de seus equipamentos, caso contrário o pagamento será realizado pelo consumo estimado.
- 13.6 Qualquer serviço executado pelo CONCESSIONÁRIO que envolva responsabilidade técnica, deverá ser comunicado à CONCEDENTE com o comprovante do serviço a ser executado junto ao CREA e com a apresentação da respectiva ART quitada.
- 13.7 As atividades a serem realizadas pelo CONCESSIONÁRIO para assumir os direitos e deveres da concessão devem estar descritas em seu Plano de Assunção da Concessão.
- 13.8 Todas as instalações de *Check-in* Compartilhado, abrangendo Portões de Embarque, Posições de Autoatendimento de forma compartilhada deverão aderir aos padrões aplicáveis a CUPPS e CUSS, conforme itens 2.1.14, 2.1.15 e 2.1.16, a fim de garantir o funcionamento e interoperabilidade.

- 13.9 Projetos que impliquem em alteração ou ampliação de *Check-in* Compartilhado, abrangendo Portões de Embarque, Posições de Autoatendimento de forma compartilhada que seja necessária criação de nova infraestrutura para atendimento dos clientes do CONCESSIONÁRIO, a CONCEDENTE deve ser comunicada para acompanhamento, aprovação e autorização dos mesmos.
- 13.10 Para situações onde a infraestrutura e facilidades não atenda todo o serviço de *Check-in* Compartilhado, abrangendo Portões de Embarque, Posições de Autoatendimento de forma compartilhada, o CONCESSIONÁRIO deverá prever a recuperação/ampliação/adequação desta, ou expandir/organizar a distribuição desta utilizando como referência o MCC e MCCT, ANEXOS VIII e IX.
- 13.11 Quando houver necessidade de adequar, infraestrutura e facilidades para os serviços de *Check-in* Compartilhado, abrangendo Portões de Embarque, Posições de Autoatendimento de forma compartilhada para atendimento às novas condições operacionais do aeroporto, caberá à CONCESSIONÁRIA realocar os equipamentos sem custo para a CONCEDENTE.
- 13.12 Em locais onde for necessária a instalação de partes de nova infraestrutura e facilidades em substituição a atual devido a reparo, desgaste natural da atualmente utilizada ou outra necessidade identificada pelo CONCESSIONÁRIO, esta será à custa do CONCESSIONÁRIO e deverá ser apresentado projeto executivo, quando necessário, para aprovação da CONCEDENTE.

#### 14. PLANO DE COMISSIONAMENTO

- 14.1 O Plano de Comissionamento tem como objetivo assegurar que os sistemas e seus componentes estejam projetados, instalados, testados, operados e mantidos de acordo com as necessidades e requisitos operacionais, bem como proporciona ao CONCEDENTE realizar a certificação da infraestrutura destinada à implantação da solução de *Check-in* Compartilhado, abrangendo Portões de Embarque, Posições de Autoatendimento de forma compartilhada, Infraestrutura e Facilidades Complementares cedidas e que é atualmente utilizada em cada aeroporto, incluindo fornecimento de Hardware/equipamentos integrantes da solução de *Check-in* Compartilhado (Common Use Passenger Processing System - CUPPS e Common Use Self Service - CUSS) (Computadores, Teclados, Mouse, Impressora, Leitores, Quiosques de autoatendimento, Estações de Autodespacho de Bagagens e Infraestrutura correlata), Fornecimento, Instalação e Atualizações constantes de Software (Sistema Operacional, Antivírus, Certificação das Aplicações das Empresas Aéreas e respectivas atualizações), Operação e Manutenção (Monitoramento 24x7, Help-Desk) e respectivos incrementos de equipamentos e infraestrutura necessários à garantia da prestação dos serviços dentro dos níveis mínimos de serviços conforme estabelecidos nos Anexos I e X (*Service Level Agreement's* e *Key Performance Indicator's* mínimos) e itens 2.1.13, e 2.1.15, assegurando que este possa realizar seus serviços de operação e manutenção com eficiência, dentro dos prazos estabelecidos e com qualidade operacional.
- 14.2 O CONCESSIONÁRIO definirá e apresentará o plano de comissionamento a CONCEDENTE, por aeroporto, contemplando todas as fases necessárias para o total comissionamento.
- 14.2.1 O plano de comissionamento deverá ser apresentado ao CONCEDENTE em até 10(dez) dias antes do início do comissionamento;
- 14.2.2 Toda a comunicação e trâmites associados ao objeto desta licitação deverão ser direcionados ao representante comercial designado, que acionará as áreas de interface e demandará as ações necessárias junto a CONCEDENTE.

#### 15. TERMO DE USO COMPARTILHADO DE INSTALAÇÕES E SISTEMAS DE ATENDIMENTO

- 15.1 O CONCESSIONÁRIO ficará responsável por disciplinar, por meio de celebração de instrumento entre o CONCESSIONÁRIO e cada Empresa Aérea presente nos Aeroportos contemplados pelo objeto desta licitação, o uso dos serviços referentes a solução de *Check-in* Compartilhado, Infraestrutura e Facilidades Complementares e o atendimento dos Clientes dentro dos padrões exigidos neste Termo de Referência e diretrizes operacionais orientadas pela CONCEDENTE.

- 15.1.1 O Instrumento deverá prever as responsabilidades entre as partes, incluindo as regras para o gerenciamento, administração e utilização dos serviços.

## 16. COMINAÇÕES

16.1 Além das sanções previstas nas Condições Gerais anexas ao Contrato, o Concessionário estará sujeito à aplicação das seguintes cominações, caso ultrapasse os prazos estabelecidos no item 8, caso a INFRAERO não acate as justificativas pelo atraso:

16.1.1 Após a assinatura do contrato, deverá ser realizado o “Site Survey” em todos os aeroportos.

Prazo para realização: 15(quinze) dias corridos a contar da assinatura do contrato:

16.1.1.1 Atraso na realização do “Site Survey”: Incidirá multa de 10% ao dia sobre o valor da garantia mínima mensal;

16.1.2 Após a realização do “Site Survey”, o concessionário deverá apresentar os cronogramas das atividades. Prazo para apresentação: 15(quinze) dias corridos a contar do fim do “Site Survey”:

16.1.2.1 Atraso para a “Elaboração e apresentação de cronogramas à CONCEDENTE (Planejamento, Implantação e Assunção)”: Incidirá multa de 1% ao dia sobre o valor da garantia mínima mensal.

16.1.2.2 O CONCESSIONÁRIO deverá apresentar à concedente os projetos que serão implantados, de acordo com a ordem de sequenciamento previsto no item 4.2;

16.1.2.2.1 Para cada aeroporto, a “Entrega do Projeto Executivo (CONCESSIONÁRIA) deverá ser realizada em até 10(dez) dias corridos após a “Emissão de Ordem de Serviço” do respectivo aeroporto.:

16.1.2.2.1.1 Atraso na “Entrega do Projeto Executivo”: Incidirá multa de 15% sobre o valor da garantia mínima mensal.

16.1.2.2.2 Será permitida 01(uma) reanálise do mesmo projeto executivo por aeroporto:

16.1.2.2.2.1 Caso haja necessidade de uma segunda reanálise do projeto executivo: Incidirá multa de 2% sobre o valor da garantia mínima mensal.

16.1.2.3 O plano de comissionamento deverá ser apresentado ao CONCEDENTE em até 10 (dez) dias antes do início do comissionamento;

16.1.2.3.1.1 Atraso na “Apresentação do Plano de Comissionamento”: Incidirá multa de 1% sobre o valor da garantia mínima mensal.

16.1.2.4 Apresentação de “Plano de Aceitação do Inventário (CONCESSIONÁRIA)” descrito no item 5.2.1 deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias corridos após a “Assinatura de Contrato”:

16.1.2.4.1.1 Atraso na “Apresentação de Plano de Aceitação do Inventário (CONCESSIONÁRIA)” descrito no item 8.5.2.1: Incidirá multa de 1% sobre o valor da garantia mínima mensal.

16.1.2.4.2 Caso a implantação não ocorra nos prazos previstos no cronograma de macrofases (Anexo XI), item 8:

16.1.2.4.2.1 Incidirá multa de 5% ao dia sobre o valor da garantia mínima mensal caso o atraso seja causado pelo CONCESSIONÁRIO;


16.1.2.4.2.2 Caso a implantação por aeroporto ultrapasse 03 (três) meses de atraso a partir do cronograma aprovado pela

CONCEDENTE, o contrato poderá ser rescindido, caso não sejam acatadas as justificativas apresentadas pelo CONCESSIONÁRIO à CONCEDENTE.

16.1.3 O não atendimento, por parte do CONCESSIONÁRIO, da performance mínima dos indicadores chaves de desempenho – KPI's e Acordos de Níveis de Serviços – SLA's, conforme ANEXO I e X:

16.1.3.1 Sujeitará à aplicação de multa de 20% sobre o valor mensal por lote para cada ocorrência devidamente constatada e após defesa prévia do CONCESSIONÁRIO.

Aprovado:

  
PAULO EDUARDO CAVALCANTE  
Superintendente de Aeroportos C – DAAC  
Coordenador do GT AA n.º 760/DA/DO/DC/DP/DE/DF/2014