Defensoria Pública
BAHIA

EDITAL

(**X**) Contratação delegada

PREÂMBULO

1. Regência legal:
Esta licitação obedecerá as disposições da Lei estadual nº 9.433/05, da Lei Complementar nº 123/06, das normas gerais da Lei nº 8.666/93, e ainda, do Decreto estadual nº 19.896/20 (na modalidade pregão eletrônico), e respectivas alterações, além dos da legislação específica aplicável.

2. Requisito de participação:
(**X**) Ampla Participação
(X) Serviços – Sem reserva de cota

3. Processo administrativo:
01.0485.2023.000004090-6

4. Órgão/entidade e setor:
DPE/COPEL/CMO

5. Modalidade/número de ordem:
(**x**) Pregão eletrônico nº 05/2024

5.1 Modo de disputa
(X) Aberto

5.2 Intervalo mínimo de diferença entre lances (degrau de valor ou percentual)
(**X**) Sim (conforme orçamento estimado em planilha - termo de referência)

6. Tipo de Licitação:
(x) Menor Preço
(**x**) Global

7. Objeto da licitação
Constitui objeto do presente instrumento a contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos de informática para a implantação e execução da Central de Serviços, Suporte aos Usuários em 1º, 2º e 3º Níveis, conforme especificações, quantitativos e condições constantes da Seção II - Termo de Referência, objeto da licitação.

8. Regime de execução/fornecimento:

(**x**) **Serviço** com empreitada por preço
(x) Unitário

9. Dotação orçamentária:

Unidade FIPLAN	Unidade Gestora	Atividade/ Projeto	Elemento de Despesa	Fonte	Região/ planejamento
05.50.101	0002	03.126.504.2002	3.3.90.400	1.500.0.100 1.501.0.113 2.501.0.313	9900

10. Prazos:
(**x**) Contratação delegada
O prazo para assinatura do contrato ou retirada do instrumento equivalente será de: 10 (dez) dias, observado o disposto no art. 124, §3º, da Lei estadual nº 9.433/05.

11. Local, dia e hora para recebimento das propostas e documentos e início da sessão pública da licitação:

Site: www.licitacoes-e.com.br

Recebimento das propostas: das 09:00 horas do dia 11/03/2024 às 09:00 horas do dia 22/03/2024.
Início da sessão pública: às 11:00 horas do dia 22/03/2024.

Defensoria Pública
BAHIA

12. Exame prévio da minuta e aprovação da assessoria jurídica:

(**x**) Declaro que a fase interna deste procedimento foi examinada pelo órgão legal de assessoria jurídica, conforme o Parecer nº 0422841/2024.

13. Interstício mínimo para o recebimento das propostas:

(**x**) 08 dias úteis

14. Índice:

PARTE I – PROPOSTAS

(✓) SEÇÃO I. Especificações para elaboração da proposta de preços
(✓) SEÇÃO II. RESUMO do Termo de Referência do objeto da licitação
(✓) SEÇÃO III. Orçamento estimado em planilha
(✓) SEÇÃO IV. Modelo de Descrição da Proposta
(✓) 1 - Modelo de descrição da proposta de preços

(✓) SEÇÃO V. Modelo de declaração de elaboração independente de proposta e de inexistência de impedimento à participação no certame
(✓) SEÇÃO VI. Modelo de procuração
(✓) SEÇÃO VII. Modelo de declaração de enquadramento (Lei Complementar nº 123/06)
(✓) SEÇÃO VIII. Modelo de declaração de pleno conhecimento e de veracidade dos documentos

PARTE II – HABILITAÇÃO

(✓) SEÇÃO I. Documentos de Habilitação
(✓) SEÇÃO II. Certificado de Registro Cadastral CRC/CRS
(✓) SEÇÃO III. Modelos de Prova de Qualificação Técnica
(✓) Comprovação de Aptidão para o Desempenho

(✓) Declaração de Ciência dos Requisitos Técnicos (Visita técnica)

(✓) Indicação das Instalações, do Aparelhamento e do Pessoal Técnico

(✓) SEÇÃO IV. Modelo de Declaração de Proteção ao Trabalho do Menor
(✓) SEÇÃO V. Modelo de declaração quanto à regularidade fiscal e trabalhista (Lei Complementar nº 123/06)

PARTE III – CRITÉRIOS ESPECÍFICOS

(✓) SEÇÃO I. Amostras/demonstração de compatibilidade
( ) Sim
(✓) Não

(✓) SEÇÃO II. Participação de empresas reunidas em consórcio
( ) Sim
(✓) Não

(✓) SEÇÃO III. Participação de cooperativas
( ) Sim
(✓) Não

(✓) SEÇÃO IV. Avaliação das propostas técnicas
(✓) Não se aplica

(✓) SEÇÃO V. Reserva de cota para microempresas e empresas de pequeno porte
(✓) Não se aplica

(✓) SEÇÃO VI. Informações da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/18)
(✓) Informações da LGPD.

PARTE IV – CONTRATO

(✓) Minuta do contrato

PARTE FIXA - RITO DO PROCEDIMENTO LICITATÓRIO E CONTRATAÇÃO

(✓) Título I – Dos Princípios
(✓) Título II – Dos Impedimentos
(✓) Título III- Das Propostas e dos Documentos de Habilitação
(✓) Título IV – Do Procedimento na Licitação
(✓) Título V – Das Impugnações
(✓) Título VI – Das Disposições Finais
(✓) Título VII – Da Revogação e Anulação
(✓) Título VIII - Da Contratação
(✓) Título IX – Das Penalidades
(✓) Título X – Do Foro

PARTE V – TERMO DE REFERÊNCIA INTEGRAL

(✓) TERMO DE REFERÊNCIA Integral

15. Informações e esclarecimentos adicionais

As informações e esclarecimentos necessários ao perfeito conhecimento do objeto desta licitação poderão ser obtidos no portal www.defensoria.ba.def.br ou solicitados ao responsável pela expedição do instrumento convocatório.

16. Responsável pela expedição do convocatório e meio de contato:

Servidor responsável e portaria de designação: Laurindo Grilo Matos, Portaria n° 901/2023.
Endereço: Avenida Ulisses Guimarães, nº 3.386, Edf. MultiCab Empresarial. CEP - 41.219-400, Sussuarana, Salvador (BA).
Horário: 08:00 às 17:00 h (segunda a quinta-feira) e das 08:00 às 14:00 h (sexta-feira).
Tel.: 71-3117-9075
Fax: 71-3117-9075
E-mail: copel@defensoria.ba.def.br

Local e data da expedição: Salvador (BA), 07 de março de 2024.

Comissão Permanente de Licitação
Defensoria Pública do Estado da Bahia

PARTE I – PROPOSTAS

SEÇÃO I
ESPECIFICAÇÕES PARA ELABORAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

1. A proposta de preços terá validade mínima de 60 (sessenta) dias a contar da data fixada neste instrumento para início da sessão pública, ainda que a licitante estipule prazo menor ou que não a consigne.

1.1 Será considerada não escrita a fixação de prazo de validade inferior ao mínimo, ficando facultado às licitantes ampliá-lo.

2. O prazo de entrega ou de execução do objeto será o fixado no Termo de Referência, ainda que a licitante, em sua proposta, consigne prazo maior ou que não o estipule.

2.1 Será considerada não escrita a fixação de prazo de entrega ou de execução superior ao estabelecido no Termo de Referência, ficando facultado às licitantes reduzi-lo.

3. O prazo de garantia técnica será o fixado no Termo de Referência, ainda que a licitante, em sua proposta, consigne prazo menor ou que não o estipule.

3.1 Será considerada não escrita a fixação de prazo de garantia técnica inferior ao estabelecido no Termo de Referência, ficando facultado às licitantes ampliá-lo.

4. O proponente deverá elaborar a sua proposta escrita de preços de acordo com as exigências constantes do Termo de Referência, em consonância com o modelo proposto neste convocatório, expressando os valores em moeda nacional – reais e centavos, em duas casas decimais, ficando esclarecido que não serão admitidas propostas alternativas.

5. No valor da proposta deverão estar contempladas todas e quaisquer despesas necessárias ao fiel cumprimento do objeto desta licitação, inclusive todos os custos com material de consumo, salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal da Contratada, como também fardamento, transporte de qualquer natureza, materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, aluguéis, administração, tributos, impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outros custos que, direta ou indiretamente, se relacionem com o fiel cumprimento pela Contratada das obrigações.

5.1 Quaisquer tributos, custos e despesas diretos e indiretos omitidos da proposta ou incorretamente cotados, serão considerados como inclusos nos preços, não sendo considerados pleitos de acréscimos ou pedido de revisões, em nenhuma hipótese.

6. Precedentemente à elaboração da proposta, a licitante deverá observar as cláusulas e disposições deste edital, de seus apensos e anexos, especialmente as constantes do instrumento de contrato e as informações e condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação, não podendo alegar desconhecimento supervenientemente.

7. As microempresas e empresas de pequeno porte que desejarem os benefícios da Lei Complementar nº 123/06 deverão obter esta qualificação junto ao sistema *licitacoes-e* do Banco do Brasil, comprometendo-se a remeter ao órgão licitante, por ocasião da habilitação, a Declaração de Enquadramento (PARTE I – PROPOSTAS/SEÇÃO VII), sob pena de não obter a concessão do tratamento diferenciado.

OBSERVAÇÕES DO TERMO DE REFERÊNCIA EM RELAÇÃO À ELABORAÇÃO DA PROPOSTA

A cotação de preço deverá ser elaborada rigorosamente de acordo com o disposto a seguir:

a) Para apresentar sua cotação, a Licitante deverá utilizar-se, obrigatoriamente do Modelo B da "Planilha de Cotação de Preços" do ENCARTE F.

b) Os valores da Planilha de Cotação de Preços já deverão incluir todos os itens de custos e despesas incidentes para a prestação dos serviços, inclusive ISS.

c) O "Valor Total da Proposta" (VTP) será a soma das componentes: "A – Serviço por SLA", "B – Serviço por UST", "C – Deslocamento" e "D – Serviço de Implantação".

d) Todos os valores devem estar expressos em reais, sem conter alternativa de preço ou qualquer outra condição que induza o julgamento de mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

O "Serviço de Implantação" será executado uma única vez na implantação do contrato, não sendo aplicável em possíveis renovações. O pagamento relativo a este serviço se dará conforme descrito no item "9 Implantação do Contrato e Fase de Transição Inicial" deste termo.

A Licitante deverá declarar a validade de sua proposta, que não pode ser inferior a 60 (sessenta) dias contados da data de sua apresentação.

Ocorrendo erros de cálculo que tornem incompatíveis os preços unitários, parciais e totais, prevalecerão os primeiros.

A Licitante ao apresentar a proposta de preços declarar a total aceitação das condições da licitação.

Os preços cotados são de exclusiva responsabilidade da Licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

A constatação de preços excessivos ou manifestamente inexequíveis, a juízo da Comissão, motivará a desclassificação da proposta. Serão considerados inexequíveis os preços ofertados que não venham a ter demonstrada sua viabilidade. Para efeito de avaliação, a Comissão considerará as pesquisas de mercado e demais exigências deste Instrumento.

Defensoria Pública
BAHIA

SEÇÃO II
RESUMO DO TERMO DE REFERÊNCIA DO OBJETO DA LICITAÇÃO

SERVIÇOS TÉCNICOS DE INFORMÁTICA

Especificações Técnicas para Central de Serviços, Suporte aos Usuários em 1º, 2º e 3º Níveis (incluindo Serviços Operacionais de Sustentação e Gerenciamento), Produção e Monitoramento do Data Center e Suporte ao Desenvolvimento.

1. OBJETO DA LICITAÇÃO

A presente licitação tem por escopo a prestação de serviços técnicos de informática para a implantação e execução da Central de Serviços, Suporte aos Usuários em 1º, 2º e 3º Níveis, conforme especificações, quantitativos e condições descritas neste termo de referência.

1.1 ESTIMATIVA DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS:

Descrição	Regime	Quantidade
Serviços gerenciados e integrados de suporte técnico, abrangendo os níveis 1, 2 e 3 com dedicação exclusiva, por meio de uma Central de Serviços, em conformidade com as melhores práticas da Information Technology Infrastructure Library (ITIL V4 ou superior)	SLA – Preço fixo com níveis mínimos de serviço	Contínuo 12 meses
Suporte remoto	UST – Unidade de Serviço Técnico	1200
Suporte a Microinformática sob Demanda		860
Assistência Especializada em 3º Nível		580
Serviço de Implantação e Adequação do Contrato	Serviço	Única

1.2 Efetuar as seguintes melhorias:

SITUAÇÃO	SOLUÇÃO	RESULTADO / BENEFÍCIO
Chamados de naturezas diferentes ainda possuem pontos de contato distintos.	Estabelecer a Central de Serviços como ponto único de contato para todas as solicitações relativas a TI e aprimorar o fluxo de registro de chamados, envolvendo todas as áreas da CMO.	Registrar todos os eventos de atendimentos, solicitações, chamados e suportes técnicos. Gerenciar todas as solicitações de serviços em aberto e finalizadas. Consultar as soluções dos problemas, conforme a necessidade
Muitos dos incidentes e problemas são visualizados de forma pontual e localizada, sem ter uma preocupação com o todo e, principalmente, sem foco no usuário.	Pensar na solução do incidente e/ou problema de forma sistêmica, analisando o todo e não apenas as partes.	Resolver os incidentes e problemas de forma mais rápida, assertiva e efetiva. Evitar a repetição de problemas ou incidentes. Pensar principalmente na satisfação do usuário.

Falta de dados em relação à satisfação dos usuários para com os serviços de suporte prestados pela CMO.	Incentivar que, ao término de uma solicitação de serviço, seja possível o usuário atribuir uma nota ao serviço executado e executar pesquisas de satisfação periódicas.	Obter, de forma sistemática e precisa, uma fotografia em relação ao nível de satisfação dos usuários em relação à CMO.
Acompanhamento dos indicadores de desempenho dos serviços é feito de forma pouco automatizada.	Disponibilizar relatórios de indicadores.	Emitir relatórios dos chamados em aberto, com SLA estourado ou por estourar. Acompanhar o histórico do serviço de TI aberto pelo usuário. Evitar a reincidência contínua de problemas e incidentes. Controlar melhor o serviço prestado pela CONTRATADA.
Pouca disponibilidade de dados que possam auxiliar a elaboração de planos de suporte para suprir deficiências da infraestrutura.	Permitir coleta de dados para a elaboração de planos de suporte e identificar onde são alocados os recursos de TI e onde estão os pontos de estrangulamento.	Trazer informações referentes a chamados por setores e seguimentos de usuários. Obter informações por tipos de chamados e por equipamentos.

2. ESTRUTURA DO TERMO DE REFERÊNCIA

Os seguintes documentos anexos estão compondo este Termo de Referência (TR):

- ENCARTE A: Descrição do Ambiente Tecnológico e da Volumetria do Serviços Prestados.
- ENCARTE B: Catálogo de Serviços.
- ENCARTE C: Acordo de Nível de Serviços, Indicadores e Penalidades.
- ENCARTE D: Critérios para Execução do Serviço de Forma Remota.
- ENCARTE E: Tabelas de Referência.
- ENCARTE F: Modelos de Documentos.

3. DETALHAMENTO DO OBJETO

A contratação de prestação de serviços especializados de TIC aqui descrita deverá seguir as melhores práticas do ITIL para implantar e operar a Central de Serviços em 1º, 2º e 3º níveis, bem como executar todos os serviços previstos neste termo.

Para atingir os objetivos previstos, a CONTRATADA deve, no mínimo, seguir integral e diretamente as funções e os processos referenciados no ITIL a seguir:

- Central de Serviços.
- Gerenciamento de Incidentes/Requisições.
- Gerenciamento de Problemas.
- Gerenciamento de Eventos.
- Gerenciamento de Catálogo de Serviços.
- Gerenciamento de Níveis de Serviço.
- Gerenciamento de Operações de Serviços de TI.

- Gerenciamento de Configuração.
- Gerenciamento de Liberação e Implantação.
- Habilitação de Mudanças.
- Gerenciamento de Conhecimento.
- Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade.
- Gerenciamento de Segurança da Informação.
- Gerenciamento de Risco.

A execução dos serviços ocorrerá conforme os conceitos, critérios, condições e especificações constantes do Termo de Referência.

A Unidade de Serviço Técnico – UST, usada como referência para estimativa, deve ser considerada como equivalente a 01 (uma) hora de serviço prestado.

Tipo de Demanda	USTs Estimadas
Suporte remoto	1200
Suporte a Microinformática	860
Assistência em 3º Nível	580
TOTAL	**2640**

Dada a variação em complexidade e esforço das atividades e também na criticidade das demandas, faz-se necessário atribuir degraus para a sua valoração. Assim, considera-se adotar os seguintes degraus: Baixo, Médio, Alto.

Degrau	Serviços	Equivalência (fator de multiplicação)
Baixo	Monitoramento de chamados de terceiros. Assistência técnica remota (plantão). Atividades de apoio à: monitoramento de ações, acompanhamento de atividades, registros em sistemas básicos;	Equivale a 1 UST
Médio	Executar atendimentos técnicos presenciais aos usuários de TI, envolvendo hardware e software; Realizar a instalação, configuração e habilitação necessárias para que os dispositivos eletrônicos funcionem adequadamente na infraestrutura elétrica e de rede local existente; Acompanhar a prestação do serviço de videoconferência, com a realização de testes de conexão; Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso da rede local (LAN), inclusive organização cabeamento estruturado em racks; Atuar como instrutor, e oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TI em geral;	Equivale a 1,5 UST degrau baixo

Alto	Suporte especializado ao ambiente e às soluções de infraestrutura de TIC; Atuar na resolução de incidentes relacionados à infraestrutura de TIC – analisando e buscando correções para as falhas, erros e alertas; Atender a requisições e mudanças de configuração de TIC no ambiente e das soluções de infraestrutura de TIC e em seus recursos de apoio, demandadas pelo CONTRATANTE. Aplicar políticas, atualizações e correções analisando seu impacto e acompanhando a implementação; Executar serviços sob demanda incluindo testes, instalação, configuração, customização, otimização, manutenção e migração de: infraestrutura de armazenamento de dados; solução de backup; sistemas operacionais; aplicações corporativas; Administrar, instalar, configurar e manter sistemas gerenciadores de banco de dados SQL Server, MySQL, PostgreSQL e MongoDB, com criação, alteração e exclusão de objetos no banco, execução de scripts para manipulação de dados e replicação;	Equivale a 2 UST degrau baixo

O cálculo do número de USTs relativas aos serviços solicitados, será realizado por ocasião da emissão da ordem de serviços (OS) que poderá contemplar a execução de um ou mais serviço. O referido cálculo deverá ser feito para cada serviço solicitado na OS conforme a seguinte fórmula**:**

UST= (NH x FM)

Onde:

UST: corresponde ao quantitativo de unidades de serviços técnicos estimados para a realização do serviço.

NH: Número de horas alocadas

FM: Fator de Multiplicação

4. DESLOCAMENTO

Quando da necessidade de deslocamento de algum profissional para município diverso daquele em que presta serviço, por motivos extraordinários (problemas em localidades em que não há técnico residente) ou a pedido da DEFENSORIA, será efetuado o reembolso à CONTRATADA do valor das despesas por ela incorridas em virtude de transporte, hospedagem e alimentação, sempre que tal deslocamento for necessário ao fiel cumprimento do objeto deste contrato.

5. Ferramentas de Trabalho

A CONTRATADA deverá disponibilizar para seus funcionários as ferramentas necessárias para a prestação do serviço. Deverá prover terminais telefônicos hands free para atendimento remoto do 2º Nível, kits de ferramentas para a manutenção de hardware, para os técnicos de 2º Nível presencial e Controle de Equipamentos, notebooks com acesso à internet móvel (4G ou superior) e linha telefônica, para o atendimento remoto em regime de sobreaviso, e headphones com microfone e webcams para participação em reuniões virtuais, conforme Termo de Referência.

6. Composição Mínima das Equipes

O dimensionamento da equipe será realizado pela CONTRATADA, com base na volumetria de serviços descrita no ENCARTE A e na demanda apresentada ao longo do contrato, de forma atender os respectivos indicadores, devendo também observar os seguintes quantitativos mínimos previstos no Termo de Referência

NOTA: O TERMO DE REFERÊNCIA INTEGRAL SE ENCONTRA NA PARTE VI DO PRESENTE EDITAL

7. Responsável pelas informações constantes do termo de referência:
Servidor responsável: Ricardo Borges
Lotação: Coordenação de Modernização e Informática

Defensoria Pública
BAHIA

SEÇÃO III
ORÇAMENTO ESTIMADO EM PLANILHA

(**X**) Para efeito do art. 81, II, da Lei estadual nº 9.433/05, o orçamento estimado em planilha de quantitativos e preços unitários é o descrito abaixo, os quais correspondem ao critério máximo de aceitabilidade dos preços unitários e global é no montante de R$ 5.932.319,66 (Cinco milhões, novecentos e trinta e dois mil, trezentos e dezenove reais e sessenta e seis centavos).

1. **SERVIÇO POR SLA**	**Valor Anual (R$)**
TOTAL DO SERVIÇO POR SLA:	**5.483.821,96**
2. **SERVIÇOS SOB DEMANDA**	**Valor Anual (R$)**
TOTAL DO SERVIÇO POR UST:	**205.061,18**
3. **DESLOCAMENTO**	**Valor Anual (R$)**
TOTAL DE DESLOCAMENTOS:	**57.240,00**
SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO	**Valor Total (R$)**
TOTAL DO SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO:	**186.196,52**
VALOR TOTAL ESTIMADO (R$):	**5.932.319,66**

[NOTAS SOBRE O DEGRAU DE VALOR OU PERCENTUAL NO PREGÃO ELETRÔNICO]

1. Foi fixado o degrau de valor para o modo de disputa aberto. NOTA: art. 11, § 3° e §5º do Decreto nº 19.896/2020.
2. O degrau de valor será a partir de R$ 20,00 (vinte reais) ora fixado para o lote em disputa.

OS LANCES NO SISTEMA ELETRÔNICO DE LICITAÇÕES (LICITACOES-E) SERÃO PELO MENOR VALOR TOTAL GLOBAL.

Defensoria Pública
BAHIA

SEÇÃO IV
MODELO DE DESCRIÇÃO DA PROPOSTA

1. Modelo de descrição da proposta de preços

Modalidade de Licitação	Número
PREGÃO ELETRÔNICO	05/2024

OBJETO:
Contratação de empresa especializada em prestação de serviços técnicos de informática para a implantação e execução da Central de Serviços, Suporte aos Usuários em 1º, 2º e 3º Níveis, conforme condições, características, especificações do Termo de Referência e seus anexos.

1. SERVIÇO POR SLA		PERFIL	QTDE.	Valor Unitário Mensal (R$)	Valor Total Mensal (R$)	Valor Total Anual (R$)
1.1	Serviço de suporte técnico em Primeiro Nível	Técnico de suporte em Primeiro Nível	8			
1.2	Serviço de suporte técnico em Segundo Nível	Técnico de suporte em Segundo Nível	25			
		Lider Técnico de 2º Nível	1			
1.3	Serviço de suporte técnico em Terceiro Nível (Serviços Operacionais de sustentação, gerenciamento, e suporte ao desenvolvimento)	Analista de Tecnologia Redes (Júnior)	1			
		Analista de Tecnologia – Redes (Pleno)	1			
		Analista de Tecnologia – Infraestrutura e Segurança (Júnior)	1			
		Analista de Tecnologia – Infraestrutura e Segurança (Pleno)	1			
		Analista de Tecnologia – Infraestrutura e Suporte ao Desenvolvimento (Sênior)	1			
		Coordenador da Central de Serviços	1			
(A) TOTAL DO SERVIÇO POR SLA (R$):						

2 . SERVIÇOS SOB DEMANDA		Quantidade UST (12 meses)	Valor Unitário (R$)	Valor Anual (R$)
2.1	Suporte Remoto	1200		
2.2	Suporte a Microinformática	860		
2.3	Assistência em 3º Nível	580		
(B) TOTAL DO SERVIÇO POR UST (R$):				

3 . DESLOCAMENTO		Valor Mensal (R$)	Valor Anual (R$)
3.1	Deslocamento – Suporte 2º Nível		
3.2	Deslocamento – Suporte 3º Nível		
(C) TOTAL DE DESLOCAMENTOS (R$):			
4. SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO		**Quantidade**	**Valor Total (R$)**
4.1	Serviço de Implantação e Adequação do Contrato	1	
(D) TOTAL DO SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO (R$):			
(VTP) VALOR TOTAL DA PROPOSTA (A+B+C+D) (R$):			
< VALOR TOTAL DA PROPOSTA (POR EXTENSO)>			

PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA: _____ DIAS (>=60)

Salvador _____de _____ de 2024.

_____

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

Defensoria Pública
BAHIA

SEÇÃO V
MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA E DE INEXISTÊNCIA DE IMPEDIMENTO À PARTICIPAÇÃO NO CERTAME

Modalidade de Licitação	Número
PREGÃO ELETRÔNICO	05/2024

[Identificação completa do representante da licitante], como representante devidamente constituído de **[Identificação completa da licitante],** doravante denominada LICITANTE, para fins de participação no certame licitatório acima identificado, declaro, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

(a) a proposta apresentada para participar desta licitação foi elaborada de maneira independente por mim e o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato desta licitação, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

(b) a intenção de apresentar a proposta elaborada para participar desta licitação não foi informada, discutida ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato desta licitação, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

(c) que não tentei, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato desta licitação quanto a participar ou não dela;

(d) que o conteúdo da proposta apresentada para participar desta licitação não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato desta licitação antes da adjudicação do objeto;

(e) que o conteúdo da proposta apresentada para participar desta licitação não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante do órgão licitante antes da abertura oficial das propostas; e

(f) que estou plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detenho plenos poderes e informações para firmá-la.

Declaro, ainda, para os efeitos art. 299 do Código Penal Brasileiro, não estar sujeito às hipóteses de impedimento de participação elencadas nos arts. 18 e 125 da Lei estadual nº 9.433/05, quais sejam:

Art. 18 - Não poderá pada qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto ou controlador, responsável técnico, subordinado ou subcontratado;
III - servidor ou dirigente do órgão ou entidade contratante ou responsável pela licitação; IV - demais agentes públicos, assim definidos no art. 207 desta Lei, impedidos de contratar com a Administração Pública por vedação constitucional ou legal.

§ 1º- É permitida a participação do autor do projeto ou da empresa, a que se refere o inciso II deste artigo, na licitação ou na execução da obra ou serviço, como consultor ou técnico, nas funções de fiscalização, supervisão ou gerenciamento, exclusivamente a serviço da Administração interessada.
§ 2º- O disposto neste artigo não impede a licitação ou contratação de obra ou serviço que inclua, como encargo do contratado ou pelo preço previamente fixado pela Administração, a elaboração rticipar, direta ou indiretamente, da licitação, da execução de obras ou serviços e do fornecimento de bens a eles necessários: I - o autor do projeto, básico ou executivo, pessoa física ou jurídica; II - a empresa responsável, isoladamente ou em consórcio, pela elaboração do projeto básico ou executivo ou do projeto executivo.
§ 3º- Considera-se participação indireta, para os fins do disposto neste artigo, a existência de qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou de parentesco até o 3º grau entre o autor do projeto, pessoa física ou jurídica, e o licitante ou responsável pelos serviços, fornecimentos e obras, incluindo-se o fornecimento de bens e serviços a estes necessários.
§ 4º - Aplica-se o disposto no parágrafo anterior aos membros da comissão de licitação.

Art. 125 - É vedado ao agente político e ao servidor público de qualquer categoria, natureza ou condição, celebrar contratos com a Administração direta ou indireta, por si ou como representante de terceiro, sob pena de nulidade, ressalvadas as exceções legais.
Parágrafo único - Não se inclui na vedação deste artigo a prestação de serviços em caráter eventual, de consultoria técnica, treinamento e aperfeiçoamento, bem como a participação em comissões examinadoras de concursos, no âmbito da Administração Pública.

Salvador, _____de _____ de 2024.

_____
NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

Defensoria Pública
BAHIA

SEÇÃO VI
MODELO DE PROCURAÇÃO

Modalidade de Licitação	Número
PREGÃO ELETRÔNICO	05/2024

Através do presente instrumento, nomeamos e constituímos o(a) Senhor(a) ....., (nacionalidade, estado civil, profissão), portador do Registro de Identidade nº ....., expedido pela ....., devidamente inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda, sob o nº ....., residente à rua ....., nº ..... como nosso mandatário, a quem outorgamos amplos poderes para praticar todos os atos relativos ao procedimento licitatório indicado acima, conferindo-lhe poderes para:

(apresentar proposta de preços, interpor recursos e desistir deles, contra-arrazoar, assinar contratos, negociar preços e demais condições, confessar, firmar compromissos ou acordos, receber e dar quitação e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame etc).

Salvador _____de _____ de 2024.

_____

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

Defensoria Pública
BAHIA

SEÇÃO VII
MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO (LEI COMPLEMENTAR nº 123/06)

[EXCLUSIVA PARA MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE]

Modalidade de Licitação	Número
PREGÃO ELETRÔNICO	**05/2024**

Para os efeitos do tratamento diferenciado da Lei Complementar nº 123/06, declaramos:

que estamos enquadrados, na data designada para o início da sessão pública da licitação, na condição
( ) **de microempresa** **[ou]** ( ) **de empresa de pequeno porte**
e que não estamos incursos nas vedações a que se reporta o §4º do art. 3º da Lei Complementar nº 123/06.

Salvador, _____de _____ de 2024.

_____
NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

Defensoria Pública
BAHIA

SEÇÃO VIII
MODELO DE DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO E DE VERACIDADE DOS DOCUMENTOS

[EXCLUSIVA PARA O PREGÃO ELETRÔNICO E PRESENCIAL]

Modalidade de Licitação	Número
PREGÃO ELETRÔNICO	05/2024

Em cumprimento ao art. 120, II da Lei estadual nº 9.433/05 e ao art. 18, §4º do Decreto nº 19.896/20, e em face do quanto disposto no art. 184, inc. V, e no art. 195 da Lei estadual nº 9.433/05, declaro:

( ) o **pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação**.

[ou]

[exclusivamente para microempresas e empresas de pequeno porte beneficiárias da Lei Complementar nº 123/06]

( ) o **pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação**, ressalvada, na forma do §1º do art. 43 da Lei complementar nº 123/06, a existência de restrição fiscal e/ou trabalhista.

Declaro, ainda, a veracidade dos documentos por mim apresentados, sob as penas da lei.

Salvador _____de _____ de 2024.

_____

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

PARTE II – HABILITAÇÃO

SEÇÃO I
DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

1. Para a habilitação dos interessados, exigir-se-ão os documentos relativos a:

1.1 Habilitação jurídica, comprovada mediante a apresentação:

(x) **Para pessoas jurídicas:**

a) de registro público, no caso de empresário individual.
b) em se tratando de sociedades empresárias, do ato constitutivo, estatuto ou contrato social, com suas eventuais alterações supervenientes em vigor, devidamente registrados, acompanhados, quando for o caso, dos documentos societários comprobatórios de eleição ou designação e investidura dos atuais administradores.
c) no caso de sociedades simples, do ato constitutivo, estatuto ou contrato social, com suas eventuais alterações supervenientes em vigor, devidamente registrados, acompanhados dos atos comprobatórios de eleição e investidura dos atuais administradores.
d) decreto de autorização, no caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

1.2 Regularidade fiscal e trabalhista:

(x) **Para pessoas jurídicas:**

1.2.1. Regularidade fiscal, mediante a apresentação de:

a) prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ.
b) prova de inscrição no Cadastro de Contribuinte Municipal, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.
c) prova de regularidade para com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede da licitante.
d) prova de regularidade para com a Fazenda Federal, inclusive INSS.
e) prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), mediante a apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS - CRF.

1.2.1.1 As microempresas e empresas de pequeno porte, beneficiárias do tratamento diferenciado e favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/06, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, cumprindo-lhes assinalar a sua condição nos campos correspondentes na **Declaração Quanto à Regularidade Fiscal e Trabalhista,** conforme o modelo da **PARTE II** deste instrumento.

1.2.2 Regularidade trabalhista, mediante a apresentação de:

f) prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, através de certidão negativa, ou positiva com efeitos de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

1.2.2.1 As microempresas e empresas de pequeno porte, beneficiárias do tratamento diferenciado e favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/06, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição, cumprindo-lhes assinalar a sua condição nos campos correspondentes na **Declaração Quanto à Regularidade Fiscal e Trabalhista,** conforme o modelo da **PARTE II** deste instrumento.

1.3 Qualificação Técnica, comprovada através de:

a) comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, através da apresentação de um ou mais atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, preferencialmente de acordo com o modelo constante da **PARTE II** deste instrumento (art. 101, II).

a1) Como condição para participação neste certame, a Licitante deverá comprovar aptidão para o desempenho dos serviços listados no Termo de Referência, de acordo com o Art. 101, alínea II (além do § 1º e do § 4º) da Lei 9.433/2005, através de atestados de prestação de serviços similares, em características, quantidades, prazos, complexidade tecnológica e operacional compatíveis com o objeto desta licitação.

a2) Para a comprovação de sua qualificação técnica, a Licitante deverá apresentar atestados de capacidade técnica emitidos pela organização para a qual o serviço foi prestado, emitidos em papel timbrado da pessoa jurídica de direito público ou privado emitente, datilografados ou impressos por computador, sem rasuras ou entrelinhas. Deverá ser assinado pelo responsável pela emissão do atestado, com cargo e telefone para contato.

a3) a Licitante deverá apresentar obrigatoriamente um ou mais Atestados de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprovem experiência dos itens listados e que atendam aos requisitos mínimos especificados tanto em características quanto em volumetria, conforme requisitos exigidos no Termo de Referência.

a4) Um mesmo atestado poderá comprovar a experiência em mais de um item, desde que venha explicitamente detalhada a volumetria por cada tipo de serviço. Se vier apenas com valores globalizados e não for possível aferir o respectivo esforço para cada item, o atestado não será considerado.

a5) Não será aceita a soma de dois ou mais atestados para atender a volumetria e/ou as características mínimas exigidas para cada item. Entretanto, não é obrigatória a apresentação de um único atestado atendendo a todos itens exigidos, sendo admitido por exemplo, um documento por serviço

Conforme Termo de Referência, é exigido que a LICITANTE cumpra os requisitos aqui apresentados, por representarem garantia para a CONTRATANTE de que a LICITANTE possui qualificação e capacidade técnica compatíveis com a execução dos serviços que se propõe a executar. A comprovação dos requisitos relacionados é necessária para reduzir os riscos de inexecução contratual e de prejuízos para a CONTRATANTE e para a execução da sua missão institucional, missão esta que depende fundamentalmente da disponibilidade dos seus serviços de Tecnologia da Informação.

a6) A fim de evitar futuras diligências, é recomendado que os atestados venham acompanhados de cópia dos respectivos contratos e seus aditivos, a fim de verificar e validar qualquer uma das informações apresentadas.

a7) Para agilizar a validação dos atestados apresentados, é recomendável que seja entregue, junto com os atestados, a planilha de Comprovação Técnica, Modelo A do ENCARTE F, detalhando as devidas comprovações e indicando onde as mesmas podem ser encontradas em cada documento.

b) **Declaração de indicação das instalações e do aparelhamento** a ser utilizado, bem como a informações sobre a equipe técnica que prestará o serviço.
b1) A Declaração de Indicação das Instalações, do Aparelhamento e do Pessoal Técnico", especificando as instalações e aparelhamento a ser utilizado na prestação do serviço, bem como o detalhamento do Quadro Técnico que prestará o serviço.

b2) As instalações e aparelhamento a serem utilizados deverão estar em consonância com as exigências deste termo.

b3) No momento da licitação não será necessário dispor dos profissionais a serem alocados no contrato, nem a Licitante precisará comprovar qualquer vínculo empregatício na data da abertura das propostas.

c) VISITA TÉCNICA FACULTATIVA: Declaração de Ciência dos Requisitos Técnicos", constando o atestado de Vistoria Técnica, emitido pela CONTRATANTE, após a respectiva vistoria (vide item 13.1), ou declaração de pleno conhecimento do objeto e das condições atuais do ambiente tecnológico da CONTRATANTE, assinado pela própria Licitante, com a inclusão explícita da opção de dispensa da visita técnica. (Seção III)

d) A seguir, a tabela com os requisitos mínimos exigidos para cada tipo de serviço:

QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA LICITANTE	
I.	Comprovar em um único ambiente, experiência na execução de atividades de suporte ao usuário em 1º, 2º e 3º níveis, em ambiente distribuído em pelo menos 25 (vinte e cinco) municípios distintos, de forma presencial e remota que apresente simultaneamente pelo menos as características listadas abaixo e atenda a volumetria mínima exigida: • 11.000 (onze mil) atendimentos em até um ano • Atendimento a pelo menos 2.000 (dois mil) usuários
	a) Suporte, apoio ao usuário, manutenção preventiva e corretiva de hardware com substituição de peças, suporte ao aplicativos, incluindo ambiente corporativo Gsuite em conta ativa com no mínimo 1.000 usuários
	b) Administração e suporte a rede sem fio com gestão centralizada composta de no mínimo 20 (vinte) access points (AP) e configurações de rede em switches e roteadores
	c) Serviço de configuração e suporte de monitoramento em pelo menos 980 dispositivos conectado, prevendo segurança conforme perfil de risco.
II.	Comprovar em um único ambiente, experiência na execução de atividades de suporte ao usuário em 1º e 2º níveis, de forma presencial e remota, utilizando melhores práticas COBIT, PMBOX, NBR/ISO 9001 e ISO 20000 que apresente simultaneamente pelo menos as características listadas abaixo:
	a) Implementação, administração e suporte a ferramenta de Gestão de Serviços de TI com implementação das disciplinas ITIL abaixo listados: • Central de Serviços. • Gerenciamento do Catálogo de Serviços. • Gerenciamento de Requisição • Gerenciamento de Incidentes • Gerenciamento de Problemas. • Gerenciamento dos Níveis de Serviços (SLA). • Gerenciamento de configuração (CMDB) e de ativo de Serviço • Gerenciamento de conhecimento • Gerenciamento de Mudança • Gerenciamento de liberação

II.	Comprovar experiência, na execução de atividades na área de **Suporte em 3º Nível** que apresente suporte as ferramentas abaixo: • Sistemas operacionais - Debian Linux, CentOS e Windows Server; • Virtualização - VMware ESXi e VCenter; • Banco de Dados - SQL Server, MySQL, PostgreSQL e MongoDB; • Aplicações Web - PHP, Java, Python, Node JS, Tomcat, Gitlab, Zabbix e Grafana; • Serviços de rede - DNS, DHCP, File Server, WSUS, Active Directory, Samba, Apache e IIS; • Serviços de instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de uma solução de Segurança de Perímetro, em alta disponibilidade, com no mínimo as funcionalidades de IDS/IPS e Filtro de Conteúdo Web. • Prestação de serviços ao menos 1 (um) CPD, com no mínimo 8 (oito) servidores físicos, com ambientes em cluster;
	a) Administração e suporte ao ambiente de sistemas
	• Aplicação de NLP (Processamento de Linguagem Natural) • Tecnologias: Python, SQL, bibliotecas de Ciência de dados como: Pandas, NLTK, Matplotlib. • Algoritmo de classificação Naive Bayes • Integração, utilizando tecnologias de frontend como Javascript , HTML, CSS e Bootstrap
III.	Comprovar experiência em um único ambiente, com atividades de suporte e prospecção tecnólogica na área de TIC, abrangendo administração, suporte a ambientes de computador e redes, gerenciamento de banco de dados e base instaladas, projeto de arquitetura técnica, tecnologia e redes, com as características abaixo: a) Administração e suporte ao AD (Active Directory) ou ao LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) com a gestão de pelo menos 200 (duzentos) servidores (I). b) Suporte a storage centralizado de médio ou grande porte com pelo menos 70 TB (setenta terabytes) em um único equipamento, integrado a uma rede SAN (storage area network) com pelo menos 30 (trinta) servidores (I). • Recomendado detalhar marca e modelo dos produtos adotados.
IV.	c) Administração e suporte a ambientes virtualizados utilizando Vmware vSphere 5.5 ou superior com a gestão pelo vCenter ou vCloud, tendo pelo menos 20 (vinte) hosts de virtualização e 150 (cento e cinquenta) máquinas virtuais. d) Administração e suporte a firewall e IPS, configuração de equipamentos de rede swithes e roteadores • Recomendado detalhar marca e modelo dos produtos adotados. e) Administração e suporte a banco de dados SQL Server 2016 a 2019, utilizando solução de alta disponibilidade (HA) baseada em cluster ou virtualizando 2008 R2. f) Administração e suporte a ferramenta de BI (Business Inteligence Power BI e a ferramenta de ETL (Extract Transform Load) • Recomendado detalhar nome da ferramenta de ETL adotada.

V.	Comprovar experiência na execução de atividades na **área de Produção e Monitoramento do Data Center** que apresente simultaneamente as características abaixo e atenda a volumetria mínima exigida: • 17.000 (dezessete mil) atendimentos em até um ano, ou • 12.000 (doze mil) horas de esforço em até um ano.
	a) Administração e suporte a ferramenta de backup e restore, com gestão e salvaguarda de dados de pelo menos 100 (cem) servidores e administração e suporte a robô de fitas automatizado (tape library) com 04 (quatro) drives e 120 (cento e vinte) cartuchos ou VTL (Virtual Tape Library) com pelo menos 15 TB (quinze terabytes) líquidos de armazenamento.. • Recomendado detalhar nome e versão da ferramenta adotada.
	b) Administração e suporte a ferramenta de controle e automação da produção com gestão de pelo menos 200 (duzentas) cargas ou jobs. • Recomendado detalhar nome e versão da ferramenta adotada.
V.	Suporte técnico a **equipe de desenvolvimento**.
	a) Administração e Suporte a arquitetura SOA (service-oriented architecture), webservices ou webapis.
	b) Definição de boas práticas de programação e de padrões de projeto de software.
	c) Auditoria de código fonte de sistemas.
	d) Administração e suporte a ferramenta de gerenciamento do ciclo de vida de aplicações. • Recomendado detalhar nome e versão da ferramenta adotada.
	e) Administração e suporte a ferramenta de monitoramento de performance de aplicações. • Recomendado detalhar nome e versão da ferramenta adotada.

e) **Comprovar a qualidade da licitante através das certificações acompanhados de tradução juramentar determinadas abaixo, emitidas por entidades credenciadas ou organismos correspondentes, autenticadas e dentro do prazo de validade na data da abertura da licitação. As certificações deverão ser emitidas para a unidade localizada onde os serviços serão prestados:**

e1) Melhoria de Processos de Organizacionais, através do Certificado ISO 9001 com escopo nas atividades objeto do certame;

e2) Melhoria de Processos de Segurança da Informação, através do Certificado ISO 27.000 com escopo em gestão da segurança da informação;

e3) Melhoria de Processos de Gerenciamento de Serviços de TIC, através do Certificado ISO 20.000 com escopo nas atividades objeto do certame;

f) **Comprovar possuir Programa de Integridade, Compliance e LGPD:**

f1) Possui programa de integridade estruturado com o objetivo de prevenir, detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira (Decreto Federal nº 11.129/2022), ou que possui normativos internos e realiza a diligência prévia para a avaliação da reputação, idoneidade e das práticas de combate à corrupção de terceiros, tais como, fornecedores, distribuidores, agentes, consultores, representantes comerciais e/ou parceiros operacionais, bem como de empregados;

f2) Comprovação de que a empresa possui um Código de ética, Guia de Conduta ou documentos correlatos que descrevem as condutas éticas que devem ser observadas pelos integrantes da Alta Administração, empregados próprios e/ou terceirizados.

- Conforme Termo de Referência, serão aceitos documentos assinados digitalmente, desde que seja possível a comprovação da autenticidade (certeza de autoria) e da integridade (veracidade do conteúdo) do documento como um todo, incluindo a assinatura nele constante.
- Conforme Termo de Referência, Documentos assinados em papel deverão ter todas as folhas rubricadas.

1.4 Qualificação econômico-financeira:

(x) **exigível (contratação de caráter geral)**

I - balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social de 2022, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, observadas as seguintes disposições:

a) A comprovação da situação financeira da empresa será constatada mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), com resultado maior que 1 (um).

b) O cálculo dos índices será feito com base nos valores extraídos do balanço patrimonial ou, para as licitantes cadastradas, se disponível, através de consulta ao Cadastro Unificado de Fornecedores, utilizando as seguintes fórmulas:

$$\text{Liquidez Geral (LG)} = \frac{\text{(Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo)}}{\text{(Passivo Circulante + Passivo Não Circulante)}}$$

$$\text{Solvência Geral (SG)} = \frac{\text{(Ativo Total)}}{\text{(Passivo Circulante +Passivo não Circulante);}}$$

$$\text{Liquidez Corrente (LC)} = \frac{\text{(Ativo Circulante)}}{\text{(Passivo Circulante)}}$$

I.1 O balanço patrimonial e demonstrações contábeis podem ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 03 (três) meses da data da apresentação da proposta, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

I.2 A licitante apresentará, conforme o caso, publicação no Diário Oficial ou Jornal de Grande Circulação do Balanço ou cópia reprográfica das páginas do Livro Diário numeradas sequencialmente onde foram transcritos o Balanço e a Demonstração de Resultado, com os respectivos Termos de Abertura e Encerramento registrados na Junta Comercial ou no caso de empresas sujeitas à tributação com base no lucro real, o Balanço Patrimonial e Demonstração de Resultado emitido através do Sistema Público de Escrituração Digital –SPED, contendo Recibo de Entrega do Livro, os Termos de Abertura, Encerramento e Autenticação, podendo este último ser substituído pela Etiqueta da Junta Comercial ou Órgão de Registro.

II - certidão negativa de falência ou recuperação judicial expedida pelo distribuidor da sede da licitante, com data de expedição ou revalidação dos últimos 90 (noventa) dias anteriores à data da realização da licitação, caso o documento não consigne prazo de validade.

III- As licitantes que apresentarem resultado igual ou menor que 1 (um), em qualquer dos índices, quando da habilitação, deverão comprovar patrimônio líquido mínimo, correspondente a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, na forma do §2o do art. 102 da Lei no 9.433/05.

1.5 Declaração de Proteção ao Trabalho do Menor

Conforme o inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, para os fins do disposto no inciso V do art. 98 da Lei estadual nº 9.433/05, deverá ser apresentada declaração quanto ao trabalho do menor, conforme modelo constante da **SEÇÃO IV DA PARTE II** deste instrumento.

2. Regras acerca da participação de matriz e filial

a) Se a licitante for a matriz, todos os documentos devem estar em nome da matriz;

b) Se a licitante for filial, todos os documentos devem estar em nome da filial, exceto aqueles que a legislação permita ou exija a emissão apenas em nome da matriz;

c) A comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação poderá ser feita em nome da matriz ou da filial;

d) Se a licitante participar do certame apresentando os documentos de habilitação da matriz e desejar executar o contrato pela filial, ou vice-versa, deverá fazer prova, por ocasião da assinatura do contrato, da regularidade do estabelecimento que executará o objeto licitado, a qual deverá ser mantida durante todo o curso da avença.

3. A licitante deverá incluir no envelope de habilitação os documentos acima relacionados, sob pena de inabilitação, sendo-lhe facultado apresentar, alternativamente, o Certificado de Registro Cadastral-CRC ou Certificado de Registro Simplificado-CRS, que possibilitará a substituição dos documentos de habilitação, na forma indicada neste instrumento.
3.1 Caso conste do registro algum documento vencido, a licitante deverá apresentar a versão atualizada do referido documento junto aos demais documentos de habilitação
3.2 No pregão eletrônico, os documentos de habilitação deverão ser apresentados conforme o disposto na Parte Fixa – Rito do procedimento licitatório e da contratação.

SEÇÃO II
CERTIFICADO DE REGISTRO CADASTRAL CRC/CRS

1. Pressupostos para participação:

(**X**) Serão admitidos a participar desta licitação os interessados que atenderem a todas as exigências contidas neste instrumento, que pertençam ao ramo de atividade pertinente ao objeto licitado, e que tenham realizado seu credenciamento como *usuário* junto ao Banco do Brasil, para a obtenção de chave de identificação ou senha individual.

2. Documentos passíveis de substituição pelo extrato do Certificado de Registro:

2.1 O Certificado de Registro Cadastral-CRC ou Certificado de Registro Simplificado–CRS, estando no prazo de validade, poderá substituir os documentos relativos à habilitação constantes do sistema de registro, **exceto os concernentes à Qualificação Técnica**.
2.2 A substituição dos documentos está condicionada à verificação da regularidade destes, mediante a emissão do extrato do fornecedor pelo órgão licitante.

Defensoria Pública
BAHIA

SEÇÃO III
MODELOS DE PROVA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

COMPROVAÇÃO DE APTIDÃO PARA O DESEMPENHO

Modalidade de Licitação	Número
PREGÃO ELETRÔNICO	05/2024

Declaramos, para fins de habilitação em processo licitatório, que a empresa XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, CNPJ XXXXXXXXXXXXXXX, com endereço na XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, prestou serviço de xxxxxxxxxxxxxxxx, atendendo integralmente as especificações contratadas, inexistindo, até a presente data, registros negativos que comprometam a prestação.

Especificação	Quantitativo	Prazo de execução

Salvador _____de _____ de 2024.

_____

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

Defensoria Pública
BAHIA

DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DOS REQUISITOS TÉCNICOS (VISITA TÉCNICA)

Modalidade de Licitação	Número
PREGÃO ELETRÔNICO	**05/2024**

Atesto que o preposto da _____ [LICITANTE INTERESSADA], CNPJ nº_____, Sr.(a) _____, CPF nº _____, interessado em participar do procedimento licitatório _____ [IDENTIFICAR A LICITAÇÃO], realizou a VISITA TÉCNICA na _____ (UNIDADE) e tomou ciência de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

Salvador _____de _____ de 2024.

_____

(assinatura, identificação do servidor público e respectivo cadastro)

[OU]

Declaro, em atenção ao procedimento licitatório _____[IDENTIFICAR A LICITAÇÃO], para os fins do disposto no inciso IV do art. 101 da Lei estadual n° 9.433/05, ter ciência de todas as informações e das condições para o cumprimento das obrigações objeto da licitação, pelo que **dispenso** a realização de VISITA TÉCNICA, com o que não poderei alegar desconhecimento supervenientemente.

Salvador _____de _____ de 2024.

_____

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

Defensoria Pública
BAHIA

DECLARAÇÃO DE INDICAÇÃO DAS INSTALAÇÕES, DO APARELHAMENTO E DO PESSOAL TÉCNICO

Modalidade de Licitação	Número
PREGÃO ELETRÔNICO	**05/2024**

DECLARAÇÃO FORMAL DE DISPONIBILIDADE

Declaro, em observância ao art. 101, §6º, da Lei estadual nº 9.433/05, para fins de prova de qualificação técnica, que disporei das instalações, do aparelhamento e do pessoal técnico, conforme relação abaixo, em estrita consonância com os requisitos estabelecidos do instrumento convocatório, conforme estipulado no item 1.3 Qualificação Técnica da Seção I - DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO da PARTE II – HABILITAÇÃO deste edital, estando ciente de que a declaração falsa caracteriza o ilícito administrativo previsto no art. 184, V, da Lei estadual nº 9.433/05.

Instalações, Aparelhamento (Máquinas/Equipamentos)	Quantidade

Pessoal Técnico	Qualificação

Salvador _____de _____ de 2024.

_____

RAZÃO SOCIAL / CNPJ / NOME DO REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

Defensoria Pública
BAHIA

SEÇÃO IV
MODELO DE DECLARAÇÃO DE PROTEÇÃO AO TRABALHO DO MENOR

Modalidade de Licitação	Número
PREGÃO ELETRÔNICO	05/2024

-

Declaramos, sob as penas da lei, em atendimento ao quanto previsto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, para os fins do disposto no inciso V do art. 98 da Lei estadual nº 9.433/05, que não empregamos menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre,

( ) nem menor de 16 anos.

ou

( ) nem menor de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos.

Salvador _____de _____ de 2024.

_____

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

Defensoria Pública
BAHIA

SEÇÃO V
MODELO DE DECLARAÇÃO QUANTO À REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA
(LEI COMPLEMENTAR nº 123/06)

[EXCLUSIVA PARA MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE QUE TENHA RESTRIÇÃO NA REGULARIDADE FISCAL E/OU TRABALHISTA]

Modalidade de Licitação	Número
PREGÃO ELETRÔNICO	05/2024

Em cumprimento ao disposto no instrumento convocatório acima identificado, **declaro**, para os efeitos da Lei Complementar nº 123/06

Haver restrição na comprovação da nossa regularidade ( ) fiscal ( ) trabalhista, a cuja regularização procederemos no prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá à data da declaração do vencedor.

Salvador _____de _____ de 2024.

_____

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

Defensoria Pública
BAHIA

PARTE III – CRITÉRIOS ESPECÍFICOS

SEÇÃO I
AMOSTRAS/DEMONSTRAÇÃO DE COMPATIBILIDADE

(**X**) Não se exigirá a apresentação de **demonstração de compatibilidade**

SEÇÃO II
PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS REUNIDAS EM CONSÓRCIO

(**X**) Não poderão participar desta licitação pessoas jurídicas reunidas em consórcio.

SEÇÃO III
PARTICIPAÇÃO DE COOPERATIVAS-

(**X**) Não poderão participar cooperativas nesta licitação.

SEÇÃO IV
AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS TÉCNICAS [NOTA: TIPO TÉCNICA E PREÇO]

(X) Não se aplica

SEÇÃO V
RESERVA DE COTA PARA MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

(X) Não se aplica

SEÇÃO VI
INFORMAÇÕES DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LEI 13.709/18)

(**X**) Informações da LGPD.

A empresa, ao se credenciar para participação da presente licitação, reconhece que tomou conhecimento do disposto na Lei Geral de Proteção de Dados, que assume o compromisso e que adota na execução das suas atividades as medidas previstas na legislação de proteção de dados pessoais e dos seguintes pontos:

Do cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados - Lei n° 13.709/2018:

Inclui-se as seguintes obrigações da Contratada e da Contratante do Contrato:

a) É vedado às partes a utilização de todo e qualquer dado pessoal repassado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

b) As partes se comprometem a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), sendo vedado o repasse das informações a outras empresas ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do instrumento contratual.

c) As partes responderão administrativa e judicialmente em caso de danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos, aos titulares de dados pessoais repassados em decorrência da execução contratual, por inobservância à Lei Geral de Proteção de Dados.

d) Em atendimento ao disposto na Lei Geral de Proteção de Dados, a CONTRATANTE, para a execução do serviço objeto deste contrato, tem acesso a dados pessoais dos representantes da CONTRATADA, tais como número do CPF e do RG, endereços eletrônico e residencial, e cópia do documento de identificação.

e) A CONTRATADA declara que tem ciência da existência da Lei Geral de Proteção de Dados e se compromete a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação com o intuito de proteger os dados pessoais repassados pelo CONTRATANTE.

f) A CONTRATADA fica obrigada a comunicar ao CONTRATANTE em até 48 (quarenta e oito) horas qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, bem como adotar as providências dispostas no art. 48 da Lei Geral de Proteção de Dados.

g) "Leis Aplicáveis à Proteção de Dados" significa todas as leis, normas e regulamentos que regem o tratamento de dados pessoais, em especial, a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal n. 13.709/2018, "LGPD"), além das normas e dos regulamentos adotados ou a serem adotados pela Defensoria Pública do Estado da Bahia, e determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria.

h) As expressões utilizadas no presente contrato, tais como, 'titular dos dados', 'dados pessoais', 'tratamento', 'violação de dados pessoais', etc., serão interpretadas com base no significado atribuído pela LGPD.

i) A Defensoria Pública do Estado da Bahia/Contratante agirá como "controlador", nos termos do art.5°, VI da Lei nº13.709/2018, e a Contratada assume o papel como "operador", nos termos do art. 5º, VII, da mesma Lei 13.709/2018, no sentido estrito da LGPD, salvo nos casos em que o operador/Contratado(a), passe a atuar em desconformidade com as orientações do "controlador/Contratante", passando assim a se responsabilizar como controlador, perante os órgãos de controle/fiscalização.

j) O Contratado(a) declara que conhece a Política de Governança de Privacidade e de Proteção de Dados Pessoais da Defensoria Pública do Estado da Bahia (Portaria nº 811, de 30.08.2021, publicada no DOE/DPE de 31/08/2021), e se compromete ao seu cumprimento e fiel observância, tudo de conformidade com o art. 39, da Lei nº 13.709/2018.

DA CONFIDENCIALIDADE NA RELAÇÃO CONTRATUAL

II - Inclui-se, ainda, as seguintes obrigações à Cláusula Sétima (OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA) do presente Contrato:

a) O Contratado será expressamente responsabilizado quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução do contrato, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de sanções legais, independentemente da classificação de sigilo conferida pela Defensoria Pública do Estado da Bahia a tais documentos ou dados, mesmo após a conclusão do vínculo contratual.

b) Será mantido em rigoroso sigilo e confidencialidade as informações, não podendo divulgar a terceiros, por quaisquer meios, qualquer informação, documento e material produzido a que tenha ou venha a ter acesso durante a vigência deste Contrato, e em razão do serviço objeto do presente Contrato, que não seja conhecida do público em geral.

c) O Contratado não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto do contrato, sem autorização da Autoridade Competente da Defensoria Pública do Estado da Bahia, por escrito, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.

d) Toda a produção intelectual, inovações e de toda e qualquer documentação, dados, relatórios, além de materiais e outros gerados em razão da prestação de serviços é de propriedade da Defensoria Pública do Estado da Bahia.

e) O descumprimento da obrigação de sigilo e confidencialidade sujeitará o Contratado ao pagamento, ou recomposição, de todas as perdas e danos resultantes do descumprimento, bem como a sua responsabilização civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo, nos termos do Regulamento Interno de Licitações e Contratos - RILC (normativos competentes e aplicáveis) da Defensoria Pública do Estado da Bahia.

Defensoria Pública
BAHIA

PARTE IV – CONTRATO

MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO Nº XX/2024 -

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DA BAHIA E A [PESSOA JURÍDICA/PESSOA NATURAL], PARA OS FINS QUE NELE SE DECLARAM.

A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DA BAHIA, neste ato representada pela Defensora Pública Geral, titular da DPE, CNPJ n° 07.778.585/0001-14, situada na Avenida Ulysses Guimarães, n° 3386, Sussuarana, Salvador (BA), CEP 41.219-000, nomeada pelo Decreto Simples, de 10 de fevereiro de 2023, publicado no *D.O.E.* 11 de fevereiro de 2023, doravante denominada **CONTRATANTE**, e a **[PESSOA JURÍDICA/PESSOA NATURAL**], CNPJ nº_____, Inscrição Municipal nº _____, situada na _____, neste ato representada pelo Sr. _____, portador da cédula de identidade nº _____, emitida por _____, inscrito no CPF/MF sob o nº _____, adjudicatária do Pregão Eletrônico 05/2024, processo administrativo nº 01.0485.2023.000004090-6, doravante denominada **CONTRATADA**, celebram o presente contrato, que se regerá pela Lei estadual nº 9.433/05, pelas normas gerais da Lei nº 8.666/93, e respectivas alterações, bem como pela legislação específica, mediante as cláusulas e condições a seguir ajustadas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

Constitui objeto do presente contrato a contratação de serviços técnicos de informática para a implantação e execução da Central de Serviços, Suporte aos Usuários em 1º, 2º e 3º Níveis, de acordo com as especificações do Termo de Referência do instrumento convocatório e da proposta apresentada pela CONTRATADA, que integram este instrumento na qualidade de Anexos I e II, respectivamente.

§1º A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto, de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, na forma dos §1º e 2º do art. 143 da Lei estadual nº 9.433/05.

§2º As supressões poderão ser superiores a 25% (vinte e cinco por cento), desde que haja resultado de acordo entre os contratantes.

§3º É vedada a subcontratação parcial do objeto, a associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial do contrato, não se responsabilizando o CONTRATANTE por nenhum compromisso assumido por aquela com terceiros.

CLÁUSULA SEGUNDA – PRAZO

O prazo de vigência do contrato, a contar da data da sua assinatura, será de 12 (doze) meses, admitindo-se a sua prorrogação nos termos do inc. II do art. 140 da Lei estadual nº 9.433/05.

§1º A prorrogação do prazo de vigência está condicionada à obtenção de preços e condições mais vantajosas.

§2º A prorrogação deverá ser previamente justificada e autorizada pela autoridade competente para celebrar o ajuste e será realizada por meio de termo aditivo, devendo o pedido ser realizado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias antes do término do contrato.

§3º As obrigações protraídas para além do termo final do contrato não induzem sua prorrogação, sendo o contrato considerado extinto nos termos da Lei nº 9.433/05, devendo o CONTRATANTE prosseguir com as medidas necessárias à comprovação, pela CONTRATADA, do cumprimento de obrigações eventualmente remanescentes.

CLÁUSULA TERCEIRA – GARANTIA

(**x**) A garantia contratual será de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, podendo recair sobre qualquer das modalidades previstas no §1º do art. 136 da Lei estadual nº 9.433/05.

§1º Sob pena da caracterização de inadimplemento contratual, a prova da garantia, na hipótese de opção pela modalidade caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, deverá ser apresentada no prazo máximo de 05 (cinco) dias contados da data de assinatura do contrato, admitindo-se, para o seguro-garantia e a fiança bancária, que a comprovação seja feita no prazo máximo de 30 (trinta) dias daquela data, sem o que fica vedada, em qualquer caso, a realização de pagamento.

§2º A garantia responderá pelo inadimplemento das obrigações contratuais, inclusive dos débitos trabalhistas e previdenciários, e pelas multas impostas, independentemente de outras cominações legais, devendo, ainda, observar as seguintes especificações adicionais:

A CONTRATADA ficará obrigada a repor o valor da garantia quando esta for utilizada, bem como a atualizar o seu valor nas mesmas condições do contrato.

§4º No caso de seguro-garantia ou fiança bancária, não será admitida a existência de cláusulas que restrinjam ou atenuem a responsabilidade do segurador ou fiador.

§5º A CONTRATADA deverá atualizar a garantia sempre que houver alteração contratual, no mesmo prazo deferido para a comprovação da garantia originária, visando assegurar a cobertura das modificações procedidas.

§6º Será recusada a garantia que não atender às especificações solicitadas, devendo ser notificada a CONTRATADA para que, no prazo de 05 (cinco) dias, sane a incorreção apontada ou, no caso de títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, promova a substituição por caução em dinheiro.

§7º O retardamento, a falta da apresentação ou a não substituição da garantia impedirá a realização do pagamento das faturas apresentadas, sem prejuízo da incidência de multa moratória, da rescisão do contrato nos termos do art. 167, inc. III, da Lei nº 9.433/05 e das demais cominações legais.

§8º A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger o período adicional de 03 (três) meses, contado do termo final de vigência do contrato, o qual deve ser sempre contemplado na hipótese de prorrogação.

§9º A devolução da garantia ocorrerá após o recebimento definitivo do objeto do contrato, com a demonstração de cumprimento, pela CONTRATADA, das obrigações pactuadas.

§10 São requisitos para a liberação da garantia:

I - a apresentação, ao final do contrato, dos seguintes documentos:

a) relatório circunstanciado da situação trabalhista de todos os empregados vinculados ao contrato, devidamente assinada pelo representante legal da contratada;
b) cópias dos termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados terceirizados, devidamente homologados, quando exigível pela legislação trabalhista, acompanhadas dos originais para conferência no local de recebimento;
c) cópias das Guias de Recolhimento Rescisório do FGTS - GRRF, que deverão consignar o recolhimento da multa rescisória respectiva, nos casos de despedida sem justa causa, quando exigível pela legislação trabalhista, acompanhadas dos originais para conferência no local de recebimento.

II - A comprovação, pela contratada, no prazo de até 60 (sessenta) dias após o término do contrato, do cumprimento das obrigações contratuais, inclusive dos débitos trabalhistas e previdenciários.

§11 Não havendo comprovação do pagamento dos débitos trabalhistas e previdenciários no prazo assinalado no inciso II do §10, a garantia poderá ser utilizada para o pagamento diretamente pelo CONTRATANTE.

CLÁUSULA QUARTA – REGIME DE EXECUÇÃO

(**x**) **Serviço** com empreitada por preço (X) Unitário

Defensoria Pública
BAHIA

CLÁUSULA QUINTA – PREÇO

A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA pelos serviços efetivamente prestados os valores abaixo especificados:

1. SERVIÇO POR SLA		PERFIL	QTDE.	Valor Unitário Mensal (R$)	Valor Total Mensal (R$)	Valor Total Anual (R$)
1.1	Serviço de suporte técnico em Primeiro Nível	Técnico de suporte em Primeiro Nível	8			
1.2	Serviço de suporte técnico em Segundo Nível	Técnico de suporte em Segundo Nível	25			
		Lider Técnico de 2º Nível	1			
1.3	Serviço de suporte técnico em Terceiro Nível (Serviços Operacionais de sustentação, gerenciamento, e suporte ao desenvolvimento)	Analista de Tecnologia Redes (Júnior)	1			
		Analista de Tecnologia – Redes (Pleno)	1			
		Analista de Tecnologia – Infraestrutura e Segurança (Júnior)	1			
		Analista de Tecnologia – Infraestrutura e Segurança (Pleno)	1			
		Analista de Tecnologia – Infraestrutura e Suporte ao Desenvolvimento (Sênior)	1			
		Coordenador da Central de Serviços	1			
(A) TOTAL DO SERVIÇO POR SLA (R$):						

2 . SERVIÇOS SOB DEMANDA		Quantidade UST (12 meses)	Valor Unitário (R$)	Valor Anual (R$)
2.1	Suporte Remoto	1200		
2.2	Suporte a Microinformática	860		
2.3	Assistência em 3º Nível	580		
(B) TOTAL DO SERVIÇO POR UST (R$):				

3 . DESLOCAMENTO		Valor Mensal (R$)	Valor Anual (R$)
3.1	Deslocamento – Suporte 2º Nível		
3.2	Deslocamento – Suporte 3º Nível		
(C) TOTAL DE DESLOCAMENTOS (R$):			

4. SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO		Quantidade	Valor Total (R$)
4.1	Serviço de Implantação e Adequação do Contrato	1	
(D) TOTAL DO SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO (R$):			
(VTP) VALOR TOTAL DA PROPOSTA (A+B+C+D) (R$):			
< VALOR TOTAL DA PROPOSTA (POR EXTENSO)>			

§1º Estima-se para o contrato o valor global de R$ (_____)

§2º Nos preços contratados estão incluídos todos os custos com material de consumo, salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal da CONTRATADA, como também fardamento, transporte de qualquer natureza, materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, aluguéis, administração, tributos, impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outros custos que, direta ou indiretamente, se relacionem com o fiel cumprimento pela CONTRATADA das obrigações.

CLÁUSULA SEXTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas para o pagamento deste contrato correrão por conta dos recursos da Dotação Orçamentária a seguir especificada:

Unidade FIPLAN	Unidade Gestora	Atividade/ Projeto	Elemento de Despesa	Fonte	Região/ planejamento
05.50.101	0002	03.126.504.2002	3.3.90.400	1.500.0.100 1.501.0.113 2.501.0.313	9900

CLÁUSULA SÉTIMA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A CONTRATADA, além das determinações contidas no instrumento convocatório, bem como daquelas decorrentes de lei, obriga-se a:

I. designar de sua estrutura administrativa um preposto permanentemente responsável pela perfeita execução do contrato, inclusive para atendimento de emergência, servindo de interlocutor e canal de comunicação entre as partes;

II. executar o objeto deste contrato de acordo com as especificações técnicas constantes do instrumento convocatório e do presente contrato, nos locais, dias, turnos e horários determinados;

III. manter, sob sua exclusiva responsabilidade, toda a supervisão, direção e recursos humanos para execução completa e eficiente do objeto deste contrato;

IV. zelar pela boa e completa execução dos serviços contratados e facilitar, por todos os meios ao seu alcance, a ampla ação fiscalizadora dos prepostos designados pela CONTRATANTE, atendendo prontamente às observações e exigências que lhe forem solicitadas;

V. comunicar a CONTRATANTE qualquer anormalidade que interfira no bom andamento dos serviços;

VI. atender com presteza as reclamações sobre a qualidade dos serviços executados, providenciando sua imediata correção, sem ônus para a CONTRATANTE;

VII. respeitar e fazer com que seus empregados respeitem as normas de segurança do trabalho, disciplina e demais regulamentos vigentes na CONTRATANTE, bem como atentar para as regras de cortesia no local onde serão executados os serviços;

VIII. reparar, repor ou restituir, nas mesmas condições e especificações, dentro do prazo que for determinado, os equipamentos e utensílios eventualmente recebidos para uso nos serviços objeto deste contrato, deixando as instalações na mais perfeita condição de funcionamento;

IX. arcar com todo e qualquer dano ou prejuízo de qualquer natureza causado a CONTRATANTE e terceiros, por sua culpa, ou em consequência de erros, imperícia própria ou de auxiliares que estejam sob sua responsabilidade, bem como ressarcir o equivalente a todos os danos decorrentes de paralisação ou interrupção dos serviços contratados, exceto quando isto ocorrer por exigência da CONTRATANTE ou ainda por caso fortuito ou força maior, circunstâncias que deverão ser comunicadas no prazo de 48 (quarenta e oito) horas após a sua ocorrência;

X. manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, inclusive de apresentar, ao setor de liberação de faturas e como condição de pagamento, os documentos necessários;

XI. providenciar e manter atualizadas todas as licenças e alvarás junto às repartições competentes, necessários à execução dos serviços;

XII. efetuar pontualmente o pagamento de todas as taxas e impostos que incidam ou venham a incidir sobre as suas atividades e/ou sobre a execução do objeto do presente contrato;

XIII. adimplir os fornecimentos exigidos pelo instrumento convocatório e pelos quais se obriga, visando à perfeita execução deste contrato;

XIV. emitir notas fiscais/faturas de acordo com a legislação;

XV. observar a legislação federal, estadual e municipal relativa ao objeto do contrato;

XVI. executar os serviços sem solução de continuidade durante todo o prazo da vigência do contrato;

XVII. prover as instalações, aparelhamento e pessoal técnico exigidos na licitação;

XVIII. alocar durante todo o período de execução do objeto a equipe técnica mínima exigida no instrumento convocatório, admitindo-se a sua substituição por profissionais de experiência equivalente ou superior, desde que aprovada pela CONTRATANTE.

XIX. providenciar o cadastramento de seu representante legal ou procurador no site www.defensorias.ba.def.br para a prática de atos através do Sistema Eletrônico de Informações – SEI-DPE/BA.

§ 1° Além das determinações acima descritas, a CONTRATADA que estiver sujeita à determinação do art. 429 do Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943 (Consolidação das Leis do Trabalho - CLT), regulamentado pelo Decreto nº 5.598, de 1º de dezembro de 2005, deverá, no que concerne à aprendizagem:

a) recrutar, preferencialmente, para a contratação de aprendizes prevista no art. 429 da CLT, os estudantes indicados nos incisos I e II do art. 9º da Lei estadual nº 13.459, de 10 dezembro de 2015, regulamentada pelo Decreto estadual nº 16.761, de 07 de junho de 2016, no percentual mínimo de 20% (vinte por cento) do quadro de aprendizes da CONTRATADA;

b) apresentar ao fiscal ou responsável pela gestão e acompanhamento do contrato, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis contado do início efetivo da execução do serviço, a lista completa dos aprendizes, indicando aqueles selecionados no banco de dados de que trata o Decreto estadual nº 16.761/16, devendo justificar, perante o CONTRATANTE, a eventual impossibilidade de seu cumprimento.

§ 2° A CONTRATADA deverá observar todas as condições, especificações e características exigidas no Termo de Referência e seus anexos.

CLÁUSULA OITAVA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

A **CONTRATANTE,** além das obrigações contidas neste contrato por determinação legal, obriga-se a:

I. fornecer à CONTRATADA os elementos indispensáveis ao cumprimento do contrato no prazo máximo de 10 (dez) dias da assinatura;

II. realizar o pagamento pela execução do objeto contratual;

III. proceder à publicação resumida do instrumento de contrato e de seus aditamentos, na imprensa oficial, no prazo legal.

CLÁUSULA NONA – FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

Competirá a CONTRATANTE proceder ao acompanhamento da execução do contrato, na forma do art. 154 da Lei estadual nº 9.433/05, ficando esclarecido que a ação ou omissão, total ou parcial da fiscalização não eximirá a CONTRATADA da total responsabilidade pela execução do contrato.

§1º O adimplemento da obrigação contratual por parte da CONTRATADA ocorrerá com a efetiva prestação do serviço, a realização da obra, a entrega do bem ou de parcela destes, bem como qualquer outro evento contratual cuja ocorrência esteja vinculada à emissão de documento de cobrança, nos termos do art. 8º, inc. XXXIV, da Lei estadual nº 9.433/05.

§2º Cumprida a obrigação pela CONTRATADA, caberá a CONTRATANTE proceder ao recebimento do objeto, a fim de aferir os serviços ou fornecimentos efetuados, para efeito de emissão da habilitação de pagamento, conforme o art. 154, inc. V, e art. 155, inc. V, da Lei estadual nº 9.433/05.

§3º Compete especificamente à fiscalização, sem prejuízo de outras obrigações legais ou contratuais:

I. exigir da CONTRATADA o cumprimento integral das obrigações pactuadas;

II. rejeitar todo e qualquer material de má qualidade ou não especificado;

III. relatar ao Gestor do Contrato ocorrências ou circunstâncias que possam acarretar dificuldades no desenvolvimento dos serviços em relação a terceiros;

IV. dar à autoridade superior imediata ciência de fatos que possam levar à aplicação de penalidades contra a CONTRATADA, ou mesmo à rescisão do contrato.

§4º Fica indicada como a área responsável pela gestão do contrato: Coordenação de Modernização e Informática.

§5º Fica indicado como gestor deste Contrato o servidor **_____,** matrícula: _____**[NOTA: alternativamente, a nomeação do gestor do contrato pode ser feita por portaria]**

§6º Fica(m) indicado(s) como fiscal(is) deste Contrato o(s) servidor(es): _____ matrícula: _____ **[NOTA: alternativamente, a nomeação do fiscal e/ou comissão pode ser feita por portaria]**

CLÁUSULA DÉCIMA – RECEBIMENTO DO OBJETO

O recebimento do objeto, consistente na aferição da efetiva prestação do serviço, realização da obra, entrega do bem ou de parcela destes, se dará segundo o disposto no art. 161 da Lei estadual nº 9.433/05, observando-se os seguintes prazos, se outros não houverem sido fixados no Termo de Referência:

I. se a verificação da conformidade do objeto com a especificação, bem assim do cumprimento das obrigações acessórias puder ser realizada de imediato, será procedido de logo o recebimento definitivo;

II. quando, em razão da natureza, do volume, da extensão, da quantidade ou da complexidade do objeto, não for possível proceder-se a verificação imediata de conformidade, será feito o recebimento provisório, devendo ser procedido ao recebimento definitivo no prazo de 15 (quinze) dias.

§1º Nos casos de aquisição de equipamentos de grande vulto, o recebimento definitivo far-se-á mediante termo circunstanciado e, nos demais, mediante recibo.

§2º Na hipótese de não ser lavrado o termo circunstanciado ou de não ser procedida a verificação dentro dos prazos fixados, reputar-se-ão como realizados, desde que comunicados a CONTRATANTE nos 15 (quinze) dias anteriores à exaustão dos mesmos

§3º O recebimento definitivo de compras ou serviços, cujo valor do objeto seja superior ao limite estabelecido para a modalidade de convite, deverá ser confiado a uma comissão de, no mínimo, 03 (três) membros.

§4º Esgotado o prazo de vencimento do recebimento provisório sem qualquer manifestação da CONTRATANTE, não dispondo o TERMO DE REFERÊNCIA de forma diversa, considerar-se-á definitivamente aceito pela Administração o objeto contratual, para todos os efeitos.

§5º Poderá ser dispensado o recebimento provisório nos seguintes casos:

I. gêneros perecíveis e alimentação preparada;

II. serviços profissionais;

III. serviços de valor até o limite previsto para compras e serviços, que não sejam de engenharia, na modalidade de convite, desde que não se componham de aparelhos, equipamentos e instalações sujeitos à verificação de funcionamento e produtividade.

§6º Salvo disposições em contrário constantes do TERMO DE REFERÊNCIA, os ensaios, testes e demais provas exigidas por normas técnicas oficiais para a boa execução do objeto do contrato correm por conta do contratado.

§7º A CONTRATANTE rejeitará, no todo ou em parte, obra, serviço ou fornecimento em desacordo com as condições pactuadas, podendo, entretanto, se lhe convier, decidir pelo recebimento, neste caso com as deduções cabíveis.

§8º O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança da obra ou do serviço, nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato.

§9º Com a conclusão da etapa do recebimento definitivo, a CONTRATADA estará habilitada a apresentar as nota(s) fiscal(is)/fatura(s) para pagamento.

CLÁUSULA DÉCIMA–PRIMEIRA - PAGAMENTO

Os pagamentos devidos à CONTRATADA serão efetuados através de ordem bancária ou crédito em conta ~~corrente~~ aberta em instituição financeira contratada pelo Estado da Bahia, no prazo não superior a 08 (oito) dias úteis, contados da data da apresentação da fatura, após concluído o recebimento definitivo, em consonância com o disposto no art. 6º, §5º; art. 8º, XXXIV; art. 79, XI, "a"; art. 154, V e art. 155, V da Lei estadual nº 9.433/05.

§1º A(s) nota(s) fisca(l)is/fatura(s) somente deverá(ao) ser apresentada(s) para pagamento após a conclusão da etapa do recebimento definitivo, indicativo da satisfação pela CONTRATADA de todas as obrigações pertinentes ao objeto contratado.

§2º Ainda que a nota fiscal/fatura seja apresentada antes do prazo definido para recebimento definitivo, o prazo para pagamento somente fluirá após o efetivo atesto do recebimento definitivo.

§3º A CONTRATANTE descontará da fatura mensal o valor correspondente às faltas ou atrasos no cumprimento da obrigação, com base no valor do preço vigente.

§4º A(s) nota(s) fisca(l)is/fatura(s) deverá(ao) atender as exigências legais pertinentes aos tributos e encargos relacionados com a obrigação, sujeitando-se às retenções tributárias previstas em lei, e, as situações específicas, à adoção da forma eletrônica.

§5º O processo de pagamento, para efeito do art. 126, inciso XVI, da Lei estadual nº 9.433/05, deverá ser instruído com a prova da manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas no certame, o que poderá ser aferido mediante consulta ao Registro Cadastral ou a sites oficiais, considerando-se como marco final desta demonstração a data de conclusão da etapa do recebimento definitivo.

§6º Em havendo alguma pendência impeditiva do pagamento, a exemplo de erro na apresentação da nota fiscal/fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, de circunstância que impeça a liquidação da despesa, como obrigações financeiras pendentes, decorrentes de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

§7º Em caso de mora nos pagamentos devidos pela CONTRATANTE, será observado o que se segue:

I. a atualização monetária será calculada considerando a data do vencimento da obrigação e do seu efetivo pagamento, de acordo com a variação do INPC do IBGE *pro rata tempore*;

II. nas compras para entrega imediata, assim entendidas aquelas com prazo de entrega até 15 (quinze) dias contados da data da celebração do ajuste, será dispensada a atualização financeira correspondente ao período compreendido entre as datas do adimplemento e a prevista para o pagamento, desde que não superior a quinze dias, em conformidade com o inc. II do art. 82 da Lei nº 9.433/05.

§8º Optando a CONTRATADA por receber os créditos em instituição financeira diversa da indicada no **caput**, deverá arcar com os custos de transferências bancárias, os quais serão deduzidos dos pagamentos devidos.

CLÁUSULA DÉCIMA-SEGUNDA – MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES DA PROPOSTA

Os preços contratados são fixos e irreajustáveis durante o prazo de 12 meses da data de apresentação da proposta.

§1º Após o prazo de 12 meses a que se refere o *caput*, a concessão de reajustamento será feita mediante a aplicação do INPC/IBGE, nos termos do inc. XXV do art. 8º da Lei estadual nº 9.433/05.

§2º A revisão de preços, nos termos do inc. XXVI do art. 8º da Lei estadual nº 9.433/05, dependerá de requerimento da CONTRATADA quando visar recompor o preço que se tornou *insuficiente*, devendo ser instruído com a documentação que comprove o desequilíbrio econômico-financeiro do contrato.

§3º O requerimento de revisão de preços deverá ser formulado pela CONTRATADA no prazo máximo de um ano a partir do fato que a ensejou, sob pena de decadência, em consonância com o art. 211 da Lei nº 10.406/02.

§4º A revisão de preços pode ser instaurada pela CONTRATANTE quando possível a redução do preço ajustado para compatibilizá-lo ao valor de mercado ou quando houver diminuição, devidamente comprovada, dos preços dos insumos básicos utilizados no contrato, conforme o art. 143, inc. II, alínea "e", da Lei estadual nº 9.433/05.

CLÁUSULA DÉCIMA-TERCEIRA– ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

A prorrogação, suspensão ou rescisão sujeitar-se-ão às mesmas formalidades exigidas para a validade deste contrato.

§1º A admissão da fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA está condicionada à manutenção das condições de habilitação e à demonstração, perante a CONTRATANTE, da inexistência de comprometimento das condições originariamente pactuadas para a adequada e perfeita execução do contrato.

§2º Independem de termo contratual aditivo, podendo ser registrado por simples apostila:

I. a simples alteração na indicação dos recursos orçamentários ou adicionais custeadores da despesa, sem modificação dos respectivos valores;

II. reajustamento de preços previsto no edital e neste contrato, bem como as atualizações, compensações ou apenações financeiras decorrentes das condições de pagamento dos mesmos constantes;

III. o empenho de dotações orçamentárias suplementares até o limite do seu valor corrigido.

CLÁUSULA DÉCIMA-QUARTA - INEXECUÇÃO E RESCISÃO

A inexecução total ou parcial do contrato ensejará a sua rescisão, com as conseqüências contratuais e as previstas na Lei estadual nº 9.433/05.

§1º A rescisão poderá ser determinada por ato unilateral e escrito da CONTRATANTE nos casos enumerados nos incisos I a XV, XX e XXI do art. 167 da Lei estadual nº 9.433/05.

§2º Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos I e XVI a XX do art. 167 da Lei estadual nº 9.433/05, sem que haja culpa da CONTRATADA, será este ressarcido dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, na forma do §2º do art. 168 do mesmo diploma.

CLÁUSULA DÉCIMA-QUINTA – PENALIDADES

Constituem ilícitos administrativos as condutas previstas nos arts. 184, 185 e 199 da Lei estadual nº 9.433/05, sujeitando-se os infratores às cominações legais, especialmente as definidas no art. 186 do mesmo diploma, garantida a prévia e ampla defesa em processo administrativo.

§1º Para a aplicação das penalidades serão levados em conta a natureza e a gravidade da falta, os prejuízos dela advindos para a Administração Pública e a reincidência na prática do ato, observando-se os critérios de dosimetria estabelecidos pelo Decreto estadual nº 13.967/12.

§2º Serão punidos com a pena de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade competente para aplicar a punição, os que incorram nos ilícitos previstos nos incisos I a V do art. 184, nos incisos II, III e V do art. 185 e no art. 199 da Lei estadual nº 9.433/05.

§3º Serão punidos com a pena de suspensão temporária do direito de cadastrar e licitar e impedimento de contratar com a Administração os que incorram nos ilícitos previstos nos incisos VI e VII do art. 184 e nos incisos I, IV, VI e VII do art. 185 da Lei estadual nº 9.433/05.

§4º A CONTRATADA será descredenciada do Sistema de Registro Cadastral quando, em razão da ocorrência das faltas previstas na Lei estadual nº 9.433/05, deixar de satisfazer as exigências relativas à habilitação jurídica, qualificação técnica, qualificação econômico-financeira, regularidade fiscal e trabalhista exigidas para cadastramento.

§5º A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato, sujeitará a CONTRATADA à multa de mora, na forma prevista na cláusula seguinte, que será graduada de acordo com a gravidade da infração, observado o disposto na Lei estadual nº 9.433/05 e no Decreto estadual nº 13.967/12.

CLÁUSULA DÉCIMA-SEXTA – SANÇÃO DE MULTA

A pena de multa será aplicada em função de inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato, a qualquer tempo, e a aplicação das demais sanções previstas na Lei estadual nº 9.433/05.

§1º Quanto à obrigação principal, será observado o que se segue:

I. Em caso de descumprimento total da obrigação principal, será aplicada multa no percentual de 10% (dez por cento) incidente sobre o valor global do contrato.

II. Caso o cumprimento da obrigação principal, uma vez iniciado, seja descontinuado, será aplicado o percentual de 10% (dez por cento) sobre o saldo do contrato, isto é, sobre a diferença entre o valor global do contrato e o valor da parte do fornecimento ou do serviço já realizado.

III. O atraso no cumprimento da obrigação principal ensejará a aplicação de multa no percentual de 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, e de 0,7% (sete décimos por cento) por cada dia subseqüente ao trigésimo, calculados sobre o valor da parcela do fornecimento ou do serviço em mora.

§2º Quanto à obrigação acessória, assim considerada aquela que coadjuva a principal, será observado o que se segue:

I. Em caso de descumprimento total da obrigação acessória, será aplicada multa no percentual de 10% (dez por cento) incidente sobre o valor ou custo da obrigação descumprida.

II. Caso o cumprimento da obrigação acessória, uma vez iniciado, seja descontinuado, será aplicado o percentual de 5% (cinco por cento) sobre o valor ou custo da obrigação descumprida.

III. O atraso no cumprimento da obrigação acessória ensejará a aplicação de multa no percentual de 0,2% (dois décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, e de 0,6% (seis décimos por cento) por cada dia subseqüente ao trigésimo, calculados sobre o valor ou custo da obrigação descumprida.

IV. Caso não seja possível identificar o valor ou custo da obrigação acessória descumprida, a multa será arbitrada pela CONTRANTE, em valor que não supere 1% da sanção pecuniária que seria cabível pelo descumprimento da obrigação principal.

§3º Se a multa moratória atingir o patamar de 10% (dez por cento) do valor global do contrato, deverá, salvo justificativa escrita devidamente fundamentada, ser recusado o recebimento do objeto, sem prejuízo da aplicação das demais sanções previstas em lei.

§4º Na hipótese de o contratado se negar a efetuar o reforço da caução, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação, será aplicada multa no percentual de 2,5% (dois e meio por cento) incidente sobre o valor global do contrato.

§5º As multas previstas nesta cláusula não têm caráter compensatório e o seu pagamento não eximirá a CONTRATADA da responsabilidade por perdas e danos decorrentes das infrações cometidas.

§6º A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia do contratado faltoso.

§7º Se o valor da multa exceder ao da garantia prestada, além da perda desta, a CONTRATADA responderá pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou, ainda, se for o caso, cobrada judicialmente.

§8º Caso não tenha sido exigida garantia, à Administração se reserva o direito de descontar diretamente do pagamento devido à CONTRATADA o valor de qualquer multa porventura imposta.

CLÁUSULA DÉCIMA-SÉTIMA - VINCULAÇÃO AO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO

Integram o presente contrato, como se nele estivessem transcritas, as cláusulas e condições estabelecidas no processo licitatório, referido no preâmbulo deste instrumento, inclusive anexos e adendos, e na proposta da licitante vencedora.

CLÁUSULA DÉCIMA-OITAVA - COMUNICAÇÃO ELETRÔNICA

Fica pactuado que os atos de comunicação processual com a CONTRATADA poderão ser realizados por meio eletrônico, na forma do disposto na Lei nº 12.290, de 20 de abril de 2011, e do Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014.

Parágrafo único. A CONTRATADA deverá manter atualizado o endereço eletrônico cadastrado no Sistema Eletrônico de Informações - SEI, para efeito do recebimento de notificação e intimação de atos processuais.

CLÁUSULA DÉCIMA-NONA – DO CUMPRIMENTO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LEI N° 13.709/2018:

I – Inclui-se as seguintes obrigações da Contratada e da Contratante do Contrato:

a) É vedado às partes a utilização de todo e qualquer dado pessoal repassado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

b) As partes se comprometem a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), sendo vedado o repasse das informações a outras empresas ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do instrumento contratual.

c) As partes responderão administrativa e judicialmente em caso de danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos, aos titulares de dados pessoais repassados em decorrência da execução contratual, por inobservância à Lei Geral de Proteção de Dados.

d) Em atendimento ao disposto na Lei Geral de Proteção de Dados, a CONTRATANTE, para a execução do serviço objeto deste contrato, tem acesso a dados pessoais dos representantes da CONTRATADA, tais como número do CPF e do RG, endereços eletrônico e residencial, e cópia do documento de identificação.

e) A CONTRATADA declara que tem ciência da existência da Lei Geral de Proteção de Dados e se compromete a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação com o intuito de proteger os dados pessoais repassados pelo CONTRATANTE.

f) A CONTRATADA fica obrigada a comunicar ao CONTRATANTE em até 48 (quarenta e oito) horas qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, bem como adotar as providências dispostas no art. 48 da Lei Geral de Proteção de Dados.

g) "Leis Aplicáveis à Proteção de Dados" significa todas as leis, normas e regulamentos que regem o tratamento de dados pessoais, em especial, a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal n. 13.709/2018, "LGPD"), além das normas e dos regulamentos adotados ou a serem adotados pela Defensoria Pública do Estado da Bahia, e determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria.

h) As expressões utilizadas no presente contrato, tais como, 'titular dos dados', 'dados pessoais', 'tratamento', 'violação de dados pessoais', etc., serão interpretadas com base no significado atribuído pela LGPD.

i) A Defensoria Pública do Estado da Bahia/Contratante agirá como "controlador", nos termos do art.5°, VI da Lei nº13.709/2018, e a Contratada assume o papel como "operador", nos termos do art. 5º, VII, da mesma Lei 13.709/2018, no sentido estrito da LGPD, salvo nos casos em que o operador/Contratado(a), passe a atuar em desconformidade com as orientações do "controlador/Contratante", passando assim a se responsabilizar como controlador, perante os órgãos de controle/fiscalização.

j) O Contratado(a) declara que conhece a Política de Governança de Privacidade e de Proteção de Dados Pessoais da Defensoria Pública do Estado da Bahia (Portaria nº 811, de 30.08.2021, publicada no DOE/DPE de 31/08/2021), e se compromete ao seu cumprimento e fiel observância, tudo de conformidade com o art. 39, da Lei nº 13.709/2018.

DA CONFIDENCIALIDADE NA RELAÇÃO CONTRATUAL

II - Inclui-se, ainda, as seguintes obrigações à Cláusula Sétima (OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA) do presente Contrato:

a) O Contratado será expressamente responsabilizado quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução do contrato, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de sanções legais, independentemente da classificação de sigilo conferida pela Defensoria Pública do Estado da Bahia a tais documentos ou dados, mesmo após a conclusão do vínculo contratual.

b) Será mantido em rigoroso sigilo e confidencialidade as informações, não podendo divulgar a terceiros, por quaisquer meios, qualquer informação, documento e material produzido a que tenha ou venha a ter acesso durante a vigência deste Contrato, e em razão do serviço objeto do presente Contrato, que não seja conhecida do público em geral.

c) O Contratado não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto do contrato, sem autorização da Autoridade Competente da Defensoria Pública do Estado da Bahia, por escrito, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.

d) Toda a produção intelectual, inovações e de toda e qualquer documentação, dados, relatórios, além de materiais e outros gerados em razão da prestação de serviços é de propriedade da Defensoria Pública do Estado da Bahia.

e) O descumprimento da obrigação de sigilo e confidencialidade sujeitará o Contratado ao pagamento, ou recomposição, de todas as perdas e danos resultantes do descumprimento, bem como a sua responsabilização civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo, nos termos do Regulamento Interno de Licitações e Contratos - RILC (normativos competentes e aplicáveis) da Defensoria Pública do Estado da Bahia.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – FORO

As partes elegem o Foro da Cidade do Salvador, Estado da Bahia, que prevalecerá sobre qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas deste contrato.

E, por estarem assim justos e contratados, firmam o presente contrato em 02 (duas) vias de igual teor e forma na presença das testemunhas que subscrevem depois de lido e achado conforme.

Salvador, ____ de _____ de 2024.

CONTRATANTE	**CONTRATADA**
Testemunha (nome/CPF)	**Testemunha (nome/CPF)**

PARTE FIXA

RITO DO PROCEDIMENTO LICITATÓRIO E DA CONTRATAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO

TÍTULO I
DOS PRINCÍPIOS

1. A licitação destina-se a garantir a observância do princípio constitucional da isonomia e a selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração e será processada e julgada em estrita conformidade com os princípios básicos da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da eficiência, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhes são correlatos.

TÍTULO II
DOS IMPEDIMENTOS

2. Não será admitida a participação de interessados que estejam suspensos do direito de licitar ou contratar e/ou declarados inidôneos, na forma dos incisos II e III do art. 186 da Lei estadual nº 9.433/05.
3. Em consonância com o art. 200 da Lei estadual nº 9.433/05, fica impedida de participar de licitações e de contratar com a Administração Pública a pessoa jurídica constituída por membros de sociedade que, em data anterior à sua criação, haja sofrido penalidade de suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração ou tenha sido declarada inidônea para licitar e contratar e que tenha objeto similar ao da empresa punida.
4. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação, da execução de obras ou serviços e do fornecimento de bens a eles necessários: a) o autor do projeto, básico ou executivo, pessoa natural física ou jurídica; b) a empresa responsável, isoladamente ou em consórcio, pela elaboração do projeto básico ou executivo ou da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto ou controlador, responsável técnico, subordinado ou subcontratado; c) servidor ou dirigente do órgão ou entidade contratante ou responsável pela licitação; d) demais agentes públicos, assim definidos no art. 207 da Lei estadual nº 9.433/05, impedidos de contratar com a Administração Pública por vedação constitucional ou legal.
   4.1 É permitida a participação do autor do projeto ou da empresa a que se refere a alínea b deste item na licitação ou na execução da obra ou serviço como consultor ou técnico, nas funções de fiscalização, supervisão ou gerenciamento, exclusivamente a serviço da Administração interessada.
   4.2 O disposto neste item não impede a licitação ou contratação de obra ou serviço que inclua, como encargo do contratado ou pelo preço previamente fixado pela Administração, a elaboração do projeto executivo
   4.3 Considera-se participação indireta, para os fins do disposto neste item, a existência de qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou de parentesco até o 3º grau entre o autor do projeto, pessoa física ou jurídica, e a licitante ou responsável pelos serviços, fornecimentos e obras, incluindo-se o fornecimento de bens e serviços a estes necessários.
   4.4 Aplica-se o disposto no item anterior aos membros da comissão de licitação, ao pregoeiro e equipe de apoio.
5. É vedado ao agente político e ao servidor público de qualquer categoria, natureza ou condição, celebrar contratos com a administração direta ou indireta, por si ou como representante de terceiro, sob pena de nulidade, ressalvadas as exceções legais, conforme o art. 125 da Lei estadual nº 9.433/05.
6. Os servidores públicos civis deverão observar as vedações contidas na Lei estadual nº 6.677/94, especialmente do inc. XI do art. 176, assim como as proibições específicas das respectivas carreiras e grupos ocupacionais.
7. Os policiais militares da ativa deverão atender às prescrições do art. 40 e 57 da Lei estadual nº 7.990/01.

TÍTULO III
DAS PROPOSTAS E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

CAPÍTULO I
QUANTO À FORMA

8. Os documentos relativos à proposta e à habilitação serão apresentados em formato digital, sob exclusiva responsabilidade dos proponentes quanto à sua validade.
8.1 Em caso de dúvida quanto à autenticidade dos documentos, o pregoeiro poderá solicitar a apresentação dos documentos em original ou cópia autenticada, para verificação.

8.2 Os documentos eletrônicos produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizada pela ICP-Brasil serão recebidos e presumidos verdadeiros em relação aos signatários, dispensando-se o envio de documentos originais e cópias autenticadas em papel.
8.3 A falsidade dos documentos apresentados sujeitará a licitante à sanções previstas na legislação pertinente.
9. As certidões extraídas pela *internet* somente terão validade se confirmada sua autenticidade.
10. Como condição específica para participação do pregão por meio eletrônico, é necessário, previamente, o credenciamento pelos licitantes no sistema indicado no PREÂMBULO, através da atribuição de chave de identificação e/ou senha individual.
11. A participação no pregão eletrônico dar-se-á por meio do acesso da licitante exclusivamente por meio do sistema disponibilizado.

CAPÍTULO II
QUANTO AO CONTEÚDO

12. A proponente deverá elaborar a sua proposta de preços em moeda nacional (reais e centavos), observando as disposições do Termo de Referência, ficando esclarecido que não serão admitidas propostas alternativas.
13. Ocorrendo divergência entre o preço por item em algarismo e o expresso por extenso, será levado em conta este último.
14. A proposta apresentada deverá incluir as despesas necessárias ao fiel cumprimento do objeto da licitação.
15. Os preços cotados deverão ser referidos à data de recebimento das propostas, considerando a condição de pagamento à vista, não devendo, por isso, computar qualquer custo financeiro para o período de processamento das faturas.
16. Não será permitida previsão de sinal, ou qualquer outra forma de antecipação de pagamento na formulação das propostas, devendo ser desclassificada, de imediato, a proponente que assim o fizer.
17. Não será considerada qualquer oferta de vantagem não prevista no instrumento convocatório, nem propostas com preço global ou unitário simbólico, irrisório ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos.
18. A formulação da proposta implica para a proponente a observância dos preceitos legais e regulamentares em vigor, tornando-a responsável pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados.
19. Na concorrência, tomada de preços e convite do tipo técnica e preço, a proponente deverá apresentar proposta técnica observando as disposições relativas ao modelo de descrição da proposta técnica e aos critérios para avaliação das propostas técnicas.
20. Para a habilitação dos interessados na licitação, exigir-se-ão, exclusivamente, os documentos relacionados no instrumento convocatório.
20.1 As microempresas e empresas de pequeno porte, beneficiárias do tratamento diferenciado e favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/06, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição.

TÍTULO IV
DO PROCEDIMENTO NA LICITAÇÃO

CAPÍTULO I
DA FASE INICIAL

Seção I
Do Credenciamento

21. O site, dia e hora para recebimento das propostas e início da sessão pública estão indicados no PREÂMBULO.
21.1 Reputa-se credenciada a pessoa natural regularmente designada para representar a licitante no processo licitatório.
21.2 Cada licitante poderá credenciar apenas um representante e cada representante somente poderá representar uma única licitante.
21.3 As licitantes interessadas na concessão de tratamento diferenciado assegurado pela Lei Complementar nº 123/06 deverão estar previamente cadastradas no sistema indicado no PREÂMBULO, como microempresas ou empresas de pequeno porte.
22. O credenciamento do usuário será pessoal e intransferível para acesso ao sistema, sendo a licitante responsável por todos os atos praticados.

Seção II
Da licitante

23. Caberá à licitante interessada em participar do pregão, na forma eletrônica: **[NOTA: art. 17 do Decreto nº 19.896/20]**
a) remeter, no prazo estabelecido, exclusivamente via sistema eletrônico, os documentos de habilitação e a proposta e, quando necessário, os documentos solicitados conforme estabelecido neste edital;
b) responsabilizar-se formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assumir como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros;
c) acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e responsabilizar-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão;
d) comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso;
e) utilizar a chave de identificação e a senha de acesso para participar do pregão na forma eletrônica.
24. O credenciamento do usuário implica em sua responsabilidade legal e na presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão.

Seção III
Da Interrupção da Sessão

25. Sempre que houver interrupção da sessão, as licitantes deverão ser notificadas do dia e hora em que a sessão terá continuidade.
25.1 Na hipótese de o sistema eletrônico desconectar para o pregoeiro no decorrer da etapa de envio de lances da sessão pública e permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados. **[NOTA: art. 25 do Decreto nº 19.896/20]**
25.2 Na situação descrita no item 25.1, quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação do fato aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação. **[NOTA: art. 26 do Decreto nº 19.896/20]**

Seção IV
Da Apresentação da Proposta e dos
Documentos de Habilitação

26. Após a divulgação do edital no sítio eletrônico, as licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, conforme as datas e horários estabelecidos no instrumento convocatório, observando-se o que se segue: **[NOTA: art. 18, caput, do Decreto nº 19.896/20]**
26.1 A licitante deverá preencher o formulário eletrônico apresentado na tela com os dados pertinentes à sua proposta de preços, vedada a identificação da proponente ou do seu representante legal, sob pena de desclassificação.
26.2 No caso de aquisições, o formulário deverá ser preenchido com as exigências relacionadas no item respectivo da Seção I – Especificações para Elaboração da Proposta de Preços, da PARTE I - Propostas.
26.3 As licitantes também deverão remeter nesta oportunidade, exclusivamente via sistema eletrônico: a) proposta escrita de preços, preferencialmente de acordo com o modelo da Seção IV – Modelo de descrição da proposta de preços, da PARTE I – Propostas; b) declaração de elaboração independente de proposta e de inexistência de impedimento à participação no certame; c) declaração de enquadramento, quando for o caso (Lei nº 123/2006); d) declaração de pleno conhecimento e de veracidade dos documentos; e) procuração, se for o caso, por instrumento público ou particular, este último acompanhado da prova da legitimidade de quem outorgou os poderes.
26.4 Os documentos exigidos para habilitação, conforme o disposto na PARTE II do edital deverão ser enviados nesta fase, exclusivamente via sistema eletrônico, observando-se o que se segue:
26.4.1 As licitantes cadastradas no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado da Bahia poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem no referido Cadastro, observado o disposto neste edital, para a confirmação das suas condições habilitatórias. **[NOTA: art. 18, §1º, do Decreto nº 19.896/20]**

26.4.2 Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Registro Cadastral, ou que dele constem como vencidos, deverão ser enviados nesta fase, cabendo ao licitante certificar-se da regularidade de sua documentação. **[NOTA: art. 18, §2º, do Decreto nº 19.896/20]**
26.5 O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos no edital, nos termos do disposto no item 26 ocorrerá por meio de chave de acesso e senha. **[NOTA: art. 18, §3º, do Decreto nº 19.896/20]**
26.6 A licitante declarará, em campo próprio do sistema eletrônico, o cumprimento dos requisitos para a habilitação e a conformidade de sua proposta com as exigências do edital. **[NOTA: art. 18, §4º, do Decreto nº 19.896/20]**
26.7 A falsidade da declaração de que trata o item 26.6 sujeitará o licitante às sanções previstas na legislação pertinente. **[NOTA: art. 18, §5º, do Decreto nº 19.896/20]**
26.8 Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema eletrônico, até a data e o horário estabelecidos no edital para a sua apresentação. **[NOTA: art. 18, §6º, do Decreto nº 19.896/20]**
26.9 Na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, observado o disposto no item 26 não haverá ordem de classificação das propostas. **[NOTA: art. 18, §7º, do Decreto nº 19.896/20]**
26.10 Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances. **[NOTA: art. 18, §8º, do Decreto nº 19.896/20]**

CAPÍTULO II
DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

Seção I
Das propostas de preços

Subseção I
Da abertura da Sessão Pública

27. A partir do horário previsto neste edital, a sessão pública na *internet* será aberta pelo pregoeiro com a utilização de sua chave de acesso e senha. **[NOTA: art. 19, caput, do Decreto nº 19.896/20]**
27.1 As licitantes poderão participar da sessão pública na *internet*, mediante a utilização de sua chave de acesso e senha. **[NOTA: art. 19, §1º, do Decreto nº 19.896/20]**
27.2 O sistema eletrônico disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o pregoeiro e as licitantes. **[NOTA: art. 19, §2º, do Decreto nº 19.896/20]**
28. Iniciada a sessão pública do pregão eletrônico, não cabe desistência da proposta.
29. O pregoeiro verificará as propostas apresentadas e desclassificará aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste edital. **[NOTA: art. 20, caput, do Decreto nº 19.896/20]**
29.1 Serão consideradas irregulares e desclassificadas, de logo, as propostas que não contenham informação que permita a identificação do objeto proposto.
29.1.1 Também será desclassificada a proposta que identifique a licitante.
29.2 A desclassificação da proposta será fundamentada e registrada no sistema eletrônico, para acompanhamento por todos os participantes. **[NOTA: art. 20, parágrafo único, do Decreto nº 19.896/20]**
29.3 O sistema eletrônico ordenará automaticamente as propostas classificadas pelo pregoeiro. **[NOTA: art. 21, caput, do Decreto nº 19.896/20]**
29.4 Somente as propostas classificadas pelo pregoeiro participarão da etapa de envio de lances. **[NOTA: art. 21, parágrafo único, do Decreto nº 19.896/20]**
30. Havendo apenas uma oferta, esta poderá ser aceita, desde que atenda todas as condições do instrumento convocatório e seu preço seja compatível com o valor estimado para a contratação e dentro da realidade do mercado.

Subseção II
Dos lances eletrônicos

31. Classificadas as propostas, o pregoeiro dará início à fase competitiva, oportunidade em que os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico. **[NOTA: art. 22 do Decreto nº 19.896/20]**
31.1 É vedada a utilização de sistema robotizado que implique envio automático de lances.
31.1.1 Poderá ser fixado intervalo mínimo de tempo a ser observado entre as ofertas de lances, ou recurso de tecnologia disponibilizado pelo sistema, a fim de coibir a utilização de software lançador (robô).

31.2 Se o pregoeiro identificar que alguma licitante, ao apresentar seus lances, o fez, entre outras formas, de maneira sucessiva, padronizada, intermitente, simultânea ou em intervalos de poucos segundos entre eles, indicando a utilização de software lançador "robô", será ela desclassificada, com a consequente abertura de processo administrativo para apuração do ilícito.
31.3 A licitante será imediatamente informada do recebimento do lance e do valor consignado no registro **[NOTA: art. 22, §1º, do Decreto nº 19.896/20]**
31.4 As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado para abertura da sessão pública e as regras estabelecidas no edital. **[NOTA: art. 22, §2º, do Decreto nº 19.896/20]**
31.5 A licitante somente poderá oferecer valor inferior ou maior percentual de desconto ao último lance por ela ofertado e registrado pelo sistema, observado, quando houver, o intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta. **[NOTA: art. 22, §3º, do Decreto nº 19.896/20]**
31.6 Não serão aceitos dois ou mais lances iguais e prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro. **[NOTA: art. 22, §4º, do Decreto nº 19.896/20]**
31.7 Durante a sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação da licitante. **[NOTA: art. 22, §5º, do Decreto nº 19.896/20]**

Subseção III
Do envio de lances, segundo os modos de disputa

32. No **modo de disputa aberto**, conforme opção assinalada no PREÂMBULO deste edital, será observado o seguinte procedimento:
a) as licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações, conforme o critério de julgamento adotado neste edital;
b) deverá ser observado o intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, definido neste edital, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta;
c) a etapa de envio de lances na sessão pública durará 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 02 (dois) minutos do período de duração da sessão pública. **[NOTA: art. 23, caput, do Decreto nº 19.896/20]**
d) a prorrogação automática da etapa de envio de lances, de que trata a letra "c" será de 02 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive quando se tratar de lances intermediários. **[NOTA: art. 23, §1º, do Decreto nº 19.896/20]**
e) na hipótese de não haver novos lances, a sessão pública será encerrada automaticamente. **[NOTA: art. 23, §2º, do Decreto nº 19.896/20]**
f) encerrada a sessão pública sem prorrogação automática pelo sistema, nos termos do disposto ~~no § 1º deste artigo~~ na letra "d", o pregoeiro poderá admitir o reinício da etapa de envio de lances, em prol da consecução do melhor preço, mediante justificativa. **[NOTA: art. 23, §3º, do Decreto nº 19.896/20]**
33. No **modo de disputa aberto e fechado**, conforme opção assinalada no PREÂMBULO deste edital, será observado o seguinte procedimento:
a) as licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado, conforme o critério de julgamento adotado neste edital;
b) a etapa de envio de lances da sessão pública terá duração de 15 (quinze) minutos. **[NOTA: art. 24, caput, do Decreto nº 19.896/20]**
c) encerrado o prazo previsto na letra "b, o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e, transcorrido o período de até 10 (dez) minutos, aleatoriamente determinado, a recepção de lances será automaticamente encerrada **[NOTA: art. 24, §1º, do Decreto nº 19.896/20]**
d) Encerrado o prazo de que trata a letra "c", o sistema abrirá a oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os autores das ofertas com valores até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até 05 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo. **[NOTA: art. 24, §2º, do Decreto nº 19.896/20]**
e) Na ausência de, no mínimo, 03 (três) ofertas nas condições de que trata a letra "d", os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de 03 (três), poderão oferecer um lance final e fechado em até 05 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento do prazo. **[NOTA: art. 24, §3º, do Decreto nº 19.896/20]**
f) encerrados os prazos estabelecidos nas letras "d" e "e", o sistema ordenará os lances em ordem crescente de vantajosidade. **[NOTA: art. 24, §4º, do Decreto nº 19.896/20]**
g) na ausência de lance final e fechado classificado nos termos das letras "d" e "e", haverá o reinício da etapa fechada para que os demais licitantes, até o máximo de 03 (três), na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até 05 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo, observado, após esta etapa, o disposto no § 4º deste artigo. **[NOTA: art. 24, §5º, do Decreto nº 19.896/20]**

h) na hipótese de não haver licitante classificado na etapa de lance fechado que atenda às exigências para habilitação, o pregoeiro poderá, auxiliado pela equipe de apoio, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa fechada, nos termos do disposto na letra "g". **[NOTA: art. 24, §6º, do Decreto nº 19.896/20]**

Subseção IV
Critérios de desempate em licitações de itens ampla participação

34. Em licitações de itens de ampla participação, serão observadas as seguintes disposições:
34.1 Em caso de empate, real ou ficto, será assegurada, nos termos dos arts. 44 e 45 da Lei complementar nº 123/06, a preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte beneficiárias do regime diferenciado e favorecido, nos termos que se seguem:
34.2 Entende-se por *empate ficto* as situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada, e *empate real* as que sejam iguais.
34.3 Em qualquer das hipóteses de empate, a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá apresentar, no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, proposta de preço inferior àquela de menor valor exeqüível, sob pena de preclusão.
34.4 Se a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada não exercer o direito, ou se sua oferta não for aceita, ou se for inabilitada, será concedido idêntico direito à microempresa ou empresa de pequeno porte subseqüente em situação de empate, se houver, na ordem classificatória, até a apuração de uma proposta que atenda às condições estabelecidas no edital.
34.5 No caso de as microempresas e empresas de pequeno porte apresentarem preços iguais, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
34.6 O disposto neste item somente se aplica quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.
34.7 Se não ocorrer o desempate, prevalecerá a melhor oferta inicial
34.8 Se a melhor oferta não puder ser aceita, ou se for inabilitada a sua proponente, o responsável pela licitação avaliará a proposta subsequente, procedendo a nova verificação da ocorrência do empate ficto, se for o caso, de acordo com a disciplina ora estabelecida, e assim sucessivamente, até a obtenção de proposta válida.
34.9 Ocorrendo empate de propostas formuladas por licitantes que não detenham a condição de microempresa ou de empresa de pequeno porte, será observado o disposto na Lei estadual nº 9.433/05, procedendo-se, sucessivamente, a sorteio em ato público, para o qual as licitantes serão convocadas, vedado qualquer outro critério.
34.10 No caso de empate real entre as propostas apresentadas por microempresas e empresas de pequeno porte, em razão da ausência de disputa de lances, será realizado sorteio em ato público, para o qual as licitantes serão convocadas.
34.11. Sempre que houver sorteio deverá ser lavrada ata específica.

Subseção V
Critérios de desempate em licitações de itens restritos
a microempresa e empresa de pequeno porte

35. Em licitações de itens restritos a microempresa e empresa de pequeno porte, serão observadas as seguintes disposições:
35.1 No caso de empate real entre as propostas apresentadas por microempresas e empresas de pequeno porte, será realizado sorteio em ato público, para o qual as licitantes serão convocadas.
35.2 Sempre que houver sorteio deverá ser lavrada ata específica.
36. Os critérios de desempate serão aplicados nos termos do item 34 ou 35, conforme o caso, se não houver envio de lances após o início da fase competitiva.

Subseção VI
Da divulgação do orçamento

37. Na hipótese de a licitação se processar com o orçamento sigiloso, o valor estimado ou o valor máximo aceitável para a contratação, bem como os elementos de sua composição, serão tornados públicos apenas e imediatamente após o encerramento do envio de lances. **[NOTA: art. 7º, §4º, do Decreto nº 19.896/20]**

Subseção VII
Negociação da proposta

38. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas no edital. **[NOTA: art. 28, caput, do Decreto nº 19.896/20]**
38.1 A negociação será realizada por meio do sistema eletrônico e poderá ser acompanhada pelos demais licitantes. **[NOTA: art. 28, §1º, do Decreto nº 19.896/20]**

Subseção VIII
Da adequação da proposta

39. O pregoeiro concederá o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para envio da proposta ~~escrita~~ adequada ao último lance ofertado após a negociação de que trata o item 38, podendo ser prorrogado, mediante justificativa. **[NOTA: art. 28, §2º, do Decreto nº 19.896/20] [NOTA: art. 33 do Decreto nº 19.896/20]**
39.1 A proposta deverá contemplar a planilha com os respectivos valores readequados ao valor ofertado e registrado de menor lance.
39.1.1 Na hipótese de contratação de serviços comuns em que a legislação ou o edital exija apresentação de planilha de composição de preços, esta deverá ser encaminhada exclusivamente via sistema eletrônico, no prazo do item 39 com os respectivos valores readequados ao lance vencedor. **[NOTA: art. 30, §5º, do Decreto nº 19.896/20]**
39.2 Deverão ser encaminhados juntamente com a proposta readequada, caso tenha sido exigido na Parte I deste edital, os documentos necessários à comprovação das características descritas na proposta, tais como: catálogos, manuais, fichas de especificação técnica ou páginas da *internet* impressas.
39.3 Os documentos deverão ser apresentados em formato digital, via sistema.
39.4 Caso seja necessário, o pregoeiro poderá solicitar documentos complementares à proposta, a fim de esclarecer ou confirmar situação fática ou jurídica pré-existente, os quais deverão ser apresentados em formato digital, via sistema, no prazo de três horas a contar da solicitação, sendo vedada a inclusão de elemento que devesse constar originariamente da proposta. **[NOTA: art. 30, §3º, do Decreto nº 19.896/20]**

Seção II
Do julgamento das propostas

40. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação. **[NOTA: art. 29 do Decreto nº 19.896/20]**

Subseção I
Da compatibilidade do preço

41. Será desclassificada a proposta que consignar valor global superior aos praticados no mercado ou, quando for o caso, que contemple preços superiores aos preços máximos definidos no instrumento convocatório, fixados pela Administração ou por órgão oficial competente ou, ainda, aos constantes do sistema de registro de preços.
41.1 Serão também desclassificadas as propostas que consignarem preços manifestamente inexeqüíveis, assim considerados aqueles que não venham a ter demonstrada sua viabilidade através de documentação que comprove que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado e que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto do contrato.
41.2 No caso de licitações de menor preço para obras e serviços de engenharia, deverá ser observado, para efeito de manifesta inexeqüibilidade, o disposto nos §§1º e 2º do art. 97 da Lei estadual nº 9.433/05.
42. Se a melhor oferta não puder ser aceita, o responsável pela licitação avaliará a proposta subsequente, procedendo a nova verificação da ocorrência do empate ficto, se for o caso, observando o mesmo rito estabelecido, e assim sucessivamente, até a obtenção de proposta válida.

Subseção II
Das amostras ou demonstração de compatibilidade

43. Havendo necessidade de apresentação de amostras ou de demonstração de compatibilidade, o pregoeiro comunicará a todas as licitantes a suspensão da sessão, franqueará ao detentor da melhor proposta a sua realização, no prazo e forma assinalados, ficando facultado aos demais licitantes o acompanhamento.
44. Se inexitosa a aferição de qualquer amostra ou demonstração de compatibilidade, o pregoeiro procederá à convocação do detentor da proposta subsequente, na ordem de classificação, até que obtenha resultado compatível.

45. A amostra ou a demonstração de compatibilidade será analisada com o objetivo de aferir a sua adequação com os requisitos e as especificações contidas no instrumento convocatório, bem como com as consignadas na proposta apresentada pela licitante, para o que poderá ser solicitada a avaliação e análise por parte de unidade técnica competente.
46. A não apresentação de amostra ou de demonstração de compatibilidade será reputada desistência do certame, com as conseqüências estabelecidas em lei.
47. A desconformidade ou incompatibilidade com os requisitos e especificações do instrumento convocatório implicará na desclassificação da proposta, devendo observar-se o que se segue:
47.1 A amostra deverá ser entregue contra-recibo, no prazo e endereço fixados pelo pregoeiro, devendo estar em embalagem lacrada, que contenha as informações que permitam identificar a licitante e o procedimento licitatório ao qual se refere.
47.2 Os produtos apresentados como amostras poderão ser abertos, desmontados, instalados e submetidos aos testes necessários, sendo devolvidos à licitante no estado em que se encontrarem ao final da avaliação, não cabendo ressarcimento do valor do objeto.
47.3 A amostra apresentada deverá possuir elementos e quantidades suficientes que permitam a identificação do objeto, bem como a constatação de suas propriedades e do seu rendimento, além do número do registro no órgão competente, quando exigido.
47.4 Entregue a amostra, não serão permitidas quaisquer modificações no produto apresentado para fins de adequá-lo à especificação constante do instrumento convocatório.
47.5 A amostra aprovada permanecerá em poder do órgão licitante para fins de confrontação quando do recebimento do material licitado, sendo liberada somente após a conclusão do contrato.
47.6 As amostras reprovadas deverão ser retiradas em até 30 (trinta) dias, contados da publicação da homologação da licitação, ficando esclarecido que as que não forem retiradas nesse prazo serão descartadas, sem direito a indenização.
47.7 Em nenhuma hipótese as amostras apresentadas serão tidas como início de entrega dos materiais ofertados.

CAPÍTULO III
DA HABILITAÇÃO

48. O pregoeiro conferirá e examinará os documentos de habilitação, emitindo o Certificado de Registro das empresas cadastradas e verificando a regularidade da documentação exigida no instrumento convocatório. **[NOTA: art. 30, caput, do Decreto nº 19.896/20]**
48.1 Serão inabilitadas as licitantes cujos documentos exigidos para habilitação não tenham sido apresentados na forma do edital, ou que não estejam contemplados no Registro Cadastral, ou que dele constem como vencidos, ressalvado o disposto no item 48.2. **[NOTA: art. 30, §1º, do Decreto nº 19.896/20]**
48.2 Desde que possível tecnicamente, a verificação pelo órgão ou entidade promotora do certame nos sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação. **[NOTA: art. 30, §2º, do Decreto nº 19.896/20]**
48.3 Caso seja necessário, o pregoeiro poderá solicitar documentos complementares à habilitação, a fim de esclarecer ou confirmar situação fática ou jurídica pré-existente, os quais deverão ser apresentados em formato digital, via sistema eletrônico, no prazo de 03 (três) horas a contar da solicitação, vedada a inclusão posterior de elemento que devesse constar originariamente dos documentos de habilitação. **[NOTA: art. 30, §3º do Decreto nº 19.896/20]**
49. Não sendo aceitável a proposta vencedora, ou se o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital. **[NOTA: art. 30, §4º, do Decreto nº 19.896/20]**
50. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte será exigida nos termos do disposto nos arts. 42 e 43, ambos da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006. **[NOTA: art. 30, §6º do Decreto nº 19.896/20]**
51. Constatado o atendimento às exigências estabelecidas no edital, a licitante será declarada vencedora. **[NOTA: art. 30, §7º do Decreto nº 19.896/20]**
51.1 Havendo necessidade de suspensão da sessão pública para a declaração do vencedor por prazo superior a 03 (três) horas a contar do encerramento da etapa de lances, a nova sessão somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema eletrônico, observada a antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, e a ocorrência será registrada em ata. **[NOTA: art. 30, §8º do Decreto nº 19.896/20]**

CAPÍTULO IV
DOS RECURSOS

52. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, no prazo de até 30 (trinta) minutos manifestar sua intenção de recorrer, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema eletrônico. **[NOTA: art. 32 do Decreto nº 19.896/20]**
52.1 As razões do recurso de que trata o *caput* deste artigo deverão ser apresentadas no prazo de 03 (três) dias úteis. **[NOTA: art. 32, §1º, do Decreto nº 19.896/20]**
52.2 As demais licitantes ficarão intimados para, se desejarem, apresentar suas contrarrazões, no prazo de 03 (três) dias úteis, contado da data final do prazo do recorrente, assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses. **[NOTA: art. 32, §2º, do Decreto nº 19.896/20]**
52.3 A ausência de manifestação imediata e motivada da licitante quanto à intenção de recorrer, nos termos do disposto no *caput* deste artigo, importará na decadência desse direito, e o pregoeiro estará autorizado a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora. **[NOTA: art. 32, §3º, do Decreto nº 19.896/20]**
52.4 O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos que não podem ser aproveitados. **[NOTA: art. 32, §4º, do Decreto nº 19.896/20]**

CAPÍTULO V
DA REGULARIZAÇÃO FISCAL E TRABALHISTA
DAS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

53. Sagrando-se vencedora do certame microempresa ou empresa de pequeno porte, beneficiária do regime diferenciado da Lei Complementar nº 123/06, cuja habilitação tenha sido procedida com a ressalva de existência de restrição fiscal e/ou trabalhista, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que a proponente for declarada a vencedora do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.
53.1 A não-regularização da documentação no prazo previsto neste item implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas pelo ilícito tipificado no art. 184, VI da Lei estadual nº 9.433/05, sendo facultado à Comissão de Licitação ou ao pregoeiro, conforme o caso, proceder à convocação das licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

CAPÍTULO VI
DA HOMOLOGAÇÃO E ADJUDICAÇÃO

54. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade superior fará a adjudicação do objeto ao licitante vencedor e homologará a licitação. **[NOTA: art. 34, caput, do Decreto nº 19.896/20]**
55. Na ausência de recurso ou quando a decisão que o ensejou tenha sido reconsiderada, caberá ao pregoeiro adjudicar o objeto, encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade superior e propor a homologação. **[NOTA: art. 34, parágrafo único, do Decreto nº 19.896/20]**
56. A homologação e a adjudicação do objeto desta licitação não implicará direito à contratação.

TÍTULO V
DAS IMPUGNAÇÕES E DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS

CAPÍTULO I
DAS IMPUGNAÇÕES

57. Qualquer pessoa poderá impugnar os termos do edital do pregão até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública. **[NOTA: art. 13 do Decreto nº 19.896/20]**
57.1 A impugnação não possui efeito suspensivo e caberá ao pregoeiro decidir no prazo de 02 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento da impugnação. **[NOTA: art. 13, §1º, do Decreto nº 19.896/20]**
57.2 A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro nos autos do processo de licitação. **[NOTA: art. 13, §2º, do Decreto nº 19.896/20]**
57.3 O pregoeiro poderá solicitar a manifestação dos setores técnicos, a fim de subsidiar a decisão quanto às impugnações, promovendo a oitiva, quando necessário, do órgão legal de assessoramento jurídico. **[NOTA: art. 13, §3º, do Decreto nº 19.896/20]**

57.4 Se reconhecida a procedência das impugnações, as modificações do edital serão divulgadas pelo mesmo instrumento de publicação utilizado para divulgação do texto original e o prazo inicialmente estabelecido será reaberto, exceto se, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas, resguardado o tratamento isonômico aos licitantes. **[NOTA: art. 15 do Decreto nº 19.896/20]**

CAPÍTULO II
DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS

58. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao pregoeiro até 03 (três) dias úteis anteriores da data fixada para a realização da sessão pública do pregão. **[NOTA: art. 14 do Decreto nº 19.896/20]**
58.1 O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de 02 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e suas respostas vincularão os participantes e a Administração Pública Estadual. **[NOTA: art. 14, §1º, do Decreto nº 19.896/20]**
58.2 O pregoeiro poderá solicitar a manifestação dos setores técnicos, a fim de subsidiar a decisão quanto aos pedidos de esclarecimentos, promovendo a oitiva, quando necessário, do órgão legal de assessoramento jurídico. **[NOTA: art. 14, §2º, do Decreto nº 19.896/20]**
58.3. Se na resposta aos pedidos de esclarecimentos verificar-se a necessidade de modificações do edital, estas serão divulgadas pelo mesmo instrumento de publicação utilizado para divulgação do texto original e o prazo inicialmente estabelecido será reaberto, exceto se, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas, resguardado o tratamento isonômico aos licitantes. **[NOTA: art. 15 do Decreto nº 19.896/20]**

TÍTULO VI
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

59. A qualquer tempo, antes da data fixada para apresentação das propostas, poderá o responsável pela licitação, se necessário, modificar este instrumento, hipótese em que deverá proceder à divulgação, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.
59.1 As modificações do edital serão divulgadas pelo mesmo instrumento de publicação utilizado para divulgação do texto original e o prazo inicialmente estabelecido será reaberto, exceto se, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas, resguardado o tratamento isonômico aos licitantes. **[NOTA: art. 15 do Decreto nº 19.896/20]**
60. O pregoeiro poderá em qualquer fase da licitação, suspender os trabalhos, procedendo ao registro da suspensão e a convocação para a continuidade dos mesmos, bem como promover diligências destinadas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo licitatório, desde que não implique em inclusão de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.
61. O pregoeiro poderá, no julgamento da habilitação e das propostas, sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível aos licitantes, e lhes atribuirá validade e eficácia para fins de habilitação e classificação. **[NOTA: art. 31, caput, do Decreto nº 19.898/20]**
61.1 Havendo necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento de que trata este item, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata. **[NOTA: art. 31, §1º, do Decreto nº 19.898/20]**
61.2 Quando todas as propostas forem desclassificadas ou todos os licitantes forem inabilitados, o pregoeiro poderá, caso se esta funcionalidade estiver disponível no sistema, suspender o pregão e estabelecer uma nova data, com prazo não superior a 03 (três) dias úteis, para o recebimento de nova proposta ou nova documentação, após sanadas as causas que motivaram a desclassificação ou inabilitação. **[NOTA: art. 31, §2º, do Decreto nº 19.898/20]**
62. O pregoeiro poderá, a qualquer tempo, negociar com o proponente da melhor oferta aceitável, visando obter preço menor.
63. Os participantes da licitação têm direito público subjetivo à fiel observância do procedimento estabelecido neste Decreto e qualquer interessado poderá acompanhar o seu desenvolvimento. **[NOTA: art. 39, §2º, do Decreto nº 19.898/20]**
64. A instrução do processo licitatório poderá ser realizada por meio de sistema eletrônico, cujos documentos, constantes dos arquivos e registros digitais, serão válidos para todos os efeitos legais. **[NOTA: art. 39, §1º, do Decreto nº 19.898/20]**
64.1 Os atos do procedimento do pregão eletrônico serão disponibilizados para acesso livre, nos termos da legislação pertinente, ressalvados os documentos sigilosos, apenas enquanto perdurar esta condição. **[NOTA: art. 39, §3º, do Decreto nº 19.898/20]**

64.2 Os arquivos e os registros digitais relativos ao pregão eletrônico serão documentados no processo respectivo com vistas à aferição de sua regularidade pelos agentes de controle, nos termos da legislação pertinente. **[NOTA: art. 39, §4º, do Decreto nº 19.898/20]**
65. Os casos omissos serão dirimidos pelo pregoeiro, com observância da legislação em vigor.

TÍTULO VII
DA REVOGAÇÃO E ANULAÇÃO

66. A licitação poderá ser revogada ou anulada nos termos do art. 122 da Lei estadual nº 9.433/05.

TÍTULO VIII
DA CONTRATAÇÃO

CAPÍTULO I
DA FASE PRÉ-CONTRATUAL

Seção I
Da verificação da manutenção das condições de habilitação

67. Como condição para celebração do contrato, a licitante vencedora deverá fazer prova da manutenção de todas as condições de habilitação, o que também poderá ser aferido, se disponível, mediante consulta ao Registro Cadastral ou a sites oficiais.

Seção II
Da minuta de contrato

68. A contratação com a licitante vencedora obedecerá as condições da minuta de contrato constante do instrumento convocatório, facultada a substituição, a critério da Administração, por instrumento equivalente, desde que presentes as condições do art. 132 da Lei estadual nº 9.433/05.
69. Considerar-se-ão literalmente transcritas no instrumento equivalente todas as cláusulas e condições previstas na minuta de contrato constante do convocatório.

CAPÍTULO II
DA ASSINATURA DO CONTRATO

Seção I
Da Convocação

70. O adjudicatário será convocado a assinar o termo de contrato, ou instrumento equivalente, se for o caso, no prazo fixado no edital, na forma dos §§3º e 4º do art. 124 da Lei estadual nº 9.433/05, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no inciso I do art. 192 e no art. 194 da Lei estadual nº 9.433/05, podendo solicitar sua prorrogação por igual período, por motivo justo e aceito pela Administração.
70.1 A assinatura do contrato, ou instrumento equivalente, se for o caso, deverá ser realizada pelo representante legal da empresa ou mandatário com poderes expressos.
70.2 No sistema de registro de preços, a recusa injustificada do fornecedor em subscrever o termo de contrato ou instrumento equivalente ensejará a aplicação das penalidades legalmente estabelecidas. **[NOTA: conforme §1º do art. 25 do Decreto nº 19.252/19]**
70.2.1 Equipara-se à recusa prevista a circunstância de o fornecedor deixar de manter as condições de habilitação exigidas na licitação, ou, por qualquer meio, dar causa à impossibilidade de subscrição do contrato. **[NOTA: conforme §2º do art. 25 do Decreto nº 19.252/19]**
70.2.2 O disposto neste item também se aplica aos integrantes do cadastro de reserva, que, convocados na forma do *caput* deste item, não honrem o compromisso assumido, sem justificativa ou com justificativa recusada pela Administração. **[NOTA: conforme §3º do art. 25 do Decreto nº 19.252/19]**
71. A critério da Administração, a assinatura do contrato ou do instrumento equivalente se dará por meio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, caso em que a licitante deverá providenciar o cadastramento de seu representante legal ou procurador no endereço eletrônico www.comprasnet.ba.gov.br.
71.1 A recusa da adjudicatária em se cadastrar ou a subscrever eletronicamente o contrato ou instrumento equivalente implicará na decadência da contratação e à sujeição às sanções cominadas na legislação.

Seção II
Da impossibilidade de contratação

72. Na contratação delegada, se a licitante vencedora, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, é facultado ao pregoeiro examinar e verificar a aceitabilidade das propostas subseqüentes, na ordem de classificação, bem como o atendimento das condições de habilitação, adotando os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na legislação pertinente. **[NOTA: art. 119, parágrafo único e art. 36, caput, do Decreto nº 19.896/20.**

CAPÍTULO III
DOS PRAZOS DE DURAÇÃO

73. A vigência contratual observará o prazo estabelecido na minuta de contrato constante do instrumento convocatório, sendo vedada a fixação de prazo de vigência indeterminado.

CAPÍTULO IV
DAS GARANTIAS

74. As garantias contratuais, quando exigidas, deverão recair sobre uma das modalidades previstas na lei, observadas as disposições da minuta de contrato constante do instrumento convocatório.

CAPÍTULO V
DO REAJUSTAMENTO E DA REVISÃO DA PROPOSTA

75. O reajustamento dos preços contratuais observará os índices específicos ou setoriais mais adequados à natureza da obra, compra ou serviço, conforme definido na minuta de contrato constante do instrumento convocatório.
75.1. Os preços poderão ser revistos nas hipóteses previstas na Lei estadual nº 9.433/05, observados os parâmetros definidos na minuta de contrato constante do instrumento convocatório.

CAPÍTULO VI
DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

76. O contrato poderá ser alterado, mediante justificação expressa, nas hipóteses previstas na Lei estadual nº 9.433/05.
77. Os atos de prorrogação, suspensão ou rescisão dos contratos administrativos sujeitar-se-ão às formalidades exigidas para a validade do contrato originário.
78. Independem de termo contratual aditivo, podendo ser registrado por simples apostila: a) a simples alteração na indicação dos recursos orçamentários ou adicionais custeadores da despesa, sem modificação dos respectivos valores; b) o reajustamento de preços previsto no edital e no contrato; c) as atualizações, compensações ou apenações financeiras decorrentes das condições de pagamento dos mesmos constantes.

CAPÍTULO VII
DA EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO DO OBJETO CONTRATUAL

79. A execução e a fiscalização do objeto contratual obedecerão as disposições previstas na minuta de contrato constante do instrumento convocatório, ficando esclarecido que a ação ou omissão, total ou parcial da fiscalização não eximirá a Contratada da total responsabilidade pelas obrigações assumidas.

CAPÍTULO VIII
DO RECEBIMENTO DO OBJETO CONTRATUAL

80. O recebimento do objeto contratual obedecerá as disposições previstas na minuta de contrato constante do instrumento convocatório.

CAPÍTULO IX
DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO

81. A inexecução total ou parcial do contrato ensejará a sua rescisão, com as conseqüências contratuais e as previstas na Lei estadual nº 9.433/05, observados os parâmetros definidos na minuta de contrato constante do instrumento convocatório.

TÍTULO IX
DAS PENALIDADES

82. Constituem ilícitos administrativos as condutas previstas nos arts. 184, 185 e 199 da Lei estadual nº 9.433/05, sujeitando-se os infratores às cominações legais, especialmente as definidas no art. 186 do mesmo diploma, garantida a prévia e ampla defesa em processo administrativo.

82.1 A Critério da Administração, nos termos do art. 8º, IV c/c art. 89 e art. 95 da Lei nº 12.290, de 20 de abril de 2011, as notificações e intimações de atos dos processos administrativos poderão ser realizadas através do endereço eletrônico fornecido pela licitante no cadastro do Sistema Eletrônico de Informações – SEI.

83. Para a aplicação das penalidades serão levados em conta a natureza e a gravidade da falta, os prejuízos dela advindos para a Administração Pública e a reincidência na prática do ato, observando-se os critérios de dosimetria estabelecidos pelo Decreto estadual nº 13.967/12.

CAPÍTULO I
DA DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE

84. Serão punidos com a pena de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade competente para aplicar a punição, os que incorram nos ilícitos previstos nos incisos I a V do art. 184, nos incisos II, III e V do art. 185 e no art. 199 da Lei estadual nº 9.433/05.

CAPÍTULO II
DA SUSPENSÃO TEMPORÁRIA

85. Serão punidos com a pena de suspensão temporária do direito de cadastrar e licitar e impedimento de contratar com a Administração os que incorram nos ilícitos previstos nos incisos VI e VII do art. 184 e nos incisos I, IV, VI e VII do art. 185 da Lei estadual nº 9.433/05.

CAPÍTULO III
DA ADVERTÊNCIA VERBAL

86. Será advertido verbalmente a licitante cuja conduta vise perturbar o bom andamento da sessão, podendo o responsável pela licitação determinar a sua retirada do recinto, caso persista na conduta faltosa.

CAPÍTULO IV
DO DESCREDENCIAMENTO DO SISTEMA DE REGISTRO CADASTRAL

87. A licitante ou contratada será descredenciada do Sistema de Registro Cadastral quando, em razão da ocorrência das faltas previstas na Lei estadual nº 9.433/05, deixar de satisfazer as exigências relativas à habilitação jurídica, qualificação técnica, qualificação econômico-financeira, ou regularidade fiscal e trabalhista exigidas para cadastramento.

CAPÍTULO V
DA MULTA

88. A recusa à assinatura do contrato, pelo adjudicatário, no prazo fixado no instrumento convocatório, ensejará a aplicação da pena de multa de mora no percentual de 10% (dez por cento) incidente sobre o valor global do contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas na Lei estadual nº 9.433/05.

89. A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato, sujeitará o contratado à multa de mora, na forma prevista na minuta de contrato constante do instrumento convocatório, que será graduada de acordo com a gravidade da infração, observado o disposto na Lei estadual nº 9.433/05 e no Decreto estadual nº 13.967/12.

TÍTULO X
DO FORO

90. Para quaisquer questões judiciais oriundas do presente edital, prevalecerá o Foro da Comarca de Salvador, Estado da Bahia, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

PARTE V
TERMO DE REFERÊNCIA INTEGRAL

Defensoria Pública
BAHIA

TERMO DE REFERÊNCIA

SERVIÇOS TÉCNICOS DE INFORMÁTICA

Especificações Técnicas para Central de Serviços, Suporte aos Usuários em 1º, 2º e 3º Níveis (incluindo Serviços Operacionais de Sustentação e Gerenciamento), Produção e Monitoramento do Data Center e Suporte ao Desenvolvimento.

1. OBJETO DA LICITAÇÃO

A presente licitação tem por escopo a prestação de serviços técnicos de informática para a implantação e execução da Central de Serviços, Suporte aos Usuários em 1º, 2º e 3º Níveis, conforme especificações, quantitativos e condições descritas neste termo de referência.

1.1. Estimativa dos serviços a serem contratados:

Descrição	Regime	Quantidade
Serviços gerenciados e integrados de suporte técnico, abrangendo os níveis 1, 2 e 3 com dedicação exclusiva, por meio de uma Central de Serviços, em conformidade com as melhores práticas da Information Technology Infrastructure Library (ITIL V4 ou superior)	SLA – Preço fixo com níveis mínimos de serviço	Contínuo 12 meses
Suporte remoto	UST – Unidade de Serviço Técnico	1200
Suporte a Microinformática sob Demanda		860
Assistência Especializada em 3º Nível		580
Serviço de Implantação e Adequação do Contrato	Serviço	Única

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Motivação

A Defensoria Pública do Estado da Bahia possui uma estrutura de tecnologia e comunicação que atende a um ambiente descentralizado, e em expansão, composta não apenas por sua sede administrativa situada no CAB, mas também por unidades de atendimento nas regionais e comarcas, distribuídas em Salvador e em diversos municípios do Estado da Bahia.

Diante deste cenário, compete à Coordenação de Modernização e Informática (CMO), prover a infraestrutura tecnológica necessária à operação das soluções de tecnologia, coordenar e acompanhar os processos de trabalho conduzidos por equipes próprias e ou terceirizadas, bem como, monitorar a qualidade, a efetividade e a agilidade dos serviços prestados às unidades da Defensoria Pública do Estado da Bahia.

As necessidades de TIC elencadas anteriormente são atendidas por meio do Contrato Administrativo n. 22/2018, firmado em junho/2018, e sua vigência, esgotadas as possibilidades convencionais de prorrogação, se encerra em junho/2023. Portanto, o presente procedimento licitatório tem por objetivo além de garantir a continuidade, ampliar os serviços de TIC, considerando que há uma desproporção entre a capacidade produtiva da CMO e a demanda por soluções baseadas em infraestrutura de Tecnologia da Informação, oriunda do crescimento da instituição, o que vem exigindo dos gestores uma readaptação, classificação e absorção de tarefas operacionais, sendo necessária mudanças que devem ser contempladas em uma nova contratação.

Ademais, como as atividades a serem contratadas são indubitavelmente de natureza operacional, visam preencher lacunas de atuação operacional de TIC em situações de emergência, dentro e fora do horário administrativo, e ainda oportunizar a esta Coordenação de Modernização e Informática desenvolver as tarefas de planejamento, supervisão, governança e controle de TIC com maior eficiência.

Nessa esteira, para garantir a continuidade dos serviços operacionais rotineiros de TI e aumentar o grau de satisfação dos usuários internos e externos relativa à qualidade dos serviços, a Coordenação de Modernização e Informática – CMO se empenha para contratar serviços de Atendimento e Suporte Técnico aos usuários de recursos de TIC e de Sustentação em infraestrutura e Redes de Computadores - comumente chamado de Service Desk - de forma remota, presencial e continuada.

2.2. Modelo de Contratação

A contratação será feita em lote único com menor preço global. . O serviço será divido em dois regimes que se complementam: um baseado em Acordo de Nível de Serviço (SLA) e o outro, mensurado em Unidade de Serviço Técnico Especializado (UST).

2.3. Benefícios e Resultados esperados

Este processo de contratação pretende alcançar os seguintes resultados:

2.3.1. Manter um processo efetivo de gerenciamento de demandas (incidentes e solicitações) dentro das práticas previstas na disciplina de Suporte aos Serviços (Service Support) preconizados pela ITIL, modelados na forma de processos específicos para a DEFENSORIA PÚBLICA.

2.3.2. Proporcionar um ponto único de contato com os usuários para as questões relativas ao uso dos recursos de TI.

2.3.3. Oferecer atendimento de qualidade aos usuários de TI, com o efetivo gerenciamento tecnológico das demandas e solicitações encaminhadas à TI.

2.3.4. Garantir que não haja solução de continuidade do negócio desta instituição', no que tange aos serviços vitais de TI por ela disponibilizados, tanto para seus colaboradores, quanto para os cidadãos.

2.3.5. Garantir o correto cumprimento da legislação vigente de forma automatizada e segura.

2.3.6. Aumentar a produtividade e a qualidade nos processos de TI, viabilizando o planejamento de transição do reativo para o proativo.

2.3.7. Aumentar a satisfação do usuário de TI, oferecendo atendimento de qualidade, com o efetivo gerenciamento das demandas e solicitações encaminhadas à área de TI.

2.3.8. Facilitar a restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios da Defensoria, dentro dos acordos de níveis de serviços e prioridades estabelecidos.

2.3.9. Gerar relatórios detalhados e gerenciais, para identificar possíveis pontos de estrangulamento e problemas de infraestrutura, de modo a reduzir o número de incidentes a médio e longo prazo.

2.3.10. Comunicar e promover a disseminação adequada de informações para as unidades e áreas afetadas pelos eventos relacionados aos incidentes de TI ocorridos.

2.3.11. Garantir o correto cumprimento da legislação vigente de forma automatizada e segura.

2.3.12. Obter respostas mais rápidas para as mudanças de mercado e de tecnologia.

2.3.13. Gerar uma base histórica com os registros de incidentes e problemas, bem como as soluções encontradas, que possibilite melhoria contínua do processo realizado e melhor dimensionamento dos serviços, para tornar a DEFENSORIA PÚBLICA o mais independente possível de uma prestadora de serviço, de forma que, em novos contratos, os serviços sejam prestados com base no conhecimento explícito acumulado.

2.3.14. Permitir a coleta de dados suficientes para a elaboração de planos de aquisição e de suporte, além de identificar onde serão alocados os recursos relacionados a infra de TI e onde estão localizados os pontos de estrangulamento.

2.3.15. Efetuar as seguintes melhorias:

SITUAÇÃO	SOLUÇÃO	RESULTADO / BENEFÍCIO
Chamados de naturezas diferentes ainda possuem pontos de contato distintos.	Estabelecer a Central de Serviços como ponto único de contato para todas as solicitações relativas a TI e aprimorar o fluxo de registro de chamados, envolvendo todas as áreas	Registrar todos os eventos de atendimentos, solicitações, chamados e suportes técnicos. Gerenciar todas as solicitações de serviços em aberto e finalizadas.

	da CMO.	Consultar as soluções dos problemas, conforme a necessidade.
Muitos dos incidentes e problemas são visualizados de forma pontual e localizada, sem ter uma preocupação com o todo e, principalmente, sem foco no usuário.	Pensar na solução do incidente e/ou problema de forma sistêmica, analisando o todo e não apenas as partes.	Resolver os incidentes e problemas de forma mais rápida, assertiva e efetiva. Evitar a repetição de problemas ou incidentes. Pensar principalmente na satisfação do usuário.
Falta de dados em relação à satisfação dos usuários para com os serviços de suporte prestados pela CMO.	Incentivar que, ao término de uma solicitação de serviço, seja possível o usuário atribuir uma nota ao serviço executado e executar pesquisas de satisfação periódicas.	Obter, de forma sistemática e precisa, uma fotografia em relação ao nível de satisfação dos usuários em relação à CMO.
Acompanhamento dos indicadores de desempenho dos serviços é feito de forma pouco automatizada.	Disponibilizar relatórios de indicadores.	Emitir relatórios dos chamados em aberto, com SLA estourado ou por estourar. Acompanhar o histórico do serviço de TI aberto pelo usuário. Evitar a reincidência contínua de problemas e incidentes. Controlar melhor o serviço prestado pela CONTRATADA.
Pouca disponibilidade de dados que possam auxiliar a elaboração de planos de suporte para suprir deficiências da infraestrutura.	Permitir coleta de dados para a elaboração de planos de suporte e identificar onde são alocados os recursos de TI e onde estão os pontos de estrangulamento.	Trazer informações referentes a chamados por setores e seguimentos de usuários. Obter informações por tipos de chamados e por equipamentos.

3. ESTRUTURA DO TERMO DE REFERÊNCIA

Os seguintes documentos anexos estão compondo este Termo de Referência (TR):

- ENCARTE A: Descrição do Ambiente Tecnológico e da Volumetria do Serviços Prestados.
- ENCARTE B: Catálogo de Serviços.
- ENCARTE C: Acordo de Nível de Serviços, Indicadores e Penalidades.
- ENCARTE D: Critérios para Execução do Serviço de Forma Remota.
- ENCARTE E: Tabelas de Referência.
- ENCARTE F: Modelos de Documentos.

3.1. Termos utilizados neste documento

- **Atendimento Ativo**: O atendente da Central de Serviços contata o usuário para efetuar o suporte após este ter registrado um chamado na ferramenta de gestão de serviços de TI.
- **Atendimento Receptivo**: O atendente da Central de Serviços aguarda o contato do usuário, via telefone ou chat, para assim iniciar o suporte. Neste caso o chamado é registrado pelo próprio atendente, durante o atendimento.
- **Chat**: Forma de comunicação a distância, com troca de mensagens instantâneas em tempo real pela internet.
- **Chat Bot**: Software que interage com as pessoas de forma natural, simulando um ser humano, atendendo as necessidades de forma rápida e assertiva.
- **CMDB**: Configuration Management Database. Repositório que contêm as informações referentes à infraestrutura, às aplicações, aos sistemas e ao negócio da empresa. Ou seja, é um banco de dados que abarca todas as informações relevantes sobre os componentes do sistema de informação utilizado pelos serviços de TI de uma organização e as relações entre esses componentes.

- **Consulta**: funcionalidade do sistema ou solução informatizada para apresentação, em tela, das informações solicitadas, sendo possível a navegação pelos dados apresentados, com o acesso a informações adicionais e/ou ao detalhamento de dados agrupados, através de cliques, bem como a exportação dos dados para outros formatos.
- **Evento**: Qualquer ocorrência detectável que tenha importância para a gestão dos serviços de TI para notificar que algo não está de acordo com a operação normal do serviço ou para indicar um descumprimento do nível de serviço acordado. Os eventos podem ser disparados tanto pelas ferramentas de monitoramento quanto pelos alarmes dos sistemas ou equipamentos.
- **Geração de Relatório**: É a funcionalidade de um sistema ou solução informatizada que permita a disponibilização de informações especificas em um formato previamente definido, com clareza estética e legibilidade, podendo ser visualizado na tela do computador ou impresso em papel. Ela deve permitir a elaboração de relatórios a partir de determinados critérios (como por exemplo um intervalo entre datas, uma situação particular ou uma descrição mais genérica), sem que haja a necessidade de qualquer noção de comandos SQL (Standard Query Language) e do conhecimento do modelo de dados adotado. Também deve ser totalmente dispensável a alteração ou o desenvolvimento de qualquer código fonte para atender cada caso, bem como o uso do artifício de exportação de dados para tratamento destes em um editor de planilhas.
- **Grupo Solucionador**: Equipe responsável pela solução de um chamado, ou parte dele, se este envolver diversas áreas.
- **IAMS**: Índice de Avaliação Mensal do Serviço. Com valor inicial 10 (dez), representa a qualidade esperada do serviço prestado. Caso a CONTRATADA não cumpra um ou mais indicadores, ou incorra em uma conduta que enseje a aplicação de alguma da penalidade descrita neste edital, haverá a redução no valor deste índice, o que poderá, ao final da aferição, acarretar uma dedução no valor final a ser pago no respectivo mês de apuração. Informações adicionais estão detalhadas no ENCARTE C.
- **Incidente**: É uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução de sua qualidade. Um incidente é qualquer evento que causa uma descontinuidade no serviço.
- **Intermitência**: É a recorrência de um determinado evento ou incidente após um curto período de estabilidade do respectivo serviço ou sistema.
- **ITIL**: Information Technology Infrastructure Library. Conjunto de publicações sobre melhores práticas para gerenciamento de serviços de TI. Inclui informações sobre processos, funções e outras habilidades, além de elementos básicos para um provedor de serviço entregar serviços de TI com qualidade. Descreve também práticas testadas e validadas por várias organizações em todo o mundo.
- **Mudança Padrão**: É uma mudança para um serviço ou item de configuração para qual a abordagem é pré-autorizada pelo Comitê de Gestão de Mudanças, e esta abordagem segue procedimentos pré-estabelecidos.
- **Problema**: É a causa desconhecida de um ou mais incidentes.
- **Relatório Parametrizável**: É o relatório que pode ser gerado pelo próprio usuário a partir da escolha, em tempo de execução, das condições pretendidas (como por exemplo um período ou uma situação específica). Esta funcionalidade deve permitir que o usuário salve as condições informadas como um modelo (template), para que futuros relatórios possam ser gerados sem que se tenha que efetuar a escolha das condições novamente.
- **Salário Base**: Também conhecido como salário bruto. O seu valor não considera descontos, pagamentos adicionais ou qualquer variável. Serve, como o próprio nome diz, como base para todos os cálculos trabalhistas e previdenciários.
- **SLA**: Service Level Agreement ou Acordo de Nível de Serviço. É um compromisso assumido por um prestador de serviços de TI perante um cliente. Este compromisso descreve o serviço de TI, os níveis de qualidade que devem ser garantidos, as responsabilidades das partes e eventuais compensações quando os níveis de qualidade não forem atingidos.
- **Solução de Contorno**: É a redução ou eliminação temporária do impacto de um incidente, enquanto a solução completa ainda não está disponível. Ou seja, entende-se como colocar o serviço que esteja com status de falha em funcionamento, mesmo que de forma degradada ou de forma alternativa, até que seja dada a resolução definitiva.

- **Solução Definitiva**: É a eliminação total e definitiva do impacto de um incidente ou problema, fazendo a devida identificação da sua causa-raiz.
- **UST**: Unidade de Serviço Técnico Especializado. Trata-se de uma unidade de mensuração de esforço para a execução de um serviço que envolva prioritariamente esforço humano não mensurável previamente com precisão ou de difícil medição por outras técnicas. É bastante utilizada em contratos de prestação de serviços que envolvam diversos tipos de serviços com variada complexidade. A unidade de UST equivale a 01 (uma) hora de trabalho de prestação de serviço. Ela destina-se à mensuração dos serviços e não se vincula ao número de funcionários alocados nas atividades, haja vista que um mesmo profissional pode executar diversas tarefas em paralelo, a depender da complexidade e do prazo de conclusão das mesmas.
- **Tempo de Atendimento**: É o período ocorrido entre o registro da solicitação ou incidente e o início do seu atendimento, ou seja, a validação do chamado pelo 1º nível para iniciar a análise, o diagnóstico, a resolução ou o devido encaminhamento. É também o intervalo ocorrido entre a abertura do chamado e o início do atendimento pelo profissional durante o regime de sobreaviso. Neste caso, pode ser considerado também o tempo máximo necessário para o deslocamento do mesmo para iniciar o atendimento.
- **Tempo de Resposta a Eventos**: É o período ocorrido entre o registro do evento e a efetiva resposta, que pode ser a abertura do chamado para encaminhamento para o grupo solucionador ou tratamento do evento pela própria equipe de monitoramento. Em caso de repetição sucessiva de um mesmo evento, seja por log, alarme ou qualquer outro meio, será considerada para fins de registro apenas a primeira ocorrência.
- **Tempo de Solução**: É o período ocorrido entre o registro da solicitação ou incidente e a definitiva solução do caso, com a adequada conclusão do atendimento pelo grupo solucionador. Quando um chamado for dividido em diversas atividades ou chamados filhos, a contagem do tempo de solução dos filhos iniciará no momento do respectivo encaminhamento.

4. DETALHAMENTO DO OBJETO

A contratação de prestação de serviços especializados de TIC aqui descrita deverá seguir as melhores práticas do ITIL para implantar e operar a Central de Serviços em 1º, 2º e 3º níveis, bem como executar todos os serviços previstos neste termo.

Para atingir os objetivos previstos, a CONTRATADA deve, no mínimo, seguir integral e diretamente as funções e os processos referenciados no ITIL a seguir:

- Central de Serviços.
- Gerenciamento de Incidentes/Requisições.
- Gerenciamento de Problemas.
- Gerenciamento de Eventos.
- Gerenciamento de Catálogo de Serviços.
- Gerenciamento de Níveis de Serviço.
- Gerenciamento de Operações de Serviços de TI.
- Gerenciamento de Configuração.
- Gerenciamento de Liberação e Implantação.
- Habilitação de Mudanças.
- Gerenciamento de Conhecimento.
- Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade.
- Gerenciamento de Segurança da Informação.
- Gerenciamento de Risco.

A execução dos serviços ocorrerá conforme os conceitos, critérios, condições e especificações constantes neste Termo de Referência.

A CONTRATADA, em conjunto com a CONTRATANTE, deverá agir de forma proativa, dentro de um processo de melhoria contínua, de forma a assegurar a atualização e otimização dos fluxos, métodos, procedimentos operacionais e controle das atividades inerentes aos processos supracitados.

Em linhas gerais a contratação compreende as seguintes atividades:

a) Operação de Central de Serviços, com posições de atendimento (PA's) dimensionadas em conformidade com o número de chamados e sazonalidade, sendo monitorada por indicadores de desempenho;

b) Pesquisa de satisfação junto aos usuários da Central de Serviços;

c) Operação do ambiente tecnológico e suporte técnico de 1º, 2º e 3º níveis, envolvendo computadores e seus periféricos, servidores, estações de trabalho (pontos lógico e telefônico), além de ativos de rede;

d) Instalação e suporte a sistemas operacionais e aplicativos em estações de trabalho e ativos de rede;

e) Inventário e auditoria dos itens de configuração com alimentação das informações em banco de dados de configuração (CMDB);

f) Treinamento e capacitação de usuários nos processos implantados;

g) Campanhas para divulgação e disseminação do uso da Central de Serviços;

h) Operação e gerenciamento de servidores e dispositivos de armazenamento de dados;

i) Operação e gerenciamento de rede de comunicação de dados e Internet;

j) Gerenciamento de sistemas operacionais e banco de dados, com backup;

k) Gerenciamento operacional de segurança da informação;

l) Gerenciamento de soluções corporativas, tais como correio eletrônico e ambiente colaborativo;

m) Gerenciamento e operacionalização do ambiente virtual de aprendizado (AVA)

n) Estudo e implantação de novas soluções e processos;

o) Envolvem as atividades de suporte a usuários, suporte a eventos/reuniões, manutenção de máquinas e equipamentos;

p) Administração e Suporte a Redes;

No contexto da infraestrutura, a Defensoria entende a prioridade em implantar um modelo de governança compatível com as melhores práticas para gerenciamento de processos de TIC. Da mesma forma que a Defensoria atua de forma qualificada no atendimento à população, seus processos internos devem seguir o mesmo conceito, ou seja, deve haver qualidade nos serviços de TIC da Defensoria.

Essa qualidade almejada depende fundamentalmente da implantação de boas práticas que possam trazer grandes benefícios ao ambiente de TIC, como redução de custos, melhoria na qualidade dos serviços, aumento da satisfação dos usuários e produtividade com a utilização de determinados padrões internacionais.

Nesse sentido, a Defensoria requer que a CONTRATADA esteja habilitada a atuar conforme os modelos de referência do ITIL e COBIT, modelos de boas práticas e auditoria de padrões internacionais bastante utilizados pela comunidade de TIC.

Tendo como premissa a necessidade da Defensoria em manter os serviços de TIC disponíveis para atendimento aos assistidos, garantir a segurança de informações processuais e manter sobre controle toda a infraestrutura de TIC, a Defensoria requer de forma prioritária que a CONTRATADA esteja preparada para assumir o gerenciamento da TIC conforme normas internacionais, garantindo o pleno funcionamento computacional da Defensoria.

A Central de Serviços constituirá o único meio de abertura dos chamados técnicos, onde serão controlados os incidentes e solicitações gerados no ambiente de TIC da CONTRATANTE.

4.1. Descrição dos Serviços

4.1.1. Atendimento ao Usuário em 1º Nível

4.1.1.1. Compreende um conjunto de serviços relativos à operação da Central de Serviços em 1º Nível, monitorada por indicadores de desempenho, contemplando as seguintes atividades, dentre outras:

a) Suporte ao Usuário de TI em 1º Nível, realizando atendimento de forma ativa (efetuando contato com o usuário) ou receptiva (aguardando o contato do usuário) por telefone, chat ou sistema de mensageria em grupo adotado pela CONTRATANTE.

b) Realizar diagnóstico inicial e encaminhar aos demais níveis de atendimento, conforme procedimentos estabelecidos;

c) Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Windows com utilização de ferramentas de acesso remoto;

d) Monitorar as solicitações, investigar, realizar o diagnóstico e resolução de incidentes e requisições;

e) Monitorar e registrar o estado de evolução de todos os chamados;

f) Realizar os atendimentos observando os Níveis de Serviços estabelecidos;

g) Submeter à CONTRATANTE atualizações realizadas na base de conhecimento;

h) Solucionar os chamados passíveis de solução em 1° nível, mediante orientação verbal ou intervenção remota, permitida pelo usuário solicitante, fechando o registro quando a solução adotada for bem-sucedida; com todo o detalhamento da causa e solução registrado no chamado;

i) Execução de pesquisa de satisfação junto aos usuários da Central de Serviços.

j) Instalação e suporte em 1º Nível a sistemas operacionais, ferramentas e aplicativos em estações de trabalho.

k) Execução, em conjunto com a CONTRATANTE, de campanhas para divulgação e disseminação do uso da Central de Serviços.

l) Criação e manutenção de scripts de atendimento.

4.1.1.2. A avaliação desse serviço será efetuada com base em um Acordo de Nível de Serviço (SLA), o qual implicará em um faturamento mensal de valor fixo, sem custos extras para a CONTRATANTE, tais como sobreaviso, adicional noturno e horas extras, todos previamente estimados neste Termo de Referência.

4.1.1.3. Os serviços deverão ser executados no “Horário Administrativo” e no “Horário Estendido”, conforme regras estabelecidas no item 4.5, com a garantia de disponibilidade durante todos estes intervalos.

4.1.1.4. O Serviço de Atendimento ao Usuário em Primeiro Nível será conduzido de maneira remota, nas instalações da CONTRATADA, e deverá rigorosamente seguir todos os requisitos técnicos estabelecidos neste termo. Além disso, o serviço deverá estar em total conformidade com as diretrizes de padronização e segurança definidas pela CONTRATANTE, conforme especificado no ENCARTE D deste Termo de Referência.

4.1.1.5. A CONTRATANTE será encarregada de fornecer a infraestrutura completa necessária para a execução dos serviços, incluindo, mas não se limitando a mobiliário, computadores, software e equipamentos pessoais de uso.

4.1.2. **Atendimento ao Usuário em 2º Nível**

4.1.2.1. Compreende um conjunto de serviços relativos à operação da Central de Serviços em 2º Nível, monitorada por indicadores de desempenho, contemplando as seguintes atividades, dentre outras:

a) Suporte ao Usuário de TI em 2º Nível, de forma presencial ou remota (quando for o caso).

b) Analisar os chamados, investigar conforme informações dos usuários, realizar diagnóstico detalhado e resolver os incidentes e/ou problemas;

c) Realizar contato com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas na ferramenta de ITSM, na tentativa de solucionar o incidente e/ou problema;

d) Monitorar e registrar o estado de evolução dos chamados atribuídos a si;

e) Realizar os atendimentos observando os Níveis de Serviços estabelecidos;

f) Submeter ao Supervisor da Central de Suporte e Serviços atualizações realizadas na base de conhecimento;

g) Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários da CONTRATANTE, mediante

autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;

h) Documentar as requisições, soluções de incidentes, problemas e efetuar o fechamento dos chamados na ferramenta de ITSM;

i) Instalação e suporte a sistemas operacionais, ferramentas e aplicativos em estações de trabalho (físicas ou virtualizadas).

j) Instalação e manutenção de servidores das unidades remotas.

k) Instalação e gerenciamento operacional das ferramentas de apoio em ambiente de usuário, tais como: solução de antivírus, ferramenta de gestão de desktops, patches de sistema operacional e aplicativos.

l) Inventário físico e auditoria dos itens de configuração relativos aos usuários, como estações, impressoras, dentre outros, comparando com o inventário lógico realizado por ferramenta provida pela CONTRATANTE, para alimentação das informações nos sistemas de controle de patrimônio.

m) Ter conhecimento básico de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP;

n) Realizar backups dos arquivos locais da máquina quando for necessário. Por exemplo, para uma formatação;

o) Administração e suporte dos servidores localizados nas unidades remotas.

p) Criação e manutenção de scripts para automação de aplicativos, implementação de políticas e logins de rede no âmbito de desktops e notebooks.

q) Suporte a soluções de videoconferência, local ou em nuvem.

r) Implantar, manter e disponibilizar documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados.

s) Suporte especializado em 2º Nível a sistemas utilizados pelos defensores e servidores, como SIGAD (SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE ATENDIMENTO) e SEI (SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES), dentre outros.

4.1.2.2. A avaliação desse serviço será efetuada com base em um Acordo de Nível de Serviço (SLA), o qual implicará em um faturamento mensal de valor fixo, sem custos extras para a CONTRATANTE, tais como sobreaviso, adicional noturno e horas extras, todos previamente estimados neste Termo de Referência.

4.1.2.3. O serviço de atendimento de 2º Nível deve ser obrigatoriamente realizado nas instalações da CONTRATANTE, durante o "Horário Administrativo," tanto na Sede quanto nas demais unidades localizadas na capital e no interior. O controle remoto a partir das dependências da CONTRATANTE é permitido para outras localidades. No entanto, é importante ressaltar que algumas atividades programadas, devido à sua natureza, podem exigir execução durante o "Horário Extraordinário," conforme as diretrizes estabelecidas no item 4.5.

4.1.2.4. Os técnicos do 2º Nível obrigatoriamente farão uso da solução de controle remoto das estações fornecida pela própria CONTRATANTE.

4.1.2.5. Outro serviço a ser prestado pela equipe de Atendimento ao Usuário em 2º Nível é o suporte a ferramentas e aplicativos utilizados pelos usuários, desenvolvidos ou não pela CONTRATANTE, a exemplo do SIGAD, SEI, Portal de Sistemas, SACTRANS, etc., amplamente utilizado pelos defensores e servidores, alocados nas diversas unidades da capital e do interior do estado.

4.1.2.6. Também poderá ser requisitado suporte técnico da equipe de 2° Nível para auxiliar na instalação e operação de equipamentos em eventos, reuniões, palestras e conferências. Isso vale tanto para eventos internos quanto para aqueles realizados em locais externos à CONTRATANTE, incluindo reuniões realizadas por meio de software de videoconferência e colaboração.

4.1.2.7. Os serviços de suporte a usuários (incluindo a administração de usuários e soluções para desktops) e de suporte a sistemas (incluindo suporte aos assitidos) deverão ser executados obrigatoriamente nas dependências da CONTRATANTE, em sua sede administrativa e nas demais unidades de atendimento.

4.1.2.8. A CONTRATANTE pode optar por adotar um modelo híbrido para a prestação de serviços de suporte a usuários e sistemas, o qual inclui tanto atendimento presencial quanto remoto, desde que todos os critérios técnicos estabelecidos neste termo e as diretrizes de padronização e segurança indicadas pela

CONTRATANTE no ENCARTE D sejam rigorosamente cumpridos. É importante ressaltar que todos os custos relacionados à prestação do serviço de forma remota serão assumidos exclusivamente pela CONTRATADA, não gerando nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE. No entanto, é importante destacar que essa permissão não é permanente e pode ser revogada a qualquer momento, especialmente se houver um descumprimento contínuo dos indicadores estabelecidos.

4.1.3. **Suporte em 3º Nível - Serviços Operacionais de Sustentação e de Gerenciamento**

4.1.3.1. Compreende os serviços relativos à operação da Central de Serviços em 3º Nível, incluindo as atividades operacionais de sustentação e de gerenciamento que garantem a disponibilidade do ambiente computacional do Data Center da CONTRATANTE, tanto em caráter preventivo como corretivo, para que não haja solução de continuidade do negócio, contemplando as seguintes atividades, dentre outras:

a) Atendimento a chamados de usuário, relativos ao 3º nível, nas áreas de infraestrutura, redes, segurança ou afins.

b) Administração e suporte dos recursos computacionais de infraestrutura de TI (servidores, storages, firewalls, tape libraries, ativos de rede etc.) do Data Center ou localizados em outras unidades da CONTRATANTE.

c) Alocação e gestão de recursos dos servidores físicos e virtuais e dos ativos de rede, tais como memória, processador e espaço em disco.

d) Instalação, administração e suporte a sistemas operacionais, ferramentas, aplicativos e softwares básicos em servidores hospedados no Data Center ou localizados em outras unidades da CONTRATANTE.

e) Upgrade ou migração de versões de sistema operacionais, ferramentas, softwares básicos e de banco de dados.

f) Gerenciamento de infraestrutura em Ambientes Microsoft Windows, com domínio nos seguintes serviços: Microsoft Active Directory (AD), DNS, DHCP, WINS, FTP, SNMP, SMTP, IIS, WSUS, bem como FileServer (Servidor de Arquivos);

g) Realizar administração, configuração, suporte e integração da base de dados de autenticação e autorização do Microsoft® Active Directory.

h) Administrar, criar, atualizar, ativar e desativar contas de e-mail e listas/grupos de correio eletrônico.

i) Administração e suporte a redes locais de computadores e de longa distância.

j) Trabalhar junto com os fornecedores para desenvolver, testar, avaliar e instalar acessórios que mantenham as atualizações da rede;

k) Suporte à correção de problemas de software nos servidores;

l) Realizar instalações e desinstalações de novos equipamentos e sistemas na rede, quando suportado ou capacitado pelo fabricante da solução, sob demanda de preventivas, upgrades e atualizações de software no ambiente de servidores;

m) Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;

n) Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;

o) Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede;

p) Configurar e administrar serviços de rede: DHCP, DNS, NAC, NTP, CDP, IP, TCP/UDP, VLAN, BGP, RIP, OSPF, entre outros;

q) Administrar e gerenciar roteadores e switches de rede LAN e WAN;

r) Administrar ambiente VOIP em redes LAN E WAN;

s) Gerenciamento de ambiente wireless corporativo;

t) Configurar e suportar as soluções de comunicações, incluindo os serviços de telefonia IP, comunicação instantânea, videoconferência e webconferência.

u) Administração e gerenciamento de balanceamento de tráfego em redes WAN.

v) Aplicação da política de segurança da informação da CONTRATANTE, bem como a detecção de vulnerabilidades e ataques.

w) Criação de jobs e alertas para tratamento de logs e eventos do ambiente computacional do Data Center.

x) Tratamento de incidentes relativos a toda infraestrutura do Data Center ou de servidores localizados em outras unidades da CONTRATANTE.

y) Coleta de indicadores de disponibilidade e performance do ambiente computacional da CONTRATANTE.

z) Execução de atividades rotineiras para a manutenção da saúde do ambiente tais como configuração de servidores e ativos de rede, aplicação de patches e hotfixes, limpeza de logs e de áreas temporárias.

aa) Inventário e auditoria dos itens de configuração relativos aos servidores e ativos de rede do Data Center, com alimentação das informações em banco de dados.

bb) Implantação de sistemas e equipamentos em produção e nos demais ambientes mantidos pela CONTRATANTE.

cc) Execução de atividades de sustentação e gerenciamento associadas aos processos ITIL listados neste termo.

dd) Execução e acompanhamento das cargas e outras atividades correlatas, de forma a manter a integridade e interoperabilidade dos sistemas nos diversos ambientes.

ee) Execução e acompanhamento das rotinas de salvaguarda dos dados (backups), inclusive das unidades remotas, e eventuais restaurações destes dados, de acordo com a política de backup da CONTRATANTE.

ff) Atualização de versões de sistemas corporativos em produção e homologação.

gg) Registro das ocorrências no Diário de Bordo.

hh) Monitoramento de alarmes e eventos gerados pela ferramenta de gestão de ambiente da CONTRATANTE.

ii) Monitoramento da disponibilidade dos circuitos de comunicação, sistemas, servidores e ativos da rede.

jj) Monitoramento dos elementos essenciais que garantem o pleno funcionamento do Data Center, tais como temperatura, umidade, alimentação elétrica, entre outros.

kk) Monitoramento da atualização de antivírus e patches críticos e de segurança nas estações da CONTRATANTE.

ll) Executar as rotinas de operação e administração do firewall visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade da solução.

mm) Conhecimento em normas e políticas de segurança da informação.

nn) Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede Linux;

oo) Implantação, configuração, manutenção, otimização e administração de servidores de aplicação APACHE, TOMCAT, WORDPRESS, em servidores Debian, incluindo o funcionamento dessas soluções em ambientes virtualizados;

4.1.3.2. A avaliação desse serviço será efetuada com base em um Acordo de Nível de Serviço (SLA), o qual implicará em um faturamento mensal de valor fixo, sem custos extras para a CONTRATANTE, tais como sobreaviso, adicional noturno e horas extras, todos previamente estimados neste Termo de Referência.

4.1.3.3. O serviço deverá ser executado obrigatoriamente nas dependências da CONTRATANTE, em “Horário Administrativo”. Entretanto, certas atividades programadas, por conta de sua característica, precisarão ser desempenhadas no “Horário Extraordinário”. Neste caso, elas poderão ser realizadas de forma remota, desde que a atividade assim o permita e não haja qualquer restrição para isso, como definido no ENCARTE D.

4.1.3.4. A CONTRATANTE pode optar por adotar um modelo híbrido para a prestação de serviços de suporte a usuários e sistemas, o qual inclui tanto atendimento presencial quanto remoto, desde que todos os

critérios técnicos estabelecidos neste termo e as diretrizes de padronização e segurança indicadas pela CONTRATANTE no ENCARTE D sejam rigorosamente cumpridos. É importante ressaltar que todos os custos relacionados à prestação do serviço de forma remota serão assumidos exclusivamente pela CONTRATADA, não gerando nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE. No entanto, é importante destacar que essa permissão não é permanente e pode ser revogada a qualquer momento, especialmente se houver um descumprimento contínuo dos indicadores estabelecidos.

4.1.4. **Suporte em 3º Nível – Infraestrutura e suporte ao desenvolvimento**

4.1.4.1. Responsável pela simplificação e automatização de processos e integração entre as partes de infraestrutura e desenvolvimento. Compreende os serviços de governança da arquitetura tecnológica de sistemas informatizados e de tecnologias utilizadas no processo de desenvolvimento. Poderão fazer parte do escopo deste serviço as seguintes atividades, dentre outras:

a) Avaliação e validação de arquitetura de projetos e de documentos de definição do ambiente tecnológico de sistemas.

b) Atendimento e suporte de 3° Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de contêineres, orquestração, aplicações e ferramentas corporativas;

c) Prospecção, configuração, validação, implantação, apoio ao uso e suporte a ferramentas, tecnologias, soluções e linguagens a serem empregadas nos serviços de desenvolvimento ou manutenção de sistemas.

d) Propor, proativamente, soluções para otimização de esteira de implantação de soluções de softwares entre ambientes (desenvolvimento, teste, homologação e produção), entre os setores de desenvolvimento de sistemas (Seção de Análise e Desenvolvimento de Sistemas) e de infraestrutura (Seção de Segurança e Rede de Computadores) e entre fábrica de software (terceirizada);

e) Facilitar a aceleração do ciclo de vida de aplicativos através da integração de processos de desenvolvimento, de forma colaborativa e integrada entre o tripé de desenvolvimento, infraestrutura e fábrica de softwares (terceirizada);

f) Implementar e manter mecanismos de produção de softwares de forma mais rápida, eficiente e econômica, por meio da colaboração e automação de processos;

g) Definição, organização e monitoramento de protocolos de teste;

h) Análise e monitoramento de processos de desenvolvimento, operações e testes;

i) Análise e diagnóstico dos resultados das fases do ciclo de vida de desenvolvimento de software.

j) Execução de atividades de sustentação e gerenciamento associadas aos processos ITIL listados neste termo.

k) Geração e publicação de pacotes e versões de sistemas.

l) Avaliação de impacto nos sistemas de implantação ou atualização de versões de sistemas operacionais, linguagens, componentes ou softwares.

m) Implementação e Administração de ferramentas de apoio ao desenvolvimento.

n) Especificação de sistemas e componentes vinculados ao desenvolvimento e Arquitetura de Sistemas.

o) Investigação de problemas relacionados com o processo de desenvolvimento.

p) Monitoramento de desempenho de aplicações.

q) Administração de bancos de dados, incluindo a distribuição e replicação automática de dados, performance e tuning (ajuste fino de banco de dados), administração das bases instaladas e acompanhamento dos níveis de crescimento e de desempenho.

4.1.4.2. A avaliação desse serviço será efetuada com base em um Acordo de Nível de Serviço (SLA), o qual implicará em um faturamento mensal de valor fixo, sem custos extras para a CONTRATANTE, tais como sobreaviso, adicional noturno e horas extras, todos previamente estimados neste Termo de Referência.

4.1.4.3. O serviço deverá ser executado exclusivamente nas instalações da CONTRATANTE durante o "Horário

Administrativo". No entanto, poderão surgir situações de urgência que exigirão a implantação ou ajustes de sistemas para atender a requisitos legais específicos. Essas situações serão tratadas com prioridade e, possivelmente, serão atendidas fora do horário administrativo. Nessas circunstâncias, a realização do serviço remotamente poderá ser considerada, desde que esteja alinhada com a CONTRATANTE e que a natureza da atividade permita isso, sem quaisquer restrições, conforme estabelecido no ENCARTE D.

4.1.4.4. A CONTRATANTE pode optar por adotar um modelo híbrido para a prestação de serviços de suporte a usuários e sistemas, o qual inclui tanto atendimento presencial quanto remoto, desde que todos os critérios técnicos estabelecidos neste termo e as diretrizes de padronização e segurança indicadas pela CONTRATANTE no ENCARTE D sejam rigorosamente cumpridos. É importante ressaltar que todos os custos relacionados à prestação do serviço de forma remota serão assumidos exclusivamente pela CONTRATADA, não gerando nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE. No entanto, é importante destacar que essa permissão não é permanente e pode ser revogada a qualquer momento, especialmente se houver um descumprimento contínuo dos indicadores estabelecidos.

4.1.5. **Serviços especializados por Demanda**

Este conjunto de serviços abrange uma variedade de necessidades, incluindo suporte sob demanda, tais como assistência a usuários em eventos externos, plantões, atendimentos intinerantes e a realização de tarefas de grande monta. Além disso, engloba projetos especializados relacionados à infraestrutura de TIC, administração de bancos de dados, redes e segurança, bem como atendimento de demandas especializadas não previstas neste documento, desde que estejam alinhadas com o escopo deste contrato.

A prestação deste serviço será mensurada por **Unidades de Serviço Técnico (UST)**, pois é fornecida apenas sob demanda e de forma não contínua.

4.1.5.1. **Suporte remoto**

Este serviço compreende o suporte remoto aos usuários, sendo executado nos Plantões Judiciários, que ocorrem aos sábados, domingos, feriados, recesso forense, dias de ponto facultativo e em situações excepcionais de suspensão do expediente. Seu propósito principal é responder prontamente as dúvidas, solicitações de serviço e incidentes que possam ser resolvidos de imediato e dentro dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, conforme as necessidades da CONTRATANTE.

a) O atendimento remoto deve ser efetuado por telefone, ferramentas de comunicação instantânea e com a utilização de uma ferramenta designada para acesso remoto aos dispositivos dos usuários, de acordo com as regras definidas no ENCARTE D.

b) A CONTRATADA é responsável por fornecer os meios necessários para que o profissional alocado esteja disponível para contato e por assegurar que o atendimento comece no prazo máximo de 30 (trinta) minutos após o acionamento.

4.1.5.2. **Suporte a Microinformática**

Compreende os serviços de suporte aos usuários para atuação em eventos, externos ou excepcionais, e execução de tarefas com esforço de grande monta, ou ainda, para atendimentos de demandas eventuais não previstas neste termo.

O suporte em eventos se refere à execução de tarefas presenciais em que a CONTRATANTE participe, abrangendo atividades como a instalação e operação de computadores, treinamentos e outros serviços relacionados ao suporte aos usuários em locais que não estão contemplados nas instalações especificadas neste contrato.

4.1.5.3. **Assistência em 3º Nível**

Deverá atuar no gerenciamento de redes, suporte e administração de banco de dados, ativos de segurança da informação, sistemas operacionais, virtualização, ambiente colaborativo, infraestrutura tecnológica de servidores de data center, armazenamento de dados, cópias de segurança e rede SAN, deploy de aplicações para ambientes de Teste, Homologação e Produção entre outras atividades relacionadas à área.

4.1.5.4. Os valores consumidos em UST serão debitados mensalmente de um "Banco de UST", calculado de maneira consolidada e estimada para atender aos serviços previstos nesta categoria ao longo de um ano, considerando os quantitativos máximos. A CONTRATANTE utilizará essas UST de acordo com

suas demandas, o que pode resultar em variações ao longo do período. Vale ressaltar que essa estimativa anual não obriga o consumo total da carga inicialmente prevista.

A Unidade de Serviço Técnico – UST, usada como referência para estimativa, deve ser considerada como equivalente a 01 (uma) hora de serviço prestado.

Tipo de Demanda	USTs Estimadas
Suporte remoto	1200
Suporte a Microinformática	860
Assistência em 3º Nível	580
TOTAL	**2640**

Dada a variação em complexidade e esforço das atividades e também na criticidade das demandas, faz-se necessário atribuir degraus para a sua valoração. Assim, considera-se adotar os seguintes degraus: Baixo, Médio, Alto.

Degrau	Serviços	Equivalência (fator de multiplicação)
Baixo	Monitoramento de chamados de terceiros. Assistência técnica remota (plantão). Atividades de apoio à: monitoramento de ações, acompanhamento de atividades, registros em sistemas básicos;	Equivale a 1 UST
Médio	Executar atendimentos técnicos presenciais aos usuários de TI, envolvendo hardware e software; Realizar a instalação, configuração e habilitação necessárias para que os dispositivos eletrônicos funcionem adequadamente na infraestrutura elétrica e de rede local existente; Acompanhar a prestação do serviço de videoconferência, com a realização de testes de conexão; Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso da rede local (LAN), inclusive organização cabeamento estruturado em racks; Atuar como instrutor, e oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TI em geral;	Equivale a 1,5 UST degrau baixo
Alto	Suporte especializado ao ambiente e às soluções de infraestrutura de TIC; Atuar na resolução de incidentes relacionados à infraestrutura de TIC – analisando e buscando correções para as falhas, erros e alertas; Atender a requisições e mudanças de configuração de TIC no ambiente e das soluções de infraestrutura de TIC e em seus recursos de apoio, demandadas pelo CONTRATANTE. Aplicar políticas, atualizações e correções analisando seu impacto e acompanhando a implementação; Executar serviços sob demanda incluindo testes, instalação, configuração, customização, otimização, manutenção e migração de: infraestrutura de armazenamento de dados; solução de backup; sistemas operacionais; aplicações corporativas; Administrar, instalar, configurar e manter sistemas gerenciadores de banco de dados SQL Server, MySQL, PostgreSQL e MongoDB, com criação, alteração e exclusão de objetos no banco, execução de scripts para manipulação de dados e replicação;	Equivale a 2 UST degrau baixo

O cálculo do número de USTs relativas aos serviços solicitados, será realizado por ocasião da emissão

da ordem de serviços (OS) que poderá contemplar a execução de um ou mais serviço. O referido cálculo deverá ser feito para cada serviço solicitado na OS conforme a seguinte fórmula**:**

UST= (NH x FM)

Onde:

UST: corresponde ao quantitativo de unidades de serviços técnicos estimados para a realização do serviço.

NH: Número de horas alocadas

FM: Fator de Multiplicação

4.2. Deslocamento

4.2.1.1. Quando da necessidade de deslocamento de algum profissional para município diverso daquele em que presta serviço, por motivos extraordinários (problemas em localidades em que não há técnico residente) ou a pedido da DEFENSORIA, será efetuado o reembolso à CONTRATADA do valor das despesas por ela incorridas em virtude de transporte, hospedagem e alimentação, sempre que tal deslocamento for necessário ao fiel cumprimento do objeto deste contrato.

4.2.1.2. O valor máximo do reembolso obedecerá ao que determina a legislação estadual a respeito de despesas de hospedagem e alimentação para os servidores públicos civil do Poder Executivo Estadual, respeitados os valores estabelecidos para cargos de nível superior e cargos de nível médio ocupados pelos demais servidores públicos.

4.2.1.3. O ressarcimento das despesas somente será efetuado se estas forem previamente autorizadas pelo setor competente da CONTRATANTE seguindo tabela de valores de diárias em vigor na Defensoria Pública do Estado da Bahia, na data da viagem e comprovadas através de Relatório de Viagem, devidamente assinado por quem as realizou, e visado pelo Diretor da Defensoria ou pela Coordenação de Informática, anexando nota fiscal ou recibo que as comprove.

4.2.1.4. Com base no histórico de demandas, foi estimado o seguintes valores para cobrir as despesas de deslocamento:

Cargo / Função	Valor Mensal	Valor Anual
Atendimento ao Usuário em 2º Nível	R$ 2.970,00	R$ 35.640,00
Suporte em 3º Nível (Redes e Infraestrutura)	R$ 1.800,00	R$ 21.600,00
TOTAL		**R$ 57.240,00**

4.3. Descrição do Ambiente

As informações referentes à descrição do ambiente tecnológico, que servirão como base para determinar a equipe necessária para a prestação dos serviços mencionados neste documento, estão minuciosamente delineadas no ENCARTE A.

4.4. Horário de Funcionamento

O serviço deverá ser prestado na sede da CONTRATANTE nos seguintes horários:

- Horário Administrativo: Dias úteis, das 08h00min às 12h00min e das 13h00min às 17h00min.
- Horário Estendido: Dias úteis, das 07h00min às 07h59min e das 17h01min às 19h00min.
- Horário Extraordinário: Período fora do Horário Administrativo e do Horário Estendido que cobre todos os dias, inclusive sábados, domingos, feriados, pontos facultativos e excepcionalidades de suspensão do expediente.

4.4.1. O “Horário Administrativo” é o horário do expediente administrativo da CONTRATANTE e deve ser aplicado para atender as demandas previstas neste termo, inclusive as administrativas, exceto nas situações definidas com horário específico.

4.4.2. O período de "Horário Estendido" é reservado para o registro de chamados, o atendimento de setores que ocasionalmente operam fora do "Horário Administrativo" ou a execução de atividades previamente

acordadas com a CONTRATANTE. Para garantir um serviço contínuo e ininterrupto, adapta-se a equipe de profissionais de acordo com a demanda, seja para atender usuários ou realizar procedimentos agendados. Essa adaptação ocorre mediante escalas previamente estabelecidas, de modo a assegurar que o atendimento durante o "Horário Administrativo" não seja afetado.

4.4.3. O “Horário Extraordinário” deve ser utilizado para realização de manutenções ou alterações no ambiente, previamente autorizadas pela CONTRATANTE, que causem impacto nos serviços e/ou produtividade do usuário, e que, portanto, não podem ser executadas nos “Horários Administrativo e/ou Estendido”. É utilizado também como referência para o Regime de Sobreaviso.

4.4.4. Em situações supervenientes, a exemplo de desastres e calamidades sanitárias (pandemia), os Horários Administrativo e Estendido poderão sofrer alterações, sempre alinhados com as determinações dos decretos que estabelecerem as situações de exceção (“toque de recolher”, lockdown etc.).

4.4.5. O horário de funcionamento regular da Central de Serviços 1º NÍVEL remoto, será de segunda a sexta-feira, das 07:00h às 19:00h, exceto finais de semana, feriados nacionais e regionais ou dias com expediente suspenso em todas as unidades mediante portaria interna da DPEBA.

4.4.6. O horário de atendimento do segundo e terceiro nível, presencial, será de segunda a sexta, das 08h às 17hs, sem interrupções, exceto feriados nacionais, regionais ou municipais ou dias com expediente suspenso seguindo portaria interna da DPEBA.

4.5. Regime de Sobreaviso

4.5.1. O regime de sobreaviso abrange o "Horário Extraordinário", compreendendo qualquer período fora do horário de expediente regular da CONTRATANTE. Isso inclui os sábados, domingos, feriados, dias de ponto facultativo e situações excepcionais de suspensão do expediente. Tais situações serão devidamente acionadas e programadas pela CONTRATANTE para atender a eventos, atendimentos itinerantes e outras ações institucionais.

4.5.2. Cabe à CONTRATADA fornecer os recursos necessários para que o profissional designado possa ser contatado durante o regime de sobreaviso, assegurando que o atendimento seja iniciado no prazo máximo de 60 (sessenta) minutos após o acionamento.

4.5.3. O atendimento a um chamado durante o período de sobreaviso poderá ser realizado de forma remota, caso a natureza da atividade permita e não haja restrições conforme estabelecido no ENCARTE D. Caso contrário, o atendimento deverá ser obrigatoriamente presencial.

4.5.4. Nas situações que envolvam o atendimento de um prestador externo para realização de uma manutenção de hardware ou de software nas dependências da CONTRATANTE, o acompanhamento deverá ser obrigatoriamente presencial.

4.5.5. Compete à CONTRATADA a gestão do sobreaviso e a definição da escala dos profissionais para aprestação deste serviço.

4.6. Regime de horário extraordinário

4.6.1. O regime de horário extraordinário será utilizado para atender demandas específicas registradas no Catálogo de Serviços, que, devido à urgência, necessitarão ser executadas de forma imediata e fora do "Horário Administrativo". Isso inclui a implantação de novas versões de sistemas para atender requisitos legais ou necessidades de última hora que não podem ser programadas antecipadamente.

4.6.2. Nessa situação será de responsabilidade da CONTRATADA providenciar o deslocamento e a alimentação do seu funcionário, caso necessário.

4.6.3. Os dias que sejam determinados como ponto facultativo ou que tenha o expediente suspenso, com ou sem compensação, não são considerados como feriados, não sendo, portanto, incluídos no regime diferenciado, exceto se a atividade ocorrer no turno noturno.

4.7. Meios de Contato com a Central de Serviços

Os usuários poderão se utilizar dos seguintes meios de contato com a Central de Serviços para registro de incidentes ou solicitação de serviços:

4.7.1. **Ligação Telefônica para a Central de Serviços (Atendimento em 1º Nível)**

A Central de Serviços deverá estar disponível para contato por telefone nos horários de funcionamento

Administrativo e Estendido, descritos no item “4.5 Horário de Funcionamento”.

4.7.2. **Mensagens Instantâneas (Chat)**

O usuário poderá também contatar a Central de Serviços por meio de mensagens instantâneas, apenas para esclarecimento de dúvidas e registro de chamados, utilizando a funcionalidade disponível na solução de gestão de serviços provida pela CONTRATANTE. Este tipo de atendimento deverá estar disponível no “Horário Administrativo”.

4.7.3. **Solução de Gestão de Serviços**

O usuário final poderá abrir chamados ou enviar solicitações à Central de Serviços através da solução de gestão de serviços de TI adotada pela CONTRATANTE, com interface web e com disponibilidade 24x7.

A ferramenta de gestão de serviços será disponibilizada pela CONTRATANTE. Caberá à CONTRATADA manter a ferramenta tempestivamente atualizada com os dados necessários para sua operacionalização (Catálogo de Serviços, Itens de Configuração, Base de Conhecimento, dentre outros), além de administrar os seus recursos físicos e garantir sua disponibilidade e performance.

4.7.4. **Correio Eletrônico**

A comunicação com a Central de Serviços via correio eletrônico deverá ocorrer para os serviços abaixo descritos:

4.7.4.1. Suporte aos sistemas de atendimento: a recepção de mensagens deverá estar disponível em regime 24x7. Entretanto, o prazo para o registro de incidente ou solicitação a partir da chegada de um e-mail levará em conta os horários de funcionamento Administrativo e Estendido, descritos no item 4.5.

4.7.4.2. Reinicialização de Senhas: em caso de impossibilidade de utilização da senha, será aceito um correio vindo do chefe imediato do usuário afetado ou, na ausência dele, de algum colega do mesmo setor, solicitando a reinicialização (RESET) da senha. Esta solicitação poderá também ser feita pela solução de gestão de serviços de TI.

4.7.4.3. A comunicação por e-mail não deve implicar a criação de um novo chamado, nas seguintes situações:

a) Mensagens com pedidos de informação a respeito de chamados abertos e ainda não solucionados.

b) Mensagens indevidamente enviadas.

c) Discordância do usuário em relação à solução dada ao incidente (dentro do prazo estabelecido).

4.7.4.4. A critério da CONTRATANTE, a utilização de correio eletrônico pode ser expandida para abranger outros serviços.

4.8. Gestão de Equipamentos

Caberá à CONTRATADA fazer a gestão do parque de equipamentos de infraestrutura de TI (servidores, storages, ativos de rede e outros) e de microinformática (notebooks, desktops, impressoras e outros) da CONTRATANTE.

4.8.1. **Distribuição de Equipamentos de Microinformática**

A CONTRATADA deverá efetuar o suporte técnico operacional ao processo de distribuição de novos equipamentos de microinformática, obedecendo à metodologia de distribuição de equipamentos criada pela CONTRATANTE. O procedimento consta, entre outras tarefas, em:

4.8.1.1. Homologar os novos equipamentos adquiridos de acordo com as especificações técnicas constantes no respectivo termo de referência.

4.8.1.2. Atualizar as informações relativas ao equipamento distribuído para efeito de controle do parque de equipamentos da CONTRATANTE.

4.8.1.3. Controlar o andamento da distribuição.

4.8.2. **Controle de Equipamentos de Microinformática**

A CONTRATADA deverá administrar o estoque de equipamentos defeituosos (fora de garantia), para posterior conserto, devolução à SAEB ou aproveitamento de peças. Este estoque é mantido na Coordenação de Modernização e Informática, em sala específica para este fim. As principais atividades a serem realizadas pela área de Controle de Equipamentos são as seguintes:

4.8.2.1. Homologação de equipamentos recém-adquiridos, na sede da CONTRATANTE ou no almoxarifado central.

4.8.2.2. Avaliação de equipamentos devolvidos pelos usuários, na sede da CONTRATANTE ou no almoxarifado central. Esta verificação poderá ter como resultado a seleção de peças em bom estado, que poderão ser reaproveitadas em outros equipamentos, para os quais exista chamado. A substituição dessas peças no equipamento do usuário deverá ser feita pelos técnicos de campo (Atendimento em 2º Nível).

4.8.2.3. Teste e preparação de equipamentos mantidos em estoque, quando da liberação para uso.

4.8.2.4. Execução de tarefas administrativas inerentes ao controle dos equipamentos.

4.8.2.5. Apoio técnico na elaboração de especificações técnicas de equipamentos de informática a serem adquiridos pela CONTRATANTE.

4.8.2.6. Apoio na obtenção de cotações de equipamentos/peças a serem adquiridos ou de assistência especializada para manutenção de equipamentos fora de garantia.

4.8.3. **Controle de Equipamentos de Data Center**

A CONTRATADA deverá gerir os recursos computacionais do Data Center, incluindo servidores, storages, ativos de rede e todos seus acessórios (cabos, placas, transceivers, dentre outros), mantendo o controle de todos os equipamentos e/ou peças que chegam e que saem do Data Center, além de efetuar o procedimento de desmonte para sua devolução ao almoxarifado da SAEB de equipamentos desligados e fora de uso, com a anuência da CONTRATANTE.

4.8.3.1. Homologação de novos equipamentos adquiridos para o Data Center, de acordo com as especificações técnicas constantes no respectivo termo de referência.

4.8.3.2. Reaproveitamento de peças de servidores que estejam fora de uso e fora da garantia, tais como disco, memória, placa-mãe, placa de rede e fonte.

4.8.3.3. Teste e preparação de equipamentos quando da liberação para uso.

4.8.3.4. Execução de tarefas administrativas inerentes ao controle dos equipamentos do Data Center.

4.8.3.5. Apoio técnico na elaboração de especificações técnicas de equipamentos, softwares e insumos para o Data Center a serem adquiridos pela CONTRATANTE.

4.8.3.6. Apoio na obtenção de cotações de equipamentos/peças a serem adquiridos ou de assistência especializada para manutenção de equipamentos fora de garantia.

4.8.3.7. Inventário e controle de estoque de acessórios adquiridos e ainda não instalados ou não utilizados nos equipamentos (tranceivers, cabos, placas, dentre outros).

4.9. Suporte a Prestadores Externos

A CONTRATADA deverá, também, prestar apoio administrativo à CONTRATANTE nas seguintes atividades:

4.9.1. Acionamento de empresas contratadas (prestadores de serviço externo) para manutenção de elementos específicos (equipamentos em garantia ou que estejam em contrato de manutenção) e acompanhamento dos seus respectivos tempos de atendimentos.

4.9.2. Realização de cobrança periódica de chamados abertos junto aos fornecedores/prestadores externos.

4.9.3. Controle operacional de contratos de manutenção e/ou garantia de equipamentos adquiridos.

4.9.4. Manutenção do registro de todos os chamados abertos junto ao prestador externo, bem como documentação da solução adotada.

4.9.5. Acompanhamento e auxílio aos técnicos do prestador de serviço no tratamento de problemas urgentes ou críticos até a sua solução, principalmente quando estes implicarem na impossibilidade de uso do respectivo serviço.

4.9.6. Acompanhamento presencial do prestador de serviço, quando for o caso, e houver necessidade de qualquer intervenção on site (nas dependências da CONTRATANTE).

4.9.7. Levantamento de chamados dos prestadores externos com atendimento em atraso para cálculo de multas.

4.9.8. Apoio no acompanhamento e controle dos contratos terceirizados que envolvam bilhetagem ou tarifação por prestação do serviço, a exemplo da impressão corporativa e dos links de dados.

4.9.9. Controle dos almoxarifados internos de informática da CONTRATANTE.

4.10. Central Telefônica

4.10.1. A solução de telefonia a ser utilizada para o atendimento remoto de 1º Nível será fornecida e disponibilizada pela CONTRATANTE para operação da Central de Serviços.

4.10.2. A CONTRATADA deverá fornecer terminais telefônicos Hands-Free, inclusive com quantidade sobressalente para substituição em caso de falha, compatíveis com as linhas telefônicas utilizadas na CONTRATANTE, para cada uma das posições de atendimento, compostos de headsets individuais para cada um dos técnicos e tantos amplificadores quantas sejam as posições de atendimento utilizadas.

4.11. Ferramentas de Trabalho

A CONTRATADA deverá disponibilizar para seus funcionários as ferramentas necessárias para a prestação do serviço. Deverá prover terminais telefônicos hands free para atendimento remoto do 2º Nível, kits de ferramentas para a manutenção de hardware, para os técnicos de 2º Nível presencial e Controle de Equipamentos, notebooks com acesso à internet móvel (4G ou superior) e linha telefônica, para o atendimento remoto em regime de sobreaviso, e headphones com microfone e webcams para participação em reuniões virtuais.

4.11.1. **Kits de Ferramentas para Manutenção de Hardware de Microinformática**

É indispensável que a CONTRATADA mantenha à disposição dos seus técnicos, em quantidade suficiente, equipamentos e ferramentas necessários para a execução dos seguintes serviços de manutenção de hardware em equipamentos de microinformática fora de garantia:

4.11.1.1. Abertura de computadores e periféricos, tais como impressoras, scanners e monitores, para substituição de peças e/ou limpeza de componentes e circuitos.

4.11.1.2. Eventual soldagem de peças e componentes.

4.11.1.3. Verificação de características da rede elétrica, tais como aterramento, voltagem, etc.

4.11.1.4. O kit básico para as unidades volantes deverá conter:

LISTA DE FERRAMENTAS
Chaves de fenda em aço (ponta magnética) tamanho 3/16”.
Conjunto chave allen em aço longa 10 peças ALC-30 [ALC-30].
Chaves estrela (ponta magnética, em aço) tamanhos #0, #1, #2.
Chave de fenda em aço, 5x75mm.
Chave de fenda em aço, 3x75mm.
Chave Philips em aço, 5x75mm
Chave Philips em aço, 3x75mm.
Chaves de precisão com ponta Philips nª 0 e nª 1.
Pistola de cola quente profissional média.
Pinça.
Pincel.
Lupa 10x.

Par de luvas de algodão pigmentada.
Maleta rígida com 2 divisórias para acondicionamento das ferramentas.
Ferro de soldar 110volts, 40 watts.
Sugador de solda.
Rolos de solda 60/40.
Sugador e jateador de ar elétrico.
Chave de fenda 3/8 x 8 polegadas GEDORE-150-3/8x8.
Chave de fenda de 1/2 x 10 pol. GEDORE-00362420F.
Chave Philips 5/16 x 8 Pol. GEDORE-160-5/16X8.
Alicate de corte diagonal de 6 pol.-BLACK JACK-B032.
Alicates universal

4.11.2. **Telefones Celulares**

Serão fornecidos pela CONTRATADA, aparelhos celulares, tipo smartphone, para os técnicos e coordenadores, para facilitar a comunicação entre as equipes.

4.11.3. **Notebooks com Acesso à Internet Móvel para Atendimento Remoto em Regime de Sobreaviso**

Para que o profissional possa, de forma remota, efetuar um atendimento no Regime de Sobreaviso ou executar uma atividade programada no "Horário Extraordinário", a CONTRATADA deverá disponibilizar kits, em quantidade e configuração que julgar necessário, compostos por notebook com acesso à internet móvel e linha telefônica para comunicação.

O uso deste kit é opcional, e a sua disponibilização não isenta a presença do profissional da CONTRATADA de se deslocar para as dependências da CONTRATANTE quando necessário para a realização de atividades previstas ou em caso de impossibilidade de conexão com a rede privada da CONTRATANTE, seja qual for o motivo.

4.11.4. **Headphones com Microfone para Reuniões Virtuais**

Para que o profissional possa participar de reuniões virtuais on-line através da plataforma de videoconferência adotada pela CONTRATANTE, recurso amplamente utilizado na atualidade, é necessário o uso de headphones com microfone. Por se tratar de um objeto de uso pessoal, será de total responsabilidade da CONTRATADA o provimento de tal dispositivo para todos os seus funcionários alocados no contrato, preferencialmente com conexão no padrão USB 2.0 ou superior.

4.11.5. **Webcams para Reuniões Virtuais durante o Trabalho Remoto**

Caso haja autorização para o trabalho remoto no modelo híbrido, a CONTRATADA deverá prover webcams para todos os profissionais que ficarem alocados neste regime, para uso durante o período que estiverem em trabalho remoto, de modo permitir uma maior interação na participação das reuniões virtuais on-line através da plataforma de videoconferência adotada pela CONTRATANTE.

4.12. Transferência de Conhecimento

A CONTRATADA deverá fornecer subsídios para que todo o conhecimento necessário para o perfeito entendimento da solução e dos serviços executados esteja acessível e atualizado, de forma que seja possível manter o ambiente de TI disponível e íntegro a qualquer tempo.

4.12.1. Caberá à CONTRATADA zelar e assegurar pela transferência de todo conhecimento adquirido ou produzido, relativamente a serviços em andamento ou finalizados, para a CONTRATANTE. O processo deverá prever o repasse de conhecimento através de scripts e documentação técnica elaborados pela CONTRATADA e homologados pela CONTRATANTE. Toda atualização deverá ser documentada e

entregue à CONTRATANTE.

4.12.2. A CONTRATADA deverá manter a base de conhecimento da ferramenta de gestão de serviços de TI sempre atualizada. Esta base deverá conter dicas e soluções aplicadas a incidentes e problemas, possibilitando sua aplicação em situações similares tanto pelos próprios grupos solucionadores quanto pelos usuários finais. Importa ressaltar que, antes de serem disponibilizadas, as informações deverão ser verificadas e validadas.

4.12.3. A CONTRATADA também deverá estar preparada para efetuar a transferência de conhecimento entre os funcionários que estarão alocados no contrato, a fim de garantir a correta disseminação das informações e dos procedimentos da CONTRATANTE, bem como assegurar o melhor uso das tecnologias adotadas pela CONTRATANTE. Esta transferência deverá ser realizada por eventos ou workshops de capacitação e reciclagem promovidos pela própria CONTRATADA, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

4.12.4. As capacitações e transferências de conhecimento ministradas pela CONTRATADA no decorrer do contrato deverão ser comprovadas mediante certificado de participação. Mensalmente, a CONTRATADA deverá apresentar um relatório das capacitações realizadas pelas equipes.

4.12.5. A capacitação básica em ITIL versão 4 deverá ter carga horária mínima de 8 (oito) horas e deverá abordar pelo menos os seguintes tópicos:

- Introdução ao ITIL versão 4
- Os 07 (sete) Princípios Orientadores
- As 04 (quatro) Dimensões do Gerenciamento de Serviço
- Sistema de Valor do Serviço
- Cadeia de Valor do Serviço
- Práticas ITIL
- Práticas de Gerenciamento Geral
  - Melhoria Contínua
  - Gerenciamento de Segurança da Informação
  - Gerenciamento de Relacionamento
  - Gerenciamento de Fornecedor
- Práticas de Gerenciamento de Serviço
  - Central de Serviço
  - Gerenciamento de Incidente
  - Habilitação de Mudança
  - Gerenciamento de Problema
  - Gerenciamento de Requisição de Serviço
  - Central de Serviço
  - Gerenciamento de Disponibilidade
  - Gerenciamento de Capacidade e Desempenho
  - Gerenciamento de Ativos de TI
  - Gerenciamento de Configuração de Serviço
  - Gerenciamento de Monitoração e Evento
  - Gerenciamento de Continuidade de Serviço
  - Gerenciamento de Liberação
  - Gerenciamento de Implantação

- Gerenciamento de Nível de Serviço
- Gerenciamento de Risco

4.12.6. O treinamento avançado em ITIL versão 4 deverá ter carga horária mínima de 24 (vinte e quatro) horas e deverá abordar pelo menos os seguintes tópicos:

- Introdução ao ITIL versão 4
- Os 07 (sete) Princípios Orientadores
- As 04 (quatro) Dimensões do Gerenciamento de Serviço
- Sistema de Valor do Serviço
- Cadeia de Valor do Serviço
- Práticas ITIL
- Práticas de Gerenciamento Geral
  - Melhoria Contínua
  - Gerenciamento de Segurança da Informação
  - Gerenciamento de Relacionamento
  - Gerenciamento de Fornecedor
  - Gerenciamento da Estratégia
  - Gerenciamento do Portfólio
  - Gestão da Arquitetura
  - Gerenciamento Financeiro dos Serviços
  - Gerenciamento de Talento e Força de Trabalho
  - Medição e Reporte
  - Gerenciamento de Riscos
  - Gerenciamento do Conhecimento
  - Gerenciamento de Mudança Organizacional
  - Gerenciamento de Projetos
- Práticas de Gerenciamento de Serviço
  - Análise de Negócio
  - Gerenciamento do Catálogo de Serviços
  - Desenho de Serviço
  - Validação e Teste de Serviço
  - Central de Serviço
  - Gerenciamento de Incidente
  - Habilitação de Mudança
  - Gerenciamento de Problema
  - Gerenciamento de Requisição de Serviço
  - Gerenciamento de Disponibilidade
  - Gerenciamento de Capacidade e Desempenho
  - Gerenciamento de Ativos de TI
  - Gerenciamento de Configuração de Serviço

- Gerenciamento de Monitoração e Evento
- Gerenciamento de Continuidade de Serviço
- Gerenciamento de Liberação
- Gerenciamento de Implantação
- Gerenciamento de Nível de Serviço
- Práticas de Gerenciamento Técnico
- Gerenciamento de Infraestrutura e Plataforma
- Desenvolvimento e Gerenciamento de Software

4.12.7. Se o profissional comprovar que possui certificação ITIL versão 4 ou superior, ficará dispensado da participação no treinamento.

4.12.8. Todos os custos com a capacitação inicial dos profissionais correrão por conta da CONTRATADA, inclusive qualquer despesa relativa à participação do funcionário na mesma, tais como deslocamento, estadia, alimentação, dentre outras.

4.12.9. Por ocasião da implantação do contrato, a CONTRATANTE irá realizar a capacitação inicial da primeira turma em conjunto com a CONTRATADA para realizar a transferência de conhecimento. Os profissionais que forem alocados posteriormente deverão ser capacitados pela própria equipe da CONTRATADA, às custas da mesma.

4.12.10. O profissional poderá ficar isento de participar do treinamento inicial, se tiver prestado serviço anteriormente à CONTRATANTE por pelo menos 06 (seis) meses nos últimos 03 (três) anos. Esta liberação, entretanto, não se aplica ao curso ITIL, que deverá ser comprovado.

4.12.11. Por conta da implantação de novos produtos ou atualização dos existentes, a CONTRATANTE, a seu critério, poderá ministrar capacitações do tipo “hands-on” para alguns funcionários da CONTRATADA, objetivando a transferência de conhecimento dessas novas tecnologias que porventura venham a ser adquiridas ao longo do contrato. A CONTRATADA, por sua vez, ficará responsável, de forma tempestiva, pela manutenção constante da documentação e pela passagem de conhecimento para os demais integrantes da sua equipe.

4.12.12. A participação de seus funcionários nas capacitações do tipo “hands-on” de que trata o item anterior não exime a CONTRATADA do cumprimento dos indicadores, exceto em situações devidamente justificadas e autorizadas pela CONTRATANTE.

4.12.13. A impossibilidade de participação dos seus profissionais nas capacitações do tipo “hands-on” não exime a CONTRATADA da prestação dos serviços sob o pretexto de não absorção do conhecimento necessário para lidar com as novas tecnologias implantadas.

4.12.14. O profissional que participar de uma capacitação ministrada pela CONTRATANTE deverá permanecer alocado no contrato por pelo menos 90 (noventa) dias para transferir o conhecimento adquirido para os demais colegas da equipe. Se por algum motivo o profissional não fizer mais parte da equipe antes deste período, a CONTRATANTE poderá, a seu critério, solicitar que a CONTRATADA realize para o seu substituto um treinamento equivalente tanto no tema quanto na carga horária com apresentação de certificado.

4.13. Campanhas de Conscientização

4.13.1. Durante a vigência do contrato, caberá à CONTRATADA, realizar ações periódicas ou sob demanda para conscientização dos usuários em tópicos relacionados à área de tecnologia da informação, a exemplo de:

a) Formas de contato com a Central de Serviços.

b) Utilização do software da Central de Serviços, adotado pela CONTRATANTE, para registro de incidentes e/ou solicitação de serviços.

c) Implantação de uma nova ferramenta ou tecnologia.

d) Melhores práticas na utilização dos recursos de TI.

e) Orientações sobre problemas recorrentes de ameaças virtuais, como por exemplo phishings e spams.

f) Quaisquer outras informações relevantes.

4.13.2. A CONTRATADA, por estabelecer um contato mais estreito com os usuários, deverá fornecer insumos para melhor direcionar as campanhas de conscientização, a exemplo de:

a) Principais problemas ou dúvidas no uso da solução de software.

b) Problemas recorrentes ou cuja incidência seja superior à média, propondo ações para saná-los.

4.13.3. A periodicidade das ações se dará por definição conjunta entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

4.13.4. As campanhas por demanda serão previamente alinhadas com a CONTRATADA e terão um prazo fixo de execução.

4.13.5. Todas as campanhas de conscientização, independentemente do tipo, deverão ser planejadas e executadas em conjunto com a CMO (Coordenação de Modernização e Informática) e a ASCOM (Assessoria de Comunicação) da CONTRATANTE.

4.14. Pesquisa de Satisfação

A CONTRATADA deverá manter a qualidade do serviço prestado, tomando como base, dentre outras coisas, o nível de satisfação dos usuários nos órgãos e departamentos da CONTRATANTE, que será aferido por meio de pesquisa de satisfação encaminhada aos usuários ao final de cada atendimento.

4.14.1. Esse índice será sempre calculado com base no número de usuários atendidos que considerarem satisfatórios o atendimento e a prestação dos serviços, conforme descrito no ENCARTE C.

4.14.2. A CONTRATANTE definirá, com apoio da CONTRATADA, as perguntas a serem utilizadas, bem como eventuais pesos.

4.14.3. A pesquisa de satisfação, encaminhada após a resolução dos chamados abertos na ferramenta de gestão de serviços, deverá contemplar, no mínimo, os seguintes aspectos:

a) Tempo total de atendimento (entre a abertura e a solução do chamado).

b) Postura do técnico/atendente (apresentação, cordialidade e competência).

c) Nível de satisfação com a solução apresentada.

d) Nível de satisfação com o atendimento.

4.14.4. A pesquisa deverá considerar as seguintes respostas:

a) Péssimo★

b) Ruim. ★★

c) Regular. ★★★

d) Bom. ★★★★

e) Ótimo. ★★★★★

4.14.5. A pesquisa de satisfação deverá ter a representatividade mínima de 15% (quinze por cento) do total de atendimentos realizados no mês de referência. Caso a quantidade de pesquisas respondidas seja inferior a este patamar, o indicador relativo à satisfação de usuário será considerado como não atendido (ressalvado o item 4.15.7), independentemente de ter atingido a meta ou não, o que poderá implicar na dedução do valor correspondente no IAMS.

4.14.6. Não serão consideradas pesquisas respondidas por profissionais da CONTRATADA, mesmo que vinculados a outros contratos.

4.14.7. Em relação ao percentual mínimo de respostas citado no item 4.15.5, decerto que a empresa contratada não tem como obrigar as pessoas a responderem, mas terá que demonstrar que tomou medidas (efetuou campanhas de conscientização, enviou mensagens de lembrete solicitando o preenchimento da pesquisa, dentre outros) para buscar o aumento no quantitativo de pesquisas respondidas. Caso o número de pesquisas respondidas seja inferior ao mínimo estabelecido e a CONTRATADA comprovar que tomou todas as medidas citadas acima, o indicador será medido com os quantitativos coletados, a menos que estes valores sejam considerados muito irrelevantes: menores que 1% (um por cento) do total.

4.15. Condições Gerais

A CONTRATADA deverá observar as seguintes condições gerais:

4.15.1. Na apresentação de um novo profissional, a CONTRATADA deverá entregar a seguinte documentação comprobatória de atendimento aos requisitos individuais para análise da CONTRATANTE:

a) Comprovação de escolaridade.

b) Currículo atualizado.

c) Comprovação de experiência profissional, seja através de cópia da carteira profissional (das páginas que contenham foto do profissional, dados pessoais, contratos de trabalho e alterações), seja por declaração do empregador emitida em papel timbrado de pessoa jurídica de direito público ou privado emitente, impresso por computador, sem rasuras ou entrelinhas, com assinatura do responsável pela emissão da declaração, com cargo e telefone ou e-mail para contato.

d) Certificação quando exigida pelo perfil.

e) Certificado de capacitação do profissional em noções ou conhecimentos avançados em ITIL, a depender do perfil.

f) Termo de responsabilidade e sigilo assinado, conforme ENCARTE F – MODELO F.

4.15.2. Não serão aceitas para comprovação de experiência profissional atividades relacionadas a períodos de estágio, sejam eles curriculares ou não, exceto para os perfis de nível médio, que admitirão a utilização do estágio como comprovação de prática profissional, desde que limitado a 25% (vinte e cinco por cento) do tempo mínimo exigido para o respectivo perfil.

4.15.3. Somente após avaliação e aprovação por parte da CONTRATANTE, o profissional poderá iniciar as suas atividades e terá os acessos necessários para a realização de seu trabalho.

4.15.4. Por ocasião da implantação do contrato, os profissionais apresentados durante o primeiro mês de execução contratual poderão iniciar suas atividades sem apresentar os certificados da capacitação inicial e do treinamento ITIL. Esta documentação poderá ser entregue em até 10 (dez) dias após a aprovação do candidato, podendo haver prorrogação, caso o treinamento inicial da primeira turma, a ser ministrado em conjunto com a CONTRATANTE, não tenha sido concluído.

4.15.5. A CONTRATADA deverá garantir ao longo da execução contratual que o salário base dos seus profissionais não seja inferior ao valor definido na respectiva função da “Tabela de Referência de Salário Base” da Tabela C do ENCARTE E, observando também os reajustes decorrentes das disposições legais pertinentes e, quando for o caso de vínculo sob o regime da CLT, das disposições de normas coletivas.

4.15.6. Em se tratando de vínculo sob o regime da CLT, o valor de referência salarial citado no item anterior está associado exclusivamente ao salário base do empregado, não incluindo outras parcelas ou benefícios que compõem a sua remuneração. Ou seja, está associado o valor do salário que serve como base de cálculo para as deduções (INSS e IRPF) e os benefícios trabalhistas (férias, 13º salário e outros) previstos em lei, devendo ser desconsiderado no valor base qualquer benefício pecuniário adicional, a exemplo dos anuênios ou triênios.

4.15.7. A definição dos valores da “Tabela de Referência de Salário Base” foi fundamentada em ampla pesquisa de mercado e a implementação deste recurso visa única e exclusivamente mitigar o risco de inexecução contratual causado pela seleção de profissionais de baixa qualificação ou pela ocorrência de alta rotatividade, ambas motivadas muitas vezes pela baixa atratividade salarial.

4.15.8. A “Tabela de Referência de Salário Base” será corrigida sempre que houver qualquer reajuste ou reequilíbrio no valor do contrato, seguindo o mesmo índice de atualização adotado. Não se aplica, entretanto, para as situações em que ocorrer alterações de valor decorrentes de aditivos para a ampliação ou redução do escopo do serviço.

4.15.9. A CONTRATADA deverá encaminhar mensalmente à CONTRATANTE os comprovantes de observância do pagamento dos valores mínimos estabelecidos a título de salário base para os profissionais que executam os serviços para a CONTRATANTE em nome da CONTRATADA por força do contrato firmado, devendo a CONTRATADA, em qualquer caso, cumprir a legislação pertinente e todas as normas aplicáveis à situação.

4.15.10. Todas as atividades realizadas no âmbito do contrato deverão ser sustentadas por mecanismos de

controle que garantam a qualidade dos serviços.

4.15.11. A CONTRATANTE supervisionará todas as atividades desenvolvidas, podendo proceder auditorias, avaliações, medições, estabelecer cronogramas e escopo dos serviços, bem como demais atividades que forem necessárias à execução e gerenciamento do contrato.

4.16. Obrigações Contratuais Específicas

Além das determinações contidas na minuta de contrato, bem como daquelas decorrentes de lei, serão observadas na contratação derivada deste instrumento convocatório as seguintes cláusulas:

4.16.1. A contratação com a Licitante vencedora obedecerá às condições do instrumento de contrato constante em anexo ao edital, facultada a substituição, a critério da Administração, por instrumento equivalente, desde que presentes as condições do art. 132 da Lei Estadual nº 9.433/05.

4.16.2. Para facilitar a gestão do contrato e o relacionamento entre as partes, a CONTRATADA deverá manter um preposto, com disponibilidade presencial, sem ônus adicional para o contrato, para executar as seguintes funções:

a) Supervisionar a execução dos serviços, garantir o acompanhamento das necessidades e responder por qualquer assunto referente aos serviços prestados.

b) Realizar as atividades administrativas inerentes ao contrato.

c) Atender aos funcionários da própria CONTRATADA em questões relacionadas a atividade de recursos humanos, tais como controle de ponto, atestados médicos, benefícios e obrigações, dentre outros.

d) Efetuar o acompanhamento do contrato (emissão de relatórios de utilização, estatísticas, cumprimento de níveis de serviços).

e) Administrar e reportar à CONTRATANTE indicadores de desempenho do contrato, conforme metodologias propostas.

f) Conduzir reuniões periódicas para tratar dos principais problemas ocorridos, alinhar conceitos e procedimentos, informar sobre o andamento de eventuais projetos e as principais ações realizadas.

g) Realizar reuniões mensais com a CONTRATANTE para apresentação de relatórios, análise dos principais eventos ocorridos e definições de ações para a melhoria contínua, no processo de condução do contrato.

h) Responsabilizar-se pela gestão, execução e qualidade dos serviços, conforme condições definidas neste termo.

i) Garantir o fluxo de aprovação das ordens de serviço e obtenção das assinaturas necessárias.

j) Contratar e substituir profissionais, após competente autorização da CONTRATANTE e providenciar a regularização do mesmo para início da execução das atividades.

k) Informar tempestivamente a CONTRATANTE sobre o desligamento ou transferência de um profissional do contrato, bem como informar os casos de substituição temporária.

l) Manter a equipe atualizada frente a todas as informações operacionais e administrativas da CONTRATADA.

4.16.3. Caso a CONTRATADA possua com a CONTRATANTE outros contratos que possuam características similares, será facultada a manutenção de um único preposto para todos esses contratos.

4.16.4. A CONTRATADA deverá realizar reuniões mensais junto com os gestores da CONTRATANTE para apresentação dos relatórios de indicadores e discutir problemas e melhorias em relação à prestação do serviço. As reuniões ocorrerão nas dependências da CONTRATANTE ou por videoconferência.

4.16.5. A CONTRATADA deverá propor, manter e executar um plano de treinamento continuado para os profissionais da equipe alocada no contrato para mantê-la atualizada e reciclada com as tecnologias, processos e procedimentos adotados pela CONTRATANTE. A CONTRATADA também deverá estar apta para atender as solicitações de capacitações efetuadas pela CONTRATANTE, principalmente quando forem constatadas falhas nos processos ou procedimentos por desconhecimento ou falta de treinamento dos seus funcionários.

4.16.6. A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, solicitar que a CONTRATADA apresente ou treine um dos profissionais alocados com uma habilidade ou conhecimento técnico específico em uma das

tecnologias adotadas pela primeira. Para tanto, a CONTRATANTE formalizará o pedido e a CONTRATADA terá até 30 (trinta) dias para atendê-lo, podendo ser prorrogado por igual período, mediante concordância entre as partes. Em caso de descumprimento do prazo acordado, a CONTRATADA poderá ser penalizada com desconto no respectivo IAMS do serviço afetado.

4.16.7. A CONTRATANTE poderá usar do recurso citado acima quando identificar situações de inabilidade ou desconhecimento da equipe da CONTRATADA na tecnologia em questão, causando perda de chamados, falha na execução das atividades ou descumprimento dos indicadores.

4.16.8. A prestação do serviço ocorrerá de forma presencial entre 08h00min e 17h00min, exceto para os casos previstos neste termo, que seguirá as regras especificas já definidas. A CONTRATADA definirá as escalas de trabalho, procurando, sempre que possível, não ultrapassar a carga diária máxima por profissional permitida por lei e respeitando os intervalos legais para almoço e/ou descanso. Caso haja necessidade de prestação de serviços em horário não estipulado, será necessária a autorização expressa da CONTRATANTE.

4.16.9. A CONTRATANTE, a seu critério, poderá permitir que, além das situações já previstas neste termo, parte do serviço seja realizada de forma remota na modalidade híbrida, com parte do serviço sendo realizado de forma presencial na CONTRATANTE e parte sendo executado a distância, que poderá ser a partir das dependências da CONTRATADA ou por teletrabalho (home office), desde que a atividade assim o permita e que sejam observadas as recomendações técnicas e de segurança definidas no ENCARTE D. Será de responsabilidade da CONTRATADA, todo e qualquer custo para que seus funcionários trabalhem de forma remota, cabendo à CONTRATANTE apenas a disponibilização da VPN ou acesso à ferramenta de conexão segura remota via web.

4.16.10. A permissão para a execução de forma remota de que trata o item anterior poderá ser revogada a qualquer tempo, sem qualquer prejuízo para a CONTRATANTE. A revogação não se aplica aos serviços já previstos neste Termo de Referência cuja execução de forma remota tenha sido definida como obrigatória ou opcional à CONTRATADA.

4.16.11. Via de regra será liberada a modalidade híbrida, com parte presencial e parte remota. Ou seja, todo profissional nesta modalidade deverá ter disponibilidade para prestação de parte do serviço nas dependências da CONTRATANTE. Em situações de interesse da CONTRATANTE ou em casos excepcionais, mediante justificativa da CONTRATADA e autorização da CONTRATANTE, poderá ser liberado a execução exclusivamente remota.

4.16.12. A execução do serviço de forma remota não eximirá a CONTRATADA do cumprimento de suas obrigações, ainda que sob justificativa de impossibilidade de realização de suas atividades devido a alguma restrição na execução de alguma tarefa à distância ou a problemas de conectividade com a rede da CONTRATANTE.

4.16.13. Os serviços, objeto do presente contrato, deverão ser prestados de forma ininterrupta, de modo que não haja solução de continuidade em sua execução. Nesse sentido, a CONTRATADA deverá dispor de pessoal necessário que atenda aos requisitos deste edital para substituir qualquer ausência, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, greve, demissão e outros análogos, obedecidas às disposições da legislação trabalhista vigente. Na falta ou insuficiência da prestação do serviço, o preposto do contrato será acionado para resolução do problema.

4.16.14. As solicitações de serviços deverão ser atendidas pela CONTRATADA de acordo com as especificações técnicas, cronogramas e condições especificadas e acordadas neste edital, ou na respectiva ordem de serviço, quando for o caso.

4.16.15. Os serviços deverão ser prestados por profissionais da CONTRATADA devidamente capacitados e em locais e instalações de acordo com as orientações constantes neste edital. Todos os funcionários da CONTRATADA deverão estar munidos de crachá de identificação com foto.

4.16.16. Os empregados da CONTRATADA deverão ter a qualificação técnica prevista neste Termo de Referência, cabendo-lhes exibir os currículos respectivos para que a CONTRATANTE possa verificar se eles atendem ao quanto estipulado.

4.16.17. A CONTRATADA deverá garantir que a conduta de seus dos profissionais, bem como as atividades executadas por eles estejam sempre alinhadas às orientações técnicas e às políticas de gerenciamento, senhas, segurança, backup, uso do ambiente computacional ou qualquer outra definida pela CONTRATANTE. Em caso de irregularidades, a CONTRATANTE poderá solicitar o afastamento do profissional do contrato, que deverá ser cumprido pela CONTRATADA no prazo máximo de 72

(setenta e duas) horas após o recebimento da notificação.

4.16.18. A CONTRATADA deverá manter o bom nível da sua equipe de profissionais, para todos os seus integrantes, levando em conta na seleção dos mesmos, além da qualificação técnica apropriada, os aspectos do perfil psicológico requeridos para o bom relacionamento com os usuários do CONTRATANTE.

4.16.19. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre a natureza, conteúdo e andamento dos serviços, bem como sobre todas as informações, dados e documentos pertencentes à CONTRATANTE aos quais a CONTRATADA tenha acesso, sejam eles relativos ou não à prestação dos serviços. Isso inclui, sem se limitar, a adoção de procedimentos adequados para armazenamento, transmissão, transporte e utilização de informações em qualquer mídia, tanto nas dependências da CONTRATANTE quanto em ambiente externo.

4.16.20. Sempre que solicitado, a CONTRATADA deverá transferir para a equipe designada pela CONTRATANTE o conhecimento na utilização das ferramentas, processos, metodologias e softwares utilizados na execução dos trabalhos.

4.16.21. A CONTRATADA deverá garantir que as informações do sistema de gestão de serviços sejam permanentemente e tempestivamente atualizadas pelos seus profissionais.

4.16.22. A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, solicitar a substituição de um empregado da CONTRATADA que não esteja desempenhando, a contento, as atribuições a ele conferidas, mesmo que ele pontue no Quadro Técnico Mínimo.

4.16.23. A CONTRATADA deverá adotar as providências e assumir as obrigações estabelecidas na legislação de acidentes do trabalho quando, em ocorrência de espécie, forem vítimas os seus empregados, no desempenho dos serviços ou na conexão com eles, ainda que verificados em dependências da CONTRATANTE.

4.16.24. A CONTRATADA não poderá veicular, sem prévia autorização da CONTRATANTE, publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto deste contrato.

4.16.25. A CONTRATADA deverá cumprir e fazer com que seus empregados conheçam e cumpram o Regulamento sobre o uso dos Recursos de Tecnologia da Informação, e a Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE, além de Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº. 13.709/2018). Para tanto, o Termos de Responsabilidade e Sigilo firmados pelos seus funcionários perante a CONTRATADA deverão ser apresentados à CONTRATANTE.

4.16.26. A CONTRATADA deverá proporcionar aos profissionais envolvidos no contrato vencimentos e benefícios compatíveis para minimizar o rodízio do pessoal especializado, detentor de conhecimento e de informações técnicas privilegiadas.

4.16.27. A CONTRATADA deverá sanar qualquer defeito ou mau funcionamento dos produtos gerados, ocorrido no prazo de 90 (noventa) dias contados a partir da aceitação do serviço realizado, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE. A garantia a que se refere este item está relacionada a produtos gerados a partir de uma Ordem de Serviço que possam conter defeitos ou falhas não percebidos no momento da aceitação e que se tornem evidentes com a utilização posterior do produto, como, por exemplo, erro na especificação ou codificação de sistemas ou componentes, ou ainda falha na configuração realizada em algum item.

4.16.28. Todos os aplicativos, sistemas operacionais e outros softwares necessários à realização dos serviços e que venham a ser fornecidos pela CONTRATADA deverão ser instalados com cópias legais.

4.16.29. A CONTRATADA deverá manter escritório para contato em Salvador, ainda que virtual, sem ônus para a CONTRATANTE.

4.16.30. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela destinação ambientalmente correta de todos os materiais utilizados na prestação dos serviços objeto deste contrato, obedecendo à legislação e orientações relativas ao compromisso com o meio ambiente sustentável.

4.16.31. Todas as despesas que venham a incidir na prestação do serviço nas condições estabelecidas neste termo, de forma direta ou indireta, incluindo obrigações sociais, trabalhistas, previdenciárias e tributárias, entre outras, deverão ser arcadas pela CONTRATADA.

4.16.32. Durante toda a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas nesta licitação.

4.17. Determinações Adicionais

Além das determinações contidas no edital, bem como daquelas decorrentes de lei, deverão ser observados os seguintes itens neste instrumento convocatório:

4.17.1. É vedada a subcontratação do objeto, a cessão ou transferência, total ou parcial do contrato, exceto para as situações expressamente autorizadas pela CONTRATANTE, não se responsabilizando a CONTRATANTE por nenhum compromisso assumido pela CONTRATADA com terceiros.

4.17.2. Os serviços, objeto desta licitação, deverão ser executados por prepostos da CONTRATADA, sob a inteira responsabilidade funcional e operacional desta, a qual manterá estrita e exclusiva fiscalização.

4.17.3. As faturas deverão ser acompanhadas da documentação probatória relativa ao recolhimento dos impostos relacionados com a prestação do serviço, relativos ao mês anterior à realização dos serviços.

4.17.4. Todas as atividades realizadas no âmbito do contrato deverão ser sustentadas por mecanismos de controle que garantam a qualidade do produto e do processo e devem ter a aprovação da CONTRATANTE.

4.17.5. Não há previsão de reembolso de despesas com transporte ou alimentação no caso de trabalho noturno ou final de semana, nem tampouco há caracterização de hora extra ou adicional noturno.

4.17.6. A qualquer tempo, a CONTRATANTE poderá verificar as condições de habilitação e qualificação da CONTRATADA.

4.17.7. A CONTRATADA declara que tem ciência da existência da Lei Geral de Proteção de Dados e se compromete a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação com o intuito de proteger os dados pessoais repassados pela CONTRATANTE.

4.17.8. Como forma de avaliação e acompanhamento do contrato haverá a medição de indicadores mensais, conforme item 11 “Indicadores de Acompanhamento do Contrato".

5. REQUISITOS MÍNIMOS DO QUADRO TÉCNICO

O Quadro Técnico da CONTRATADA que prestará o serviço deverá ser composto por profissionais da área de TI, divididos em equipes, de acordo com o serviço a ser prestado.

As Equipes de Atendimento de 1º, 2º e 3º Nível não podem ser compartilhadas com outros contratos da CONTRATADA e devem ser integralmente dedicadas exclusivamente às demandas da CONTRATANTE.

O dimensionamento de cada grupo de atendimento será definido pela CONTRATADA, devendo obedecer ao quadro técnico mínimo que foi elaborado com base na volumetria de serviços apresentada, relação de unidade definida no ENCARTE E e na demanda apresentada ao longo do contrato, de forma atender os respectivos indicadores do ENCARTE C.

Os profissionais que compõem o Quadro Técnico deverão prestar o serviço de forma regular e presencial nas dependências da CONTRATANTE, inclusive a equipe de atendimento em 1º nível.

Mensalmente, as quantidades mínimas determinadas para cada perfil poderão ser reavaliadas e não havendo cumprimento dos indicadores por pelo menos 03 (três) meses consecutivos a CONTRATADA ficará obrigada a ampliar o quadro em quantidade suficiente de modo a suprir a demanda reprimida e regularizar os indicadores.

5.1. Equipe de Atendimento ao Usuário em 1º Nível

A Equipe de Atendimento ao Usuário N1 será composta por Técnicos de Suporte de 1º Nível.

A CONTRATADA deverá, definir uma escala de trabalho de forma a garantir os indicadores previstos no ENCARTE C e prover durante todo o “Horário Administrativo” pelo menos 04 (quatro) pontos de atendimento, podendo reduzir este quantitativo para 25% (vinte e cinco por cento) no “Horário Estendido”. A distribuição das posições entre o atendimento por telefone e via chat deverá ser flutuante e seguir a demanda de cada uma das filas, a fim de reduzir ao máximo o tempo de espera.

5.1.1. **Técnico de Suporte de 1º Nível**

5.1.1.1. **Perfil Profissional**

a) Nível médio completo, curso técnico ou superior em andamento na área de TI ou áreas afins, com tempo de atuação mínima de 01 (um) ano no cargo de técnico de atendimento ao usuário com suporte

a Windows, com expertise em pelo menos 07 (sete) habilidades técnicas abaixo relacionadas.

5.1.1.2. **Habilidades Técnicas**

a) Suporte a Windows 7/10/11 ou superior.

b) Suporte a ferramentas de automação de escritório local ou na nuvem.

c) Diagnóstico e solução de problemas de hardware para microinformática.

d) Suporte a aplicativos e ferramentas para microinformática tais como: antivírus, leitor de arquivos PDF, navegadores web, dentre outros.

e) Conhecimentos básicos em redes TCP/IP.

f) Conhecimentos básicos em soluções de videoconferência.

g) Conhecimentos em conexão de área de trabalho remota (RDP, Team Viewer);

h) Boa capacidade de expressão (oral e escrita) na língua portuguesa.

5.1.1.3. **Certificação**

Desejável certificação Microsoft Windows Client - MD-100.

Desejável certificação HDI Desktop Support Technician (HDI-DST).

5.1.1.4. **Principais Atividades**

a) Atuar como principal ponto de contato com os usuários da CONTRATANTE.

b) Atender às solicitações dos Usuários e da CONTRATANTE, registrando-as na solução de gestão de serviços de TI provida pela CONTRATANTE.

c) Identificar os chamados, classificando-os, se necessário, de acordo com a sua natureza e prioridade.

d) Executar, verbal ou remotamente, o atendimento aos usuários no uso do ambiente computacional sob sua responsabilidade, utilizando-se de scripts de atendimento e da base de conhecimento existente na solução de gestão de serviços de TI provida pela CONTRATANTE.

e) Atualizar os chamados no sistema de gestão do Service Desk de modo a cumprir o ciclo de vida previsto.

f) Ouvir com atenção, sem presumir/interromper.

g) Usar de linguagem adequada ao público demandante.

h) Efetuar instalação de softwares e drivers de equipamentos de forma remota, desde que o procedimento não requeira acesso físico ao dispositivo, documentando as configurações feitas.

i) Encaminhar os atendimentos para áreas específicas, caso esses não possam ser resolvidos no atendimento não presencial, acompanhando o andamento da solicitação até a sua conclusão.

j) Realizar o fechamento dos chamados, após a sua efetiva conclusão.

k) Prestar suporte ao uso de sistemas corporativos.

l) Encaminhar o chamado para o respectivo gestor, nas situações que envolvam funcionalidades de sistemas.

m) Alimentar a base de conhecimentos com as soluções encontradas, as quais devem ser aprovadas pelos Líderes Técnicos.

n) Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo.

5.2. Equipe de Atendimento ao Usuário em 2º Nível

A equipe de Atendimento ao Usuário em 2º Nível será organizada da seguinte maneira:

5.2.1. Na Sede Administrativa – CAB, serão alocados 07 (sete) técnicos, com um deles preferencialmente dedicado ao atendimento de chamados de usuários VIP, visto que 80% (oitenta por cento) desse grupo está lotado nessa unidade. Além disso, 2 (dois) técnicos de manutenção de equipamentos serão mantidos na sede.

Adicionalmente à equipe da Sede, pelo menos 01 (um) técnico residente será designado para cada

uma das seguintes unidades na capital: Casa das Famílias, Casa Cível e Fazenda Pública. Na Casa de Acesso I (Salvador), devido à sua dimensão e especificidade, pelo menos 02 (dois) técnicos residentes serão alocados, sendo que um deles ficará encarregado também de atender a Casa de Direitos Humanos.

O ENCARTE A contém uma descrição detalhada da atual divisão das localidades em polos da Capital e do Interior. Nessa distribuição, a unidade com o maior número de equipamentos (Sede Administrativa) é considerada a unidade polo principal. Em caso de necessidade, a CONTRATADA será responsável por providenciar o deslocamento dessa equipe para os demais pontos do respectivo polo. Entretanto, a CONTRATADA tem a liberdade de adotar a logística de atendimento que melhor lhe convier, desde que atenda aos indicadores estabelecidos no ENCARTE C.

5.2.2. **Técnico 2º Nível – Suporte ao usuário**

5.2.2.1. **Perfil Técnico**

a) Nível médio completo, curso técnico ou superior em andamento na área de TI ou áreas afins, com tempo de atuação mínima de 02 (dois) anos no cargo de técnico de atendimento ao usuário com suporte a Windows, com expertise em pelo menos 05 (cinco) habilidades técnicas abaixo relacionadas.

5.2.2.2. **Habilidades Técnicas**

a) Suporte a Windows 7/10/11 ou superior.

b) Suporte a ferramentas de automação de escritório local ou na nuvem.

c) Diagnóstico e solução de problemas de hardware para microinformática (manutenção de computadores e notebooks).

d) Conhecimentos técnicos básicos em eletrônica.

e) Suporte a aplicativos e ferramentas para microinformática tais como: antivírus, leitor de arquivos PDF, navegadores web, dentre outros.

f) Conhecimentos básicos em redes TCP/IP (comprovados através de atestados, certificados ou diplomas).

g) Manutenção de cabeamento estruturado de rede do tipo UTP;

h) Conhecimentos em Certificação Digital.

i) Conhecimentos em soluções de videoconferência (hardware e software).

j) Boa capacidade de expressão (oral e escrita) na língua portuguesa.

5.2.2.3. **Certificação**

Desejável certificação Microsoft Windows Client - MD-100.

5.2.2.4. **Principais Atividades**

a) Atender aos chamados escalonados pelo 1º nível, dentro dos prazos acordados para este atendimento.

b) Executar, presencial ou remotamente, o atendimento aos usuários no uso do ambiente computacional sob sua responsabilidade.

c) Prestar suporte operacional dos aplicativos (suíte de escritório - Microsoft Office / WPS Office, navegador, utilitários, dentre outros) instalados no ambiente computacional da CONTRATANTE.

d) Orientar o usuário quanto à realização de backup e/ou restauração dos seus arquivos.

e) Apoio técnico (instalação e operacionalização de equipamentos) em eventos realizados dentro e fora da CONTRATANTE, inclusive em reuniões realizadas através de softwares de videoconferência e colaboração.

f) Instalar e configurar softwares nos microcomputadores, assegurando o acesso à rede e documentando as configurações feitas.

g) Efetuar a desinstalação, remanejamento e reinstalação física de microcomputadores, impressora e/ou periféricos em geral na rede ou local.

h) Instalar e configurar hardware/software, como impressoras, monitores de vídeo, placas de rede e outros

periféricos em geral, além de sistemas operacionais, aplicativos e sistemas nos terminais de usuário.

i) Identificar problemas de hardware/software dos equipamentos cobertos por contrato de suporte e encaminhar para a área competente para solução.

j) Fazer o controle de qualidade dos serviços de atendimento, anotando reclamações e observações dos usuários no momento dos atendimentos, posteriormente, encaminhando suas observações ao seu superior, que deverá informar ao Fiscal do contrato.

k) Diagnosticar e solucionar problemas de hardware/software de ativos não cobertos por contrato de suporte, realizando manutenções e procedimentos de pequena complexidade nos equipamentos (tais como computadores, impressoras, scanners), inclusive limpeza interna e externa e/ou troca de peças.

l) Encaminhar para o 3º nível ou prestador externo (se for o caso) os incidentes não resolvidos no 2º nível, informando todas as ações que foram previamente realizadas na tentativa de solucionar o incidente, bem como demais informações que sejam necessárias para a análise e resolução por parte do 3º nível ou prestador externo.

m) Abertura de chamados de assistência técnica junto às empresas fornecedoras da Defensoria para equipamentos cobertos por contratos de garantia ou de manutenção e controle do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos nos contratos.

n) Trocar mídias de backup nos servidores das unidades remotas, quando aplicável.

o) Realizar acompanhamento de eventos (apresentações, reuniões de metas, etc.), para prestar eventual suporte em caso de falhas e/ou operar apresentações.

p) Realizar manutenção preventiva e corretiva em computadores (Formatação de sistema operacional, substituição de hardware).

q) Realizar reparos de pequena complexidade no cabeamento de rede / rede wireless.

r) Apoiar, em conjunto com a equipe especialista em Redes, diagnóstico e solução de incidentes de conectividade.

s) Intalar fisicamente ativos de rede.

t) Alimentar a base de conhecimentos com as soluções encontradas, as quais devem ser aprovadas pelo coordenador da Central de Serviços.

u) Inventário dos computadores instalados na rede da Organização, quando das intervenções de 2º. Nível.

v) Implementar, quando dentro do seu escopo de atuação, solução de contorno para atenuar as repercussões do incidente até sua solução definitiva.

w) Deverá estar munido de kits de ferramentas necessários para a prestação dos serviços presenciais, possibilitando a instalação, desinstalação, movimentação, análise e reparo, quando possível, de equipamentos e dispositivos.

5.2.3. Técnico 2º Nível - Manutenção de Equipamentos

5.2.3.1. Perfil Técnico

a) Nível médio completo, com tempo de atuação mínima de 02 (dois) anos no cargo de técnico de atendimento ao usuário com suporte a Windows, com atuação mínima de 02 (dois) anos em manutenção de hardware para microinformática (computadores, notebooks e scanners), com expertise em pelo menos 05 (cinco) habilidades técnicas abaixo relacionadas.

Obs.: O fornecimento de peças de reposição para os equipamentos fora de garantia não está incluso no rol de serviços contratados por este instrumento.

5.2.3.2. Habilidades Técnicas

a) Suporte a Windows 7/8/10/11 ou superior.

b) Suporte a ferramentas de automação de escritório local ou na nuvem.

c) Diagnóstico e solução de problemas de hardware e software.

d) Configuração e operação de servidor de imagem (ISO).

e) Conhecimentos técnicos básicos em eletrônica.

f) Conhecimentos de fluxos de atendimento de TI.

g) Boa capacidade de expressão (oral e escrita) na língua portuguesa.

5.2.3.3. **Principais Atividades**

a) Atuar exclusivamente no reparo, manutenção e suporte técnico aos equipamentos de informática tais como computadores de mesa, notebooks, monitores de vídeo, impressoras, escâneres, dentre outros aparelhos e periféricos.

b) Manter em pleno funcionamento os equipamentos, peças e periféricos de informática que compõem o estoque da reserva técnica, para suprir a necessidade de substituição de equipamentos removidos pela equipe técnica de atendimento de 2º nível (campo), nas unidades funcionais do CONTRATANTE.

c) Após a manutenção, certificar-se através da realização de testes específicos, de que o incidente de hardware foi completamente solucionado.

d) Identificar, segregar e destinar equipamentos defeituosos com apoio da equipe técnica responsável do CONTRATANTE.

e) Reparar equipamentos defeituosos e, se necessário, substituí-los, manuseando peças, materiais e suprimentos em geral, os quais serão fornecidos pela CONTRATANTE.

f) Montar e/ou reconfigurar microcomputadores com peças fornecidas pela CONTRATANTE.

g) Realizar aplicação de imagens de sistema operacional, devidamente homologadas pela CMO, nos computadores.

h) Acionar fornecedores de suporte e assistência técnica, quando necessário (por exemplo, em caso de vigência da garantia de produtos de informática).

5.3. Equipe de Suporte em 3º Nível, incluindo Serviços Operacionais de Sustentação, Gerenciamento, e Suporte ao Desenvolvimento

A Equipe de Suporte de 3º Nível em regime de SLA deve ser formada por Analistas de Tecnologia divididos nos seguintes grupos:

a) Redes.

b) Infraestrutura e segurança.

c) Infraestrutura e suporte ao desenvolvimento.

Os analistas deverão realizar suas atividades de forma presencial e dedicada, ou seja, sem o acúmulo de funções.

A prestação do serviço ocorrerá preferencialmente no “Horário Administrativo”, mas existem atividades que serão executadas obrigatoriamente no “Horário Extraordinário”, a exemplo de manutenções programadas ou implantações de novas versões de sistemas, que impliquem na parada de algum equipamento ou software e que devem ser executadas fora do expediente administrativo. Também devem ser executadas fora do horário de expediente as rotinas periódicas de manutenção preventiva que podem gerar alguma degradação no ambiente, a exemplo de criação de índices e aplicação de patches. Além disso, está previsto para esta equipe o Regime de Sobreaviso, que visa garantir disponibilidade do ambiente durante todo o período.

5.3.1. **Analista de Tecnologia – Redes**

5.3.1.1. **Perfil Técnico**

a) Perfil Júnior: Curso superior completo ou em andamento na área de TI. Possuir conhecimento técnico na área de TIC, compatíveis com as atividades a serem desenvolvidas. Ter expertise em pelo menos 03 (três) das habilidades técnicas mencionadas no item 5.3.1.2.

b) Perfil Pleno: Para se enquadrar no perfil Pleno, é necessário possuir um diploma de nível superior na área de TI, e ter no mínimo 04 (quatro) anos de experiência comprovada no cargo de analista de suporte ou analista de redes ou segurança da informação. Além disso, é essencial ter expertise em pelo menos 08 (oito) das habilidades técnicas mencionadas a seguir.

5.3.1.2. **Habilidades Técnicas**

a) Instalação, configuração e suporte a redes LAN e WAN, com pelo menos 400 (quatrocentos) pontos,

baseadas em Windows Server ou Linux, utilizando protocolos TCP/IP e MPLS.

b) Administração e implementação de segmentação de rede.

c) Instalação, configuração e suporte a redes Wireless.

d) Configuração e suporte a equipamentos de rede (switches, roteadores, modems).

e) Administração e suporte a balanceadores de carga.

f) Administração e suporte a ativos de segurança de rede tais como firewall, IPS e IDS.

g) Administração sobre a aplicação de políticas de acesso à rede local.

h) Administração e suporte a VPN (Virtual Private Network).

i) Administração e suporte de softwares voltados para a segurança de endpoints.

j) Gerência de rede utilizando protocolo SNMP.

5.3.1.3. **Certificação**

Desejável certificação Cisco Certified Network Associate (CCNA), exame 200-301.

Desejável certificação Fortinet Network Security Expert NSE 2 ou certificação correlata de outro fabricante de firewall/IPS ou curso de administração de firewall/IPS.

Desejável certificação ISO/IEC 27001 Information Security Management Professional.

5.3.1.4. **Principais Atividades**

a) Instalar, configurar e manter as redes LAN e WAN, baseadas em Windows Server ou Linux, utilizando protocolos TCP/IP e MPLS.

b) Administrar e implementar a segmentação de rede.

c) Apoiar o CONTRATANTE na elaboração e revisão das normas relacionadas à SIC.

d) Gerir e monitorar os links da dados da CONTRATANTE.

e) Administrar, configurar e manter os balanceadores de carga, switchs core, trânsito e de borda, controladoras e pontos de acesso (AP) de rede wireless.

f) Executar as rotinas de operação e administração do firewall visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade da solução.

g) Administração e suporte a ativos de segurança de rede tais como firewall, IPS e IDS.

h) Adminitrar, configurar e manter equipamentos mikrotik routerboard.

i) Configurar e manter os firewalls com configuração de regras, NAT, autenticação, perfis, rotas e proteção contra-ataques cibernéticos.

j) Administrar configurar e manter protocolos de rede (http, SMTP, POP, FTP, telnet, SNMP), VPN, DMZ, proxy, balanceamento de links e redundância a falhas (cluster).

k) Gerenciar a rede utilizando protocolo SNMP.

l) Definir rotinas e procedimentos que garantam o desempenho, confiabilidade, segurança e alta disponibilidade da rede e do ambiente.

m) Definir e manter rotinas e procedimentos para prevenção a ataques.

n) Detecção de vulnerabilidades.

o) Abrir e acompanhar chamados junto aos fornecedores (hardware e software) da CONTRATANTE.

p) Atender a usuários em 3º Nível na solução de incidente e problemas relacionados à administração e suporte a rede e segurança da informação, inclusive na documentação do incidente/problema ocorrido e da solução adotada.

q) Gerar e manter atualizada a documentação e a base de conhecimento dos serviços realizados e do ambiente administrado.

r) Apoiar no gerenciamento de projetos de implantação, substituição e atualização de soluções

destinadas à Segurança da Informação e Comunicações (SIC) .

5.3.2. **Analista de Tecnologia – Infraestrutura e segurança**

5.3.2.1. **Perfil Técnico**

a) Perfil Júnior: Curso superior completo ou em andamento na área de TI. Possuir conhecimento técnico na área de TIC, compatíveis com as atividades a serem desenvolvidas. Ter expertise em pelo menos 03 (três) das habilidades técnicas mencionadas no item 5.3.2.2.

b) Perfil Pleno: Para se enquadrar no perfil Pleno, é necessário possuir um diploma de nível superior e ter no mínimo 04 (quatro) anos de experiência comprovada no cargo de analista de suporte ou analista de infraestrutura de TI. Além disso, é essencial ter expertise em pelo menos 08 (oito) das habilidades técnicas mencionadas abaixo.

5.3.2.2. **Habilidades Técnicas**

a) Administração e suporte a sistemas operacionais Windows Server, Linux ou Unix.

b) Administração e suporte ao AD (Active Directory) ou ao LDAP (Lightweight Directory Access Protocol).

c) Administração e suporte a ambientes de intranet/internet/extranet utilizando MS-IIS (Internet Information Service) ou Apache/Tom Cat.

d) Administração e suporte de softwares voltados para criação de portais, gestão de conteúdo, gestão documental e publicação de aplicações web.

e) Administração e suporte a ferramenta de gestão de ambiente.

f) Suporte e administração de storages de médio ou grande porte.

g) Instalação, configuração e suporte a rede SAN (Storage Area Network).

h) Instalação, configuração e suporte a VTL (Virtual Tape Library).

i) Administração e suporte de soluções baseadas em webservices.

j) Criação e manutenção de scripts utilizando em Shell Script, VBscript ou Power Shell.

k) Administração e suporte a ferramentas de virtualização de desktops ou de aplicações.

l) Administração e suporte de ambientes virtualizados.

m) Detecção de vulnerabilidades em sistemas, servidores e aplicações.

n) Definição de rotinas e procedimentos para prevenção a ataques.

o) Administração e suporte a softwares de segurança da informação tais como WAF, antivírus, antispam e filtro de conteúdo.

5.3.2.3. **Certificação**

Desejável certificação MCSA – Windows Server 2012 (ou superior) ou MCITP EA – Microsoft Certified IT Professional Enterprise Administrator

Desejável certificação Linux Professional Institute Certified Level 1 (LPIC1) exame 101 ou 102, ou superior.

Desejável certificação ISO/IEC 27001 Information Security Management Professional.

5.3.2.4. **Principais Atividades**

a) Administrar, instalar, configurar e manter sistemas operacionais Windows Server ou Linux, software básico, servidores de aplicação, arquivos e ferramentas de acesso remoto, indicadas pela CONTRATANTE.

b) Administrar, configurar e manter os ativos de segurança da informação tais como, antivírus, antispam e filtro de conteúdo.

c) Definir rotinas e procedimentos que garantam a disponibilidade, segurança e desempenho de equipamentos, servidores e sistemas operacionais.

d) Administrar o Active Directory, com inclusão e exclusão de servidores e desktops no domínio do AD, bem como gerir usuários, grupos, permissões e políticas de grupo (group policies).

e) Administrar a rede SAN, com criação de zonas e disponibilização de luns.

f) Administrar storages e VTL, com criação de hosts, alocação e ampliação de discos em servidores (físicos e virtuais) e manter rotinas para realização de snapshot (cópia instantânea) e replicação.

g) Administrar o ambiente de virtualização, com a criação e manutenção de máquinas virtuais, otimização do ambiente, redimensionamento de recursos e movimentação de máquinas entre hosts, bem como clonagem de servidor a partir de uma matriz.

h) Administrar e dar suporte a ferramentas de virtualização de desktops ou de aplicações.

i) Administrar, instalar, configurar e manter a ferramenta de gestão de ambiente.

j) Administrar, instalar, configurar e manter a ferramenta de backup e restore.

k) Administrar e sustentar portais de Internet/Intranet e webservices.

l) Administrar, instalar, configurar e manter softwares voltados para criação de portais, gestão de conteúdo, gestão documental e publicação de aplicações web.

m) Planejar a capacidade dos recursos de infraestrutura: servidores, storages, VTL e Tape Library.

n) Aplicar patches corretivas e de segurança no sistema operacional, nos softwares e ferramentas instaladas nos servidores.

o) Abrir e acompanhar chamados junto aos fornecedores (hardware e software) da CONTRATANTE.

p) Atender a usuários em 3º Nível na solução de incidentes e problemas relacionados à administração e suporte de infraestrutura de TI, inclusive na documentação do incidente/problema ocorrido e da solução adotada.

q) Gerar e manter atualizada a documentação e a base de conhecimento dos serviços realizados e do ambiente administrado.

5.3.3. **Analista de Tecnologia - Infraestrutura e Suporte ao Desenvolvimento**

5.3.3.1. **Perfil Técnico**

5.3.3.2. Perfil Senior: Diploma de nível superior, com tempo de atuação mínima de 06 (seis) anos no cargo de analista de infraestrutura, arquitetura de sistemas, de desenvolvimento, devops ou similar, com expertise em pelo menos 08 (oito) habilidades técnicas abaixo relacionadas.

5.3.3.3. **Habilidades Técnicas**

a) Publicação de versões de sistemas nos ambientes de desenvolvimento, testes, homologação e produção.

b) Proposição e avaliação de arquiteturas para soluções de software.

c) Proposição de modelos, avaliação e confecção de documentação de arquitetura de software.

d) Definição e garantia da aplicação de boas práticas de programação e de padrões de projeto de software que garantam um bom desempenho das aplicações.

e) Execução de varredura de segurança e qualidade em software.

f) Proposição e avaliação de ferramentas, tecnologias e plataformas para desenvolvimento, teste e distribuição de soluções de software e/ou monitoramento do desempenho das aplicações.

g) Proposição de estratégias para atualização tecnológica de sistemas legados.

h) Proposição, definição de diretrizes e avaliação de frameworks de desenvolvimento.

i) Proposição de modelos de gerenciamento de componentes e suas dependências.

j) Definição de diretrizes, políticas e modelos relacionados à arquitetura de sistemas.

k) Implementação e Administração de ferramentas de apoio ao desenvolvimento.

l) Inspeção de código de softwares, componentes e serviços para a identificação e análise de causa e raiz de um incidente, identificação de dependências de aplicações com problemas de performance além de lentidão em queries SQL.

m) Proposição de estratégias para a implementação de ajustes diagnosticados por ferramenta de gerenciamento de performance de aplicações.

5.3.3.4. **Certificação**

Desejável certificação DevOps Essentials Professional Certificate (DEPC) ou superior.

Desejável certificação Scrum Foundation Professional Certificate (SFPC) ou superior.

Desejável certificação Linux Professional Institute Certified Level 1 (LPIC1) ou superior.

5.3.3.5. **Principais Atividades**

a) Investigar problemas relativos ao processo, ambiente e ferramentas de desenvolvimento de sistemas.

b) Avaliar, validar e definir arquitetura e padrões de projetos de soluções (ambiente tecnológico).

c) Avaliar e validar especificações técnicas de soluções.

d) Definir padrões, avaliar e validar códigos fontes de aplicações e componentes.

e) Inspecionar, validar e liberar versões de sistemas e de componentes da solução.

f) Apoiar equipe de desenvolvimento na utilização de ferramentas utilizadas no desenvolvimento de sistemas.

g) Participar de reuniões de avaliação de impacto, avaliação de ambiente tecnológico e de acompanhamento de projetos.

h) Atender chamados de login, de avalição de impacto e de configuração de ferramentas utilizadas no ciclo de desenvolvimento.

i) Definir diretrizes, políticas e modelos relacionados à arquitetura de sistemas.

j) Definir padrões de projetos de sistemas e boas práticas de programação.

k) Participar de atividades de gerência de configuração.

l) Investigar problemas relativos à performance das aplicações, identificando possíveis gargalos tanto na infraestrutura como em códigos em SQL que possam estar causando lentidão na consulta.

m) Acompanhar o uso das aplicações, monitorando a experiência do usuário e as transações individuais.

n) Encontrar possíveis casos de lentidão com dependências de aplicativos, inclusive SQL e cache.

o) Acompanhar o desempenho de aplicação em nível de código para detectar componentes causadores de problemas.

p) Analisar a causa-raiz de um incidente relacionado à baixa performance de aplicações.

q) Acompanhar implementações de ajustes diagnosticados pela ferramenta de gerenciamento de performance de aplicações.

r) Abrir e acompanhar chamados junto aos fornecedores (software) da CONTRATANTE.

s) Atender aos desenvolvedores na solução de incidentes e problemas relacionados à arquitetura de sistemas, suporte ao desenvolvimento e desempenho das aplicações, efetuando inclusive a documentação do incidente/problema ocorrido e da solução adotada.

t) Gerar e manter atualizada a documentação e a base de conhecimento dos serviços realizados e do ambiente administrado.

u) Administração de redes e infraestrutura para sistemas, operacionais Linux e Windows, incluindo servidores de aplicação (tais como IIS, Apache, Tomcat, JBoss, Wildfly, Zope), servidores WEB (Apache, MS-IIS) com extensões para as linguagens Java, PHP, Python, Perl, ASP, JavaScript, .NET.

v) Instalar, configurar, operar e manter os softwares de apoio utilizados pelo CONTRATANTE, tais como os sistemas de controle de versão (tais como SVN e GIT), sistema de automação de build, sistema de gestão de qualidade de código, sistema de gestão de repositório, sistemas de controle de tarefas, sistema de controle e gestão de conhecimento, sistema de gerenciamento de projetos, Sistema de

Autenticação (LDAP), sistema orquestrador de pipeline de dados, dentre outros.

5.4. Gestão Técnica

A CONTRATADA deverá disponibilizar uma equipe para a Gestão Técnica dos Serviços. Este time será composto por:

01 (um) líder técnico de 2º Nível;

01 (um) coordenador da central de serviços.

Estes profissionais precisarão ter disponibilidade presencial e dedicada, para participar de reuniões com a CONTRATANTE, planejar as atividades e a acompanhar os serviços e os projetos que estiverem em andamento sob responsabilidade de suas equipes.

O coordenador da central de serviços deverá ter uma visão global de todo o serviço de SLA e agir principalmente quando houver algum impasse ou dificuldade na interação entre as áreas, principalmente na transferência de chamados entre elas. Ele será responsável também pelo relatório mensal geral dos indicadores e discutir com a CONTRATANTE melhorias nos processos, a fim de garantir o alcance das metas.

5.4.1. **Líder Técnico de 2º Nível**

5.4.1.1. **Perfil Técnico**

Diploma de nível superior, com tempo de atuação mínima de 04 (quatro) anos na área de suporte técnico, com expertise em pelo menos 05 (cinco) habilidades técnicas abaixo relacionadas.

5.4.1.2. **Habilidades Técnicas**

a) Liderança ou coordenação de equipe por no mínimo 02 (dois) anos;

b) Suporte a Windows 7/8/10 ou superior;

c) Diagnóstico e solução de problemas de hardware para microinformática;

d) Suporte a aplicativos e ferramentas para microinformática tais como: antivírus, leitor de arquivos PDF, Navegadores web, dentre outros;

e) Conhecimentos em Certificação Digital.

f) Experiência em redes TCP/IP (comprovados através de atestados, certificados ou diplomas);

g) Boa capacidade de expressão (oral e escrita) na língua portuguesa.

5.4.1.3. **Certificação**

Desejável certificação Microsoft MD-100 Windows 10.

Desejável certificação Microsoft MD-101 Managing Modern Desktops.

Desejável Curso HDI SCA - Support Center Analyst ou certificação HDI SCC - Support Center Certification.

Desejável certificação ITIL 4 Foundation.

5.4.1.4. **Principais Atividades**

a) Exercer a função de Líder da Equipe Técnica de 2º Nível, nos moldes definidos neste documento, responsabilizando-se pela monitoração do pessoal alocado no atendimento, dos chamados e dos recursos empregados;

b) Apoiar na coordenação das ações da Central de Serviços, provendo ao Coordenador da Central de Serviços os relatórios gerenciais e as ferramentas de controle necessárias e suficientes para a auditoria dos serviços realizados, dentre eles, cópias das solicitações de serviço feitas pelos Usuários e dos níveis de atendimento respectivos;

c) Participar, juntamente com o Coordenador da Central, de reuniões de acompanhamento dos trabalhos, níveis de serviço alcançados e fechamento da pontuação do período;

d) Apoiar na coordenação das ações de logística necessárias ao atendimento;

e) Interagir com a equipe de coordenação da CONTRATANTE (feedback e atuação em chamados específicos).

f) Garantir a execução das atividades de acordo com os padrões e procedimentos previamente estabelecidos.

g) Atuar junto aos usuários em situações específicas a exemplo de problemas/dificuldades no atendimento.

h) Atuar de forma proativa para garantir o perfeito funcionamento dos recursos computacionais utilizados.

i) Fazer a gestão e acompanhamento da execução dos processos ITIL ao suporte ao usuário em 2º Nível, bem como controlar a documentação das informações e dos procedimentos.

Interagir em conjunto com a equipe Técnica na definição de tecnologias para operação dos Serviços previstos no contrato reportando ao coordenador da Central as ações executadas.

5.4.2. **Coordenador da Central de Serviços**

Diploma de nível superior, com pelo menos 10 (dez) anos de formação, tempo de atuação mínima de 10 (dez) anos no cargo de analista de suporte ou de sistemas, com expertise em pelo menos 05 (cinco) habilidades técnicas abaixo relacionadas e pelo menos 02 (duas) certificações na sua área de atuação.

5.4.2.1. **Habilidades Técnicas**

a) Liderança ou coordenação de Central de Serviços de TI por no mínimo 04 (quatro) anos.

b) Experiência em liderança de equipes multidisciplinares por pelo menos 05 (cinco) anos.

c) Experiência em Gestão de Serviços de TI.

d) Experiência em fluxos de atendimento de TI.

e) Experiência em administração de sistemas de gestão de serviços de TI.

f) Conhecimentos avançados em ITIL.

g) Conhecimentos nas áreas de infraestrutura, banco de dados, redes e segurança.

h) Foco na satisfação do usuário.

5.4.2.2. **Certificação**

Deverá ser apresentada pelo menos 01 (uma) das seguintes certificações válidas ou equivalentes a critério da CONTRATANTE:

a) ITIL Foundation versão 4 ou superior;

b) COBIT Foundation versão 05 ou superior;

c) Information Security Foundation based on ISO IEC 27001;

d) ISO/IEC 20000 Foundation.

5.4.2.3. **Principais Atividades**

e) Supervisionar a execução de todos os serviços de SLA, avaliando o processo fim a fim.

f) Planejar, programar e acompanhar as demandas solicitadas pela CONTRATANTE.

g) Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.

h) Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento e buscando ganhos de produtividade.

i) Acompanhar as atividades da equipe, a fim de garantir os indicadores de qualidade dos serviços executados.

j) Identificar gargalos e falhas na prestação do serviço e propor alternativas para solucioná-los ou melhorá-los.

k) Planejar, monitorar e controlar os indicadores de qualidade e os de desempenho no atendimento, bem como acompanhar o grau de satisfação de usuários em relação aos serviços prestados.

l) Gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos de 1º e 2º níveis nas suas respectivas áreas de atuação, acompanhando as funções e atividades desenvolvidas para a prestação dos serviços.

m) Efetuar a constante análise do fluxo de chamadas e do dimensionamento das operações, buscando alternativas para maximizar a produtividade das equipes a fim de reduzir a quantidade de chamados, adotando e recomendando ao CONTRATANTE novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas.

n) Definir e manter continuamente os "scripts" dos suportes técnicos de 1º e 2º níveis, contemplando as soluções de incidentes, requisições e problemas para permitir um atendimento rápido, satisfatório e padronizado, independente das diferenças de perfil entre os atendentes.

o) Aprimorar as práticas existentes dos procedimentos operacionais da CONTRATADA, com base nas melhores práticas adotadas pelo mercado quanto ao gerenciamento de serviços de TIC.

p) Elaborar e atualizar continuamente a base de conhecimento, orientando e padronizando os procedimentos de fornecimento de informações, serviços e de resolução de incidentes aos usuários, mantendo a base de conhecimento acessível à equipe de suporte do CONTRATANTE.

q) Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência; priorizando os atendimentos críticos, conforme definição do CONTRATANTE.

r) Administrar as prioridades conforme as solicitações da CONTRATANTE.

s) Acompanhar chamados com situação "Pendente", atuando para a rápida solução.

t) Planejar as execuções das atividades que causem impacto nos serviços e/ou produtividade do usuário dentro das janelas programadas para manutenção, a fim de evitar solução de continuidade do negócio.

u) Estimular a proatividade das equipes e a execução dos serviços seguindo as melhores práticas.

v) Participar de reuniões periódicas ou ordinárias agendadas pela CONTRATANTE para tratar de tópicos que envolvam a área técnica de SLA, tais como avaliação de impacto no ambiente da CONTRATANTE, comitê de gestão de mudança, definição de padrões e procedimentos, entre outras.

w) Promover a integração, motivação e coesão da equipe.

x) Prover a equipe de gestão e fiscalização do contrato com os relatórios técnicos e gerenciais suficientes para a comprovação dos serviços realizados.

y) Garantir que a documentação e a base de conhecimento dos serviços realizados e do ambiente administrado esteja tempestivamente atualizada.

z) O profissional alocado pela CONTRATADA para a execução dos serviços desse pilar não poderá ser um executante das atividades de natureza operacional previstas para os demais pilares de serviço desta contratação.

5.5. Composição Mínima das Equipes

O dimensionamento da equipe será realizado pela CONTRATADA, com base na volumetria de serviços descrita no ENCARTE A e na demanda apresentada ao longo do contrato, de forma atender os respectivos indicadores, devendo também observar os seguintes quantitativos mínimos:

TÉCNICO 1º NÍVEL – SUPORTE AO USUÁRIO		
LOCALIDADE	ENDEREÇO	QTDE
SALVADOR	AV. ULISSES GUIMARÃES, ED. EMPRESARIAL MULTICAB, Nº 3386 – SUSSUARANA, SALVADOR/BA	**08**

TÉCNICO 2º NÍVEL – SUPORTE AO USUÁRIO		
LOCALIDADE	ENDEREÇO	QTDE
SALVADOR E RMS	AV. ULISSES GUIMARÃES, ED. EMPRESARIAL MULTICAB, Nº 3386 – SUSSUARANA, SALVADOR/BA	08
CASA DE ACESSO À JUSTIÇA	RUA ARQUIMEDES GONÇALVES, Nº 271, JARDIM BAIANO, CEP: 40050-300, SALVADOR, BAHIA	02
CASA DAS FAMÍLIAS	RUA ARQUIMEDES GONÇALVES, Nº 188, JARDIM BAIANO, CEP: 40.050-050, SALVADOR, BAHIA.	01
CASA CÍVEL E FAZENDA PÚBLICA	RUA BOULEVARD AMÉRICA, Nº 7, JARDIM BAIANO – SALVADOR/BAHIA	01
1ª DP REGIONAL DE FEIRA DE SANTANA	AVENIDA MARIA QUITÉRIA, Nº 1.235, CENTRO, CEP: 44.001-970	01
2ª DP REGIONAL DE VITÓRIA DA CONQUISTA	LOTEAMENTO ITAMARATY, RUA RIO DOCE, Nº 2.294, CANDEIAS, CEP: 45.029-062.	01
3ª DP REGIONAL DE ILHÉUS	CONDOMÍNIO EMPRESARIAL 255 OFFICE - RUA ROTARY, Nº 255, CIDADE NOVA, CEP: 45652-020.	01
4ª DP REGIONAL DE ITABUNA	AVENIDA NAÇÕES UNIDAS, Nº 732, CENTRO, CEP: 45.600-124.	01
5ª DP REGIONAL DE JUAZEIRO	RUA DO PARAÍSO, Nº 306, SANTO ANTÔNIO, CEP: 48.903-050.	01
6ª DP REGIONAL DE SANTO ANTONIO DE JESUS	RUA VEREADOR ALBERTINO LIRA, Nº 01, CENTRO, CEP 44.430-092.	01
8ª DP REGIONAL DE BARREIRAS	RUA 26 DE MAIO, Nº 568, CENTRO, CEP: 47.800-145.	01
9ª DP REGIONAL DE PORTOSEGURO	ALAMEDA DAS JAQUEIRAS, Nº 03, CENTRO, CEP: 45.810-000.	01
10ª DP REGIONAL DE PAULO AFONSO	RUA MARECHAL FLORIANO PEIXOTO, Nº 500, CENTRO, CEP: 48.601-210.	01
11ª DP REGIONAL DE IRECÊ	RUA ANTÔNIO CARLOS MAGALHÃES, Nº 84, CENTRO, CEP: 44.900-000.	01
12ª DP REGIONAL DE JEQUIÉ	RUA MANOEL VITORINO, Nº 510, CAMPO DO AMÉRICA, CEP: 45.203-165.	01
14ª DP REGIONAL DE TEIXEIRA DE FREITAS	RUA ÁGUAS CLARAS, Nº 523, BELA VISTA, CEP: 45.990-280.	01
15ª DP REGIONAL DE GUANAMBI	TRAVESSA EUCLIDES DA CUNHA, N° 119, CENTRO, CEP: 46.430-000.	01
	TOTAL	**25**

ANALISTA DE TECNOLOGIA – REDES			
LOCALIDADE	ENDEREÇO	QTDE	INFORMAÇÕES ADICIONAIS
SALVADOR	AV. ULISSES GUIMARÃES, ED. EMPRESARIAL MULTICAB, Nº 3386 – SUSSUARANA, SALVADOR/BA	**02**	01 (um) – PERFIL JUNIOR 01 (Um) – PERFIL PLENO

ANALISTA DE TECNOLOGIA – INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA			
LOCALIDADE	ENDEREÇO	QTDE	INFORMAÇÕES ADICIONAIS
SALVADOR	AV. ULISSES GUIMARÃES, ED. EMPRESARIAL MULTICAB, Nº 3386 – SUSSUARANA, SALVADOR/BA	**02**	01 (Um) – PERFIL JUNIOR 01 (Um) – PERFIL PLENO

ANALISTA DE TECNOLOGIA – INFRAESTRUTURA E SUPORTE AO DESENVOLVIMENTO			
LOCALIDADE	ENDEREÇO	QTDE	INFORMAÇÕES ADICIONAIS
SALVADOR	AV. ULISSES GUIMARÃES, ED. EMPRESARIAL MULTICAB, Nº 3386 – SUSSUARANA, SALVADOR/BA	**01**	01 (Um) – PERFIL SENIOR

LIDER TÉCNICO - 2º NÍVEL		
LOCALIDADE	ENDEREÇO	QTDE
SALVADOR	AV. ULISSES GUIMARÃES, ED. EMPRESARIAL MULTICAB, Nº 3386 – SUSSUARANA, SALVADOR/BA	**01**

COORDENADOR DA CENTRAL DE SERVIÇOS		
LOCALIDADE	ENDEREÇO	QTDE
SALVADOR	AV. ULISSES GUIMARÃES, ED. EMPRESARIAL MULTICAB, Nº 3386 – SUSSUARANA, SALVADOR/BA	**01**

a) No dimensionamento da equipe deverá sempre ser considerado o parque computacional da unidade, a distância da localidade, o tempo de descolamento, o nível de serviço que lhe foi atribuído (detalhado no ENCARTE C) e as estatísticas apresentadas no ENCARTE A, além das atividades e procedimentos previstos neste termo.

b) Ao longo do contrato poderá ocorrer a criação, modificação ou exclusão de uma ou mais unidades sedes (polos) e unidades de atendimento da CONTRATANTE, sempre mediante aviso prévio. A CONTRATADA deverá estar preparada para tais alterações, adequando sua logística de atendimento para absorvê-las. Havendo qualquer mudança, um novo arranjo de alocação da equipe poderá ser aplicado, em consonância com a partes interessadas, CONTRATANTE e CONTRATADA, a fim de manter o cumprimento das metas estabelecidas.

c) Qualquer modificação no arranjo de alocação da equipe por interesse exclusivo da CONTRATADA só poderá ocorrer mediante justificativa apresentada pela mesma e autorização expressa da CONTRATANTE, podendo ser revogada tempestivamente em caso de descumprimento dos indicadores acordados.

d) A CONTRATANTE poderá, a seu critério, permitir que o Atendimento do 2º Nível seja efetuado de forma remota a partir das dependências da CONTRATADA, reduzindo assim a necessidade de deslocamento dos técnicos e agilizando a prestação do serviço. Tal permissão poderá ser revogada qualquer tempo e não exime a CONTRATADA em caso de descumprimento das metas estabelecidas por impossibilidade do atendimento remoto, seja qual for o motivo.

e) Para que esta permissão seja concedida será necessário que a CONTRATANTE possua infraestrutura, que garanta a segurança e a confiabilidade do acesso, sendo expressamente vedado o uso de qualquer ferramenta de acesso remoto da CONTRATADA que não tenha autorização e/ou homologação por parte da CONTRATANTE.

5.6. Remuneração

A base de referência mínima de remuneração aceitável para os profissionais não pode ser inferior aos valores indicados no ENCARTE F - TABELA DE REFERÊNCIA DE SALÁRIO BASE, a qual deve ser mantida ao longo da vigência do CONTRATO, observados os reajustes decorrentes das disposições legais pertinentes regidas sob o vínculo do regime CLT e das disposições de normas coletivas aplicáveis à categoria profissional de Informática.

6. PROCESSOS

A seguir serão detalhados os principais processos de cada serviço, descrevendo de forma sucinta o "modus operadi" de cada equipe. Muitos dos procedimentos aqui apresentados poderão ser reavaliados ou até mesmo modificados ao longo do contrato, sempre mediante aprovação da CONTRATANTE, desde que sejam mantidas as premissas e que sejam respeitadas as exigências determinadas neste termo. Estes processos deverão, inclusive, ter todos os seus fluxos mapeados e detalhados durante a Implantação do Contrato.

No mapeamento dos processos deverão ser observados os seguintes pontos:

- Melhor distribuição das tarefas entre as equipes e seus componentes.
- Melhor aproveitamento da capacidade operacional.
- Diminuição ou redistribuição do tempo gasto nas operações visando aumento de produtividade.
- Otimização dos processos, reduzindo etapas e evitando fluxos ou tramitações desnecessárias.
- Busca pela melhoria no atendimento a fim de garantir a satisfação do usuário.
- Melhores práticas de mercado e as recomendações do ITIL.

Findado o mapeamento, os processos deverão ser validados junto a todos os envolvidos da CONTRATANTE e da CONTRATADA e depois monitorados para ser avaliada a sua eficiência, verificando se todas as atividades envolvidas são realmente necessárias ou se podem ser melhoradas ou descartadas.

É importante também durante o mapeamento, coletar opiniões junto a todos os envolvidos, uma vez que quem trabalha diretamente nas atividades de um processo pode contar com ideias de como melhorá-lo.

O recomendado é que esta atividade de mapeamento seja feita de forma cíclica, buscando sempre a melhoria contínua da prestação do serviço.

6.1. Atendimento ao Usuário em 1º Nível

6.1.1. Central de Serviços

A Central de Serviços terá como objetivo se tornar um ponto único de contato entre a área de TIC e os seus usuários, simplificando o dia a dia deles e permitindo à área de TIC ter o total controle sobre todas as comunicações recebidas.

Os chamados chegarão à Central de Serviços através dos meios disponíveis de acordo com o item 4.8, onde serão tratados adequadamente. No caso de atendimento por telefone ou chat, os atendentes deverão seguir scripts predefinidos, de acordo com a solicitação ou problema relatado pelo usuário. Os chamados registrados através da solução de gestão de serviços de TI deverão passar por triagem regular para serem tratados pela Central dentro das suas particularidades de urgência e impacto, seguindo procedimentos previamente determinados.

A Central de Serviços deverá ser responsável pelo acompanhamento do chamado durante todo o ciclo de vida dele, ainda que venha a ser escalado para outras áreas, ou sejam criados chamados filhos. Ela deverá manter o usuário informado sobre mudanças relevantes ou eventuais atrasos. O foco da operação da Central de Serviços deve ser sempre a satisfação do usuário final.

Após o chamado ser solucionado, caberá à Central de Serviços realizar a pesquisa de satisfação com o usuário respectivo, caso isto não tenha sido feito de forma automática pela ferramenta de gestão de serviços de TI.

A Central de Serviços poderá atuar tanto de forma receptiva, aguardando chamada por telefone ou chat, quanto ativa, iniciando o contato com o usuário, para atender os chamados por ele registrados através da ferramenta de gestão de serviços de TI, ou enviados por e-mail.

Dentre os motivos para abertura de registros, temos:

- Falha (incidente) dos equipamentos e/ou softwares básicos, de apoio e de aplicação utilizados pelos usuários no desempenho de suas tarefas profissionais.
- Solicitações de serviços ou substituições da configuração dos equipamentos e/ou softwares básicos, de apoio e de aplicação.
- Dúvidas quanto à correta utilização dos equipamentos ou softwares e aplicações adotados pela CONTRATANTE, podendo encaminhar para alguma área interna em casos específicos, a depender da situação.
- Outros incidentes ou problemas afins ou correlatos.

Alguns chamados poderão também ser registrados automaticamente por ferramentas de monitoramento do ambiente computacional.

A Central de Serviços também será responsável por manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC, bem como realizar divulgações e campanhas de conscientização sobre temas relacionados a área de TI.

6.2. Atendimento ao Usuário em 2º Nível

6.2.1. Atendimento Técnico Presencial e Remoto

Os chamados que não puderem ser solucionados pelo 1º Nível, seja por exigir acesso presencial ao equipamento, seja pela complexidade técnica, seja ainda por levar um tempo superior ao definido para atuação pelo 1º Nível, deverão ser encaminhados para o 2º Nível, ou para áreas de Suporte em 3º nível e Suporte ao Desenvolvimento, ou ainda, para uma outra área, a depender do caso.

Os profissionais que atuam no 2º Nível poderão efetuar o atendimento de forma remota, caso a natureza do problema ou da solicitação assim permita, ou presencialmente. O atendimento remoto só poderá ser executado mediante autorização do usuário do equipamento (ou de alguém designado a responder por ele, no caso de ausência do solicitante).

É importante frisar que o atendimento remoto é uma comodidade para a CONTRATADA e que a impossibilidade de efetuar o acesso remoto só ensejará a alteração de estado do chamado para PENDENTE USUÁRIO nas situações previstas no item “7- Diagrama de Estados”.

6.2.2. Suporte a Usuários

Executar as funções principais de Administração de Usuários, com tarefas operacionais a exemplo de reset de senha (que, por questões técnicas e segurança, não pode ficar a cargo dos técnicos de 1º Nível), concessão de direitos em pastas, ampliação de cotas de espaço em disco, administração em nível operacional de soluções corporativas envolvendo o ambiente de usuário (serviços de mensageria e impressão corporativa, por exemplo) e administração de servidores nas unidades remotas.

Esta equipe ficará encarregada também da análise de incidentes recorrentes, a fim de identificar situações em que seja necessário o registro de um problema na ferramenta de gestão de serviços de TI da CONTRATANTE.

6.2.3. Suporte a Sistemas

Prover suporte aos assitidos em relação a sistemas.

Se necessário, a equipe deve acionar as equipes de 3º Nível, ou ainda, a equipe da área de

desenvolvimento se for constatado algum problema no sistema que requeira uma manutenção corretiva.

Para os demais sistemas, o atendimento deverá ser efetuado pela ferramenta de gestão de serviços disponibilizada pela CONTRATANTE.

6.2.4. **Controle de Equipamentos**

A área de Controle de Equipamentos efetua uma série de atividades importantes para o funcionamento regular dos serviços da CMO, dentre as quais:

- Apoio técnico para elaboração de especificações para aquisição de equipamentos, softwares e serviços para usuário final (desktops, notebooks, scanners, HDs externos, etc.).
- Homologação de equipamentos e softwares adquiridos, para verificar aderência aos requisitos do edital.
- Avaliação de equipamentos devolvidos (fora de garantia), para eventual reaproveitamento de peças (a substituição dessas peças deverá ser feita pela equipe de 2º nível presencial).
- Teste e preparação de equipamentos mantidos em estoque, quando da liberação para uso.

Este serviço deverá ser prestado presencialmente no prédio-sede da CONTRATANTE, com visitas ao Almoxarifado Central da Coordenação de Patrimônio. Os profissionais desta área trabalharão sob a orientação dos coordenadores técnicos da CONTRATANTE.

6.2.5. **Suporte a Prestadores Externos**

O parque de equipamentos da Defensoria Pública é bastante heterogêneo, com equipamentos de diversos fornecedores, em estágios distintos de vida útil, de forma que se faz necessário o acionamento dos respectivos fornecedores para abertura de chamados.

A área de Suporte a Prestadores Externos deverá realizar a abertura do chamado no prestador externo, efetuar o acompanhamento regular e registrar a solução adotada na ferramenta de gestão de serviços da CONTRATANTE. Além disso, deverá efetuar o levantamento dos atendimentos que descumpriram o SLA acordado para eventual cálculo de multas.

No rol de atividades da área de Suporte a Prestadores Externos, está também o controle operacional de contratos de manutenção e/ou garantia de equipamentos adquiridos, bem como o acompanhamento presencial do prestador de serviço, quando o atendimento for no prédio-sede da CONTRATANTE.

Este serviço deverá ser prestado presencialmente no prédio-sede da CONTRATANTE.

6.2.6. **Suporte a Prestadores Internos**

A área de Suporte a Prestadores Internos ficará responsável pela abertura, acompanhamento regular e registro da solução dos chamados abertos para outras áreas internas da CONTRATANTE, como por exemplo o Suporte em 3º Nível, a equipe de desenvolvedores e os gestores de sistema.

Uma vez constatada a necessidade de envolvimento de uma outra área interna, o Suporte a Prestadores Internos abre um chamado filho para aquele grupo solucionador e passa a acompanhar sistematicamente o chamado, a fim de garantir a sua solução o mais breve possível. Não havendo retorno da área responsável dentro do prazo esperado, o Suporte a Prestadores Internos deve acionar o líder ou até mesmo o gerente e pedir um novo prazo para sua conclusão.

Outra atividade a ser realizada por esta área é o acompanhamento de incidentes e sua reincidência. Se for detectada a recorrência de determinado incidente sem que haja solução para sua causa raiz, o Suporte a Prestadores Internos deve imediatamente efetuar o registro do problema na ferramenta de gestão de serviços de TI.

Este serviço deverá ser prestado presencialmente no prédio-sede da CONTRATANTE.

6.2.7. **Gestão de Empréstimos de Equipamentos**

Além das atividades acima descritas, caberá a Equipe de Prestadores fazer a gestão dos empréstimos temporários de equipamentos para reuniões e/ou eventos, como notebooks e retroprojetores.

Esta equipe terá a responsabilidade de entregar e receber os equipamentos para empréstimo com seus respectivos itens e periféricos em bom estado de funcionamento, notificando tempestivamente a CONTRATANTE no termo de empréstimo, caso algum deles retorne com alguma avaria ou falta de

peças.

O agendamento dos equipamentos deverá ser efetuado de acordo com a sua disponibilidade no calendário de empréstimos e a entrega e/ou devolução deles poderá ocorrer em qualquer dia útil das 8h00min às 18h30min.

6.3. Suporte em 3º Nível

6.3.1. Disponibilidade do Ambiente

Por se tratar de um ambiente extremamente crítico e complexo, cuja interrupção pode acarretar inúmeros transtornos para a continuidade do negócio da CONTRATANTE e dos seus assitidos, faz-se necessário um controle sobre a disponibilidade do ambiente computacional, principalmente no que tange aos serviços essenciais ao funcionamento da instituição.

A CONTRATADA deve manter o atendimento de Suporte de 3º Nível em regime de sobreaviso, de modo a solucionar eventuais incidentes que venham a qualquer momento causar indisponibilidade dos serviços de TI. Além disso, deverá realizar manutenções periódicas de forma proativa, a fim de prevenir possíveis falhas e queda de performance dos serviços.

A CONTRATADA deverá coletar, com regularidade, informações sobre a saúde do ambiente para registro de eventos em caso de falha e para avaliação de dados, permitindo assim identificar possíveis pontos de gargalo no desempenho dos sistemas. Ela deverá apresentar relatórios mensais de performance e de disponibilidade para manter a CONTRATANTE informada e notificar previamente sobre as necessidades de ampliações de infraestrutura em curto, médio e longo prazo.

Para efetuar essa coleta, a CONTRATADA deve manter um conjunto de mecanismos, implementados preferencialmente na ferramenta de monitoramento de ambiente adotada pela CONTRATANTE, que gerem eventos e alarmes com o objetivo de registrar, medir e alertar acerca da disponibilidade, capacidade, utilização e desempenho do ambiente computacional da CONTRATANTE.

O registro da ocorrência de indisponibilidade pode advir também de chamados da Central de Serviços ou por acionamentos realizados pelas demais áreas da CONTRATANTE.

Para identificar os problemas de degradação do ambiente, será sempre considerada a Linha de Base de Performance coletada no início do contrato, no “Período de Transição”, e que deverá ser atualizada pelo menos a cada 12 (doze) meses.

As indisponibilidades de serviço deverão ser registradas tempestivamente no “Diário de Bordo” e notificadas por e-mail à CONTRATANTE até o próximo dia útil. Quando se tratar de ocorrências graves, que impliquem na suspensão de serviços essenciais, a comunicação deverá ser feita também por telefone ou mensagem instantânea e deverá ocorrer no máximo em até 02 (duas) horas úteis após o registro do incidente.

Em caso de indisponibilidade de um serviço, onde seja detectada a falha de um hardware ou software, a CONTRATADA deve efetuar a abertura do chamado junto ao prestador de serviço e cobrar o cumprimento do respectivo SLA, a fim de garantir o retorno da disponibilidade do serviço o mais breve possível. Se o SLA não for respeitado, a CONTRATADA deve dar ciência à CONTRATANTE e apresentar evidências de que efetuou o devido acompanhamento e que notificou, em tempo hábil, o respectivo prestador sobre o vencimento do prazo.

Se a falha ocorrer em um hardware ou software que não possua contrato de manutenção, a CONTRATADA deve aplicar imediatamente a solução de contorno prevista para a situação. Se não funcionar ou não houver, ela deve notificar tempestivamente a CONTRATANTE para que seja definido qual procedimento a ser adotado naquela situação específica.

As manutenções programadas deverão ocorrer nos “Horários Estendido ou Extraordinário”, dentro das janelas previstas de parada e nos prazos previamente acordados, exceto se houver autorização expressa da CONTRATANTE para sua realização em outro horário. Atrasos na conclusão das manutenções programadas ou execução delas em horários não autorizados podem implicar em redução nos indicadores de disponibilidade do ambiente, sendo passíveis de penalização com dedução no respectivo valor do IAMS.

As manutenções podem ser programadas pela CONTRATANTE, por exemplo para realização de atividades de implantação de sistemas ou de atualização tecnológica, ou pela CONTRATADA, para realização de rotinas de manutenção preventiva ou corretiva. Em todos os casos, deve haver

autorização prévia pelo Comitê de Gestão de Mudanças.

6.3.2. **Atendimento a Chamados**

A equipe do 3º Nível será responsável pelo atendimento a chamados nas áreas de Rede, Segurança e Infraestrutura. Os chamados serão classificados em três tipos: incidentes, requisições ou rotinas.

Incidentes referem-se a qualquer anormalidade no ambiente, e o foco deste tipo de chamado é restabelecer o funcionamento do serviço o mais breve possível, minimizando o impacto negativo para o usuário. Ele pode ser aberto pelo usuário via Central de Serviços ou via ferramenta de gestão de serviços de TI, pela área de desenvolvimento ou até mesmo de forma automática, a partir do registro de um evento. Se o incidente for classificado com prioridade TSI1, TSI2, TSI3 ou TSI4 e estiver aberto no "Horário Extraordinário", ele deve ser obrigatoriamente atendido pelo "Regime de Sobreaviso". Estes chamados, devido à urgência e/ou impacto elevados, serão sempre contabilizados em horas contínuas.

Se, para sanar o incidente, for dada uma solução de contorno, que não seja definitiva, a CONTRATADA deverá registrar um problema para que seja feita uma investigação e seja identificada a sua causa raiz.

As solicitações visam atender demandas relativas a administração e adequações no ambiente computacional do Data Center. Essas demandas podem surgir a partir de necessidades internas para realização de atividades administrativas regulares ou para implantação de novos serviços. Podem vir também da área de desenvolvimento, para implantação de novas versões de sistemas, ou de um usuário, através da Central de Serviços, para esclarecimento de dúvidas ou realizar configurações no ambiente.

As solicitações podem ser programadas a critério da CONTRATANTE e, em alguns casos específicos, serão realizadas no "Horário Extraordinário", principalmente quando a execução da mudança implicar em indisponibilidade ou degradação do ambiente. A CONTRATADA deve, portanto, estar preparada para atender tais chamados, respeitando o horário agendado. Se o atendimento ocorrer fora do "Horário Administrativo", a CONTRATADA poderá utilizar os profissionais que já estejam escalados no "Regime de Sobreaviso". Eventualmente, poderão ocorrer solicitações de última hora para atender uma demanda não prevista, principalmente envolvendo questões legais, que precisarão também ser atendidas fora do horário do expediente.

As rotinas referem-se às atividades habituais de acompanhamento, gerenciamento e sustentação visando garantir a saúde do ambiente. Por se tratar muitas vezes de manutenções preventivas, devem ser executadas em janelas preestabelecidas e que ocorrem, geralmente, fora do "Horário Administrativo", pois podem causar degradação ou indisponibilidade. Como nas solicitações, a CONTRATADA deve estar preparada para executá- las, podendo também fazer uso dos profissionais escalados no "Regime de Sobreaviso", quando for o caso.

A CONTRATADA deve frequentemente avaliar as rotinas de manutenção e atualizá-las sempre que necessário, visando a melhoria constante da performance do ambiente e a redução gradativa de indisponibilidades indesejadas.

Se, no tratamento de algum incidente ou em uma verificação rotineira, for identificada a necessidade de acionar um prestador de serviço externo, a CONTRATADA ficará responsável por abrir o chamado junto ao mesmo. Feito isso, o tempo de solução da CONTRATADA é suspenso, e passa a ser contabilizado o SLA do prestador. Uma vez concluído o chamado, a contagem da CONTRATADA retorna até que a solução definitiva seja dada. A CONTRATADA deve acompanhar e cobrar que o SLA do prestador seja cumprido, caso contrário, poderá ser penalizada com dedução do valor do IAMS, por ocorrência.

Caso o prestador, durante o seu atendimento, necessite fazer alguma intervenção de forma remota ou nas dependências da CONTRATANTE (atendimento on site), ele deverá estar acompanhado durante todo o período por um profissional da CONTRATADA.

6.3.3. **Implementação de Mudanças no Ambiente Computacional do Data Center**

A equipe do 3º Nível ficará responsável também pela realização de mudanças no ambiente computacional do Data Center. As mudanças poderão ocorrer por solicitação da área de desenvolvimento para implantação de versões de sistemas, para atendimento de uma demanda de uma unidade ou usuário, ou ainda, por necessidade do próprio setor para realizar atualização tecnológica do ambiente, incluindo aqui instalação e troca de hardware e instalação e upgrade de sistemas operacionais, banco de dados e demais ferramentas adotadas pela CONTRATANTE.

As mudanças deverão passar pelo processo de aprovação do Comitê de Gestão de Mudanças, a menos que se trate de uma mudança padrão, que já foi previamente aprovada com definição das instruções e procedimentos para sua execução.

6.3.4. **Resposta a Eventos**

Evento refere-se a qualquer ocorrência de fato não esperado ou não desejado no ambiente operacional do Data Center que precisa receber alguma tratativa ou dar algum encaminhamento para sua solução ou seu restabelecimento. Situações de queda de link de comunicação de dados ou interrupção da rede, alarme nas ferramentas de monitoramento, indisponibilidade de um serviço ou erro em um servidor, representam exemplos de situações que precisam receber um atendimento para que rapidamente seja restituído ao seu estado de pleno funcionamento.

Por outro lado, a simples execução de uma rotina, carga ou procedimento, seja de forma automática ou manual, programada ou por demanda, não caracteriza um evento, exceto se a sua execução implicar em um erro ou falha.

Considera-se como tratamento do evento, a execução de um procedimento para solucionar o caso ou efetuar a abertura do chamado para registro do incidente (se isto já não ocorrer de forma automática pela ferramenta de gestão de ambiente) para que seja efetuado o encaminhamento do mesmo para o grupo solucionador responsável, que pode ser o 3º Nível, um provedor de serviço ou ainda uma outra área da CONTRATANTE. Ocorrendo o encaminhamento, a CONTRATADA deve acompanhar o chamado até o seu encerramento, a fim de garantir a sua resolução. O prazo para realizar o tratamento de um evento é de 20 (vinte) minutos.

Os incidentes registrados serão classificados de acordo o seu impacto no ambiente e a sua urgência para solução. Quando o incidente for classificado com prioridades TSI1, TSI2, TSI3 e TSI4, por serem de urgência e/ou impacto elevados, a CONTRATADA, além de encaminhar o chamado, deve acionar por telefone a área responsável, dentro do prazo previsto de atendimento, efetuando a devida anotação do contato no “Acompanhamento”. Em caso de impossibilidade de comunicação com a área responsável pelo atendimento, a CONTRATADA deve notificar a CONTRATANTE imediatamente.

Se após a solução do chamado pelo grupo solucionador, um novo alerta de um mesmo evento voltar a acontecer, deve ser aberta uma nova ocorrência. Entretanto se houver nova reincidência, deve ser constatada a intermitência junto com o grupo solucionador e deve ser feito o registro como um problema para que seja feita uma investigação mais apurada.

Se ocorrer um encaminhamento indevido de um incidente que impliquem em atraso na sua solução será contabilizado no indicador de Resposta a Eventos como evento tratado com erro.

6.3.5. **Monitoramento do Ambiente**

Como se trata de um ambiente complexo, cuja interrupção pode acarretar inúmeros transtornos para a continuidade do negócio, os serviços de monitoramento operacional do Data Center são indispensáveis ao acompanhamento dos sistemas de missão crítica da CONTRATANTE, tendo em vista o alto grau de criticidade dos processos informatizados envolvidos, o que requer a presença humana contínua para identificação do problema, triagem e o devido encaminhamento.

A equipe de 3º Nível ficará responsável por monitorar todo o ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

Além disso, será responsável também por monitorar os elementos essenciais que garantem o pleno funcionamento do Data Center, tais como temperatura, umidade, alimentação elétrica, entre outros, sendo incumbido de acionar o prestador externo responsável pela manutenção do Data Center em caso de algum alarme.

Também fará verificações periódicas se o processo de atualização de antivírus e patches nas estações de trabalho da CONTRATANTE está sendo executado de forma adequada. As inconformidades encontradas devem ser notificadas para a equipe de Atendimento ao Usuário em 2º Nível.

6.3.6. **Infraestrutura e Suporte ao Desenvolvedor**

As solicitações encaminhadas podem ser programadas a critério da CONTRATANTE, e em alguns casos específicos, elas serão realizadas no “Horário Extraordinário”, principalmente quando a execução da mudança implicar em indisponibilidade ou degradação do ambiente.

A CONTRATADA deve, portanto, estar preparada para atender tais chamados, respeitando o horário agendado. Se o atendimento ocorrer fora do “Horário Administrativo”, será possível utilizar os

profissionais que já estejam escalados no “Regime de Sobreaviso”, se a CONTRATADA assim o desejar.

Caso a CONTRATADA necessite, durante o seu atendimento, fazer alguma intervenção de forma remota, a mesma deverá ser autorizada pela CONTRATANTE, para uma situação considerada excepcional.

A área de Suporte ao Desenvolvimento será a responsável pelo atendimento de chamados, provenientes da área de Desenvolvimento e do Suporte de 3º Nível, além de prestadores de serviços, tais como, fábricas de software.

As atividades de Suporte ao Desenvolvedor envolvem definição de diretrizes, políticas e modelos relacionados à arquitetura de sistemas, definição de padrões de projetos de sistemas e boas práticas de programação inspeção de código fonte de aplicações, ativação/alteração de login, investigação de incidentes de login, investigação de problemas, avaliação e validação de arquitetura de projetos e de documentos de definição do ambiente tecnológico de sistemas, investigação de componentes externos, investigação de ferramentas, definição de arquitetura para aplicação, entre outras.

A atividade de prospecção, envolve a definição de arquitetura e/ou a pesquisa de novas tecnologias e objetiva a definição de aspectos relacionados à arquitetura de soluções computacionais, tais como, tecnologia, plataforma, ferramentas de desenvolvimento, entre outros a serem adotados no desenvolvimento ou aquisição de sistemas/componentes da CONTRATANTE. As pesquisas relacionadas à arquitetura de sistemas, contemplam, por exemplo, ferramentas de desenvolvimento ou de relatório, frameworks, componentes, plataformas de desenvolvimento, entre outros. O resultado de uma atividade de Prospecção será um relatório técnico descrevendo por exemplo: o cenário que foi prospectado, o detalhamento da prospecção, um quadro comparativo das opções e aspectos considerados, e a recomendação da prospecção.

A inspeção de código pode ser uma inspeção completa quando for pela primeira vez e nesse caso é avaliado o código com relação às “Boas Práticas de Programação”, vulnerabilidade de segurança, erros, sendo executadas também ferramentas de qualidade e de vulnerabilidade de segurança. Pode ser ainda uma inspeção manual, quando for para inspecionar a existência de componentes externos homologados. Outra inspeção de código que é feita é o batimento do Documento de Definição do Ambiente Tecnológico com o código, logo no início da implementação. O Batimento do Documento de Especificação de Web Services e Web API também é inspecionado através de um batimento com o código após a implementação.

A investigação de problemas, consiste em avaliar problemas relativos ao emprego de qualquer tecnologia utilizada no processo de desenvolvimento de sistemas, no ambiente da CONTRATANTE. Atualmente, todas as ferramentas de desenvolvimento de sistemas ou aplicações de apoio ao desenvolvedor, estão sob responsabilidade da área de Arquitetura de Sistemas e, portanto, sujeitas à investigação de problemas.

A atividade de avaliação de impacto envolve a avaliar o quanto será impactado os sistemas ou componentes, em função de mudanças ou atualização de versões de sistemas operacionais, linguagens, componentes ou sistemas.

A atividade de especificação de sistemas e componentes consiste na definição de requisitos funcionais e não funcionais dos componentes ou sistemas, que devem ser implementados para a utilização pelos projetos internos ou desenvolvidos por fábrica de software (prestadores de serviços externos).

Além das atividades vinculadas aos chamados, citados anteriormente, existem participações em reuniões, tais como: avaliação de impacto, mudança, comitês, operacionais com as Fábricas de Software (Prestadores de serviços externos), operacionais com as equipes de projetos internos.

6.3.7. Suporte a Ferramentas de Desenvolvimento

Essas atividades estão relacionadas à automação e facilitação do processo de desenvolvimento, ajudando as equipes de desenvolvedores a utilizar efetivamente as ferramentas e os recursos disponíveis, tais como:

- Configurar e manter ferramentas de desenvolvimento, como sistemas de controle de versão (Git), sistemas de gerenciamento de build, sistemas de gerenciamento de dependências, entre outros.
- Integrar diferentes ferramentas de desenvolvimento para automatizar o fluxo de trabalho de desenvolvimento. Isso pode incluir integrações entre sistemas de controle de versão, sistemas de

gerenciamento de tarefas, sistemas de automação de implantação, entre outros.

- Criar documentação para os desenvolvedores sobre como usar efetivamente as ferramentas e os fluxos de trabalho DevOps, ajudando a garantir que a equipe de desenvolvimento esteja ciente das melhores práticas e saiba como aproveitar ao máximo as ferramentas disponíveis.
- Monitorar o desempenho e a disponibilidade das ferramentas de desenvolvimento e garantir que elas estejam funcionando de maneira eficiente. Realizar manutenção preventiva e corretiva conforme necessário.
- Diagnosticar e solucionar problemas relacionados às ferramentas de desenvolvimento. Isso pode envolver a identificação e a correção de erros, a investigação de problemas de integração ou a implementação de melhorias de desempenho.
- Manter as ferramentas de desenvolvimento atualizadas com as versões mais recentes, aplicando patches de segurança e atualizações de recursos conforme necessário.
- Implementar e manter políticas de gerenciamento de configuração para garantir que as configurações das ferramentas estejam alinhadas com as necessidades da equipe de desenvolvimento.
- Avaliar e testar novas ferramentas e tecnologias que possam melhorar o processo de desenvolvimento e a entrega de software.
- Automatizar tarefas repetitivas relacionadas ao uso das ferramentas de desenvolvimento, permitindo que os desenvolvedores se concentrem em tarefas de maior valor.
- Trabalhar em estreita colaboração com as equipes de desenvolvimento e operações para garantir uma integração perfeita das ferramentas e fluxos de trabalho.

6.4. Práticas ITIL

6.4.1. Gerenciamento de Incidentes/Requisições

A disciplina de gestão de incidentes/requisições constitui o núcleo mínimo de disciplinas a serem implantadas em uma organização que se propõe a fornecer um serviço de atendimento aos seus usuários. Os fluxos de trabalho envolvem potencialmente todas as gerências da Central de Serviços.

O objetivo primordial será, sempre que possível, fazer com que o serviço/equipamento afetado pelo incidente retorne ao funcionamento normal o mais rápido possível, mesmo que seja necessário adotar uma solução de contorno (no caso de um computador com problema, a substituição temporária por um outro funcional até que seja descoberta e sanada as causas do incidente no equipamento envolvido).

A depender do caso, um incidente poderá gerar a investigação de um problema (interface com o Gerenciamento de Problemas) e demandar uma solução através de uma mudança no ambiente (interface com a prática de Habilitação de Mudanças).

6.4.2. Gerenciamento de Problemas

O Gerenciamento de Problemas será composto basicamente por dois tipos de atividades:

- Atividades investigativas (reativas), em resposta a incidentes que já ocorreram.
- Análises proativas, para evitar a ocorrência de incidentes no ambiente de TI.

As atividades reativas envolverão o registro, a classificação, a investigação e o diagnóstico de causas-raiz de um ou mais incidentes, identificando falhas no ambiente de TI, assim como o registro e a avaliação das possíveis soluções. A implementação das referidas soluções será executada, via de regra, através da prática de Habilitação de Mudanças, quando necessário. Além disto, os profissionais envolvidos nesta disciplina deverão efetuar o acompanhamento pós-implementação, para garantir que não haja recorrência dos respectivos incidentes.

As atividades proativas envolverão a avaliação das informações disponíveis sobre o ambiente de TI (logs de eventos, alarmes das ferramentas de monitoramento, relatórios técnicos, feedback de usuários, pesquisas de satisfação, incidentes etc.) com vistas a realizar análises de tendência para identificar potenciais erros na infraestrutura de TI e determinar a respectiva correção antes que incidentes relativos a tais erros venham a ocorrer.

Estas atividades deverão ser inerentes a todos os serviços baseados em SLA, ou seja, o tratamento de problemas deverá ser efetuado no âmbito destes serviços.

As equipes que mais estarão envolvidas nas atividades do Gerenciamento de Problemas são:

- Esquipes de Suporte a Usuários em 2º Nível.
- Equipe de Suporte em 3º Nível.

Para acompanhar a efetividade na Gestão de Problemas pela CONTRATADA, foram definidos no ENCARTE C indicadores de qualidade que serão apurados trimestralmente.

6.4.3. Habilitação de Mudanças

A Habilitação de Mudanças é o conjunto de diretrizes, ações e procedimentos necessários para que a implementação de uma mudança aprovada seja realizada no ambiente de produção, no horário estabelecido, de forma eficiente e efetiva, com impactos conhecidos, riscos previstos e aceitáveis, de maneira a obter os resultados desejados.

Qualquer mudança no ambiente deverá ser regida pela prática de Habilitação de Mudanças e só pode ser implementada após a sua aprovação no comitê. Uma vez aprovada, ela deverá ser executada de acordo com o cronograma definido. Cabe, portanto, a CONTRATADA se adequar para o atendimento destas demandas nos horários programados, inclusive no “Horário Extraordinário”.

Seguindo um fluxo específico, as requisições de mudança deverão ser enviadas para o Comitê de Mudanças paqra avaliação e posterior aprovação dentro do prazo estabelecido para serem apreciadas na Reunião Semanal de Mudanças. Caso uma requisição não seja enviada dentro do prazo definido, terá que aguardar a reunião seguinte, exceto em casos específicos (mudanças emergenciais), com a devida justificativa fundamentada e aprovada pelo Comitê.

Algumas mudanças, por atenderem a critérios definidos (impacto mínimo ou inexistente, riscos baixos, atividade rotineira, dentre outros), poderão ser consideradas do tipo e, portanto, não necessitarão seguir todos os passos da prática de Habilitação de Mudanças, cabendo ao responsável por elas informar, através de formulário próprio, aos membros do Comitê de Mudanças e, eventualmente, às demais áreas da organização.

De um modo geral, todos os profissionais do contrato deverão estar familiarizados com a prática de Habilitação de Mudanças. Aqueles diretamente envolvidos com a Gestão de Problemas deverão ser capazes de abrir requisições de mudança, seja na ferramenta de gestão de serviços de TI, seja de forma manual, com os documentos padronizados pelo Comitê de Mudanças.

A CONTRATADA deverá definir junto com a CONTRATANTE, os responsáveis que farão parte do Comitê de Gestão de Mudanças.

A implementação de uma mudança sem obter a devida aprovação pelo Comitê de Gestão de Mudanças ensejará penalização com desconto no respectivo IAMS do serviço associado.

6.4.4. Gerenciamento de Conhecimento

O objetivo principal do Gerenciamento do Conhecimento é garantir que “a pessoa certa tenha o conhecimento certo, na hora certa para entregar e apoiar os serviços requeridos pelo negócio”. Desta forma, a CONTRATADA deverá fornecer subsídios para que todo o conhecimento necessário para o perfeito entendimento da solução e dos serviços executados esteja acessível e atualizado.

Para tanto, ela deve garantir, de forma tempestiva, que todos os seus profissionais mantenham a base conhecimento sempre o mais fidedigna possível, com registros atualizados e explicativos de: soluções de incidentes e problemas, procedimentos, fluxos, roteiros do tipo passo a passo, dicas para usuários, modificações no ambiente, dentre outros. Toda esta documentação será extremamente relevante na prestação do serviço, proporcionando agilidade no atendimento.

A base de conhecimento deverá ser mantida na ferramenta de gestão de serviços de TI da CONTRATANTE sendo suas atualizações disponibilizadas após as informações serem verificadas e validadas. Ela deverá, entretanto, estar disponível em um dispositivo secundário alternativo, para ser possível o seu acesso, mesmo em caso de indisponibilidade da ferramenta e principalmente em situações críticas ou de emergência.

6.4.5. Demais Disciplinas

Buscando a melhoria contínua do serviço, todos os processos ITIL listados neste termo deverão ser constantemente revisitados e reavaliados pela CONTRATADA para serem otimizados e/ou adequados às melhores práticas do mercado.

O objetivo principal disso é manter um processo constante de avaliação do serviço prestado em busca do aumento da satisfação dos usuários, através de uma análise retroativa com a identificação de possíveis oportunidades de melhoria.

6.5. Relatórios

6.5.1. Relatórios Técnicos Periódicos

Poderão ser solicitados à CONTRATADA relatórios periódicos como parte das atividades rotineiras das equipes de Atendimento ao Usuário em 1º e 2º Níveis, Suporte em 3º Nível. Farão parte do escopo destes relatórios informações sobre o ambiente administrado e/ou monitorado, bem como dados estatísticos que serão utilizados pela área gestora da CONTRATANTE para tomada de decisão ou para acompanhamento dos serviços prestados. Um exemplo de relatório que poderá ser solicitado constantemente é o de Capacidade do Ambiente, apresentando a saúde do ambiente tecnológico e efetuando proposições de melhorias, bem como as aquisições e as ampliações necessárias. Os relatórios deverão ser entregues no prazo ou na periodicidade solicitada e a sua atividade de geração constará como uma solicitação ou rotina do Catálogo de Serviços.

Caso não seja possível emitir um determinado relatório a partir da ferramenta de gestão de serviços de TI provida pela CONTRATANTE, ou pelas ferramentas de relatório que a compõem, será de responsabilidade da CONTRATADA coletar e produzir as informações necessárias.

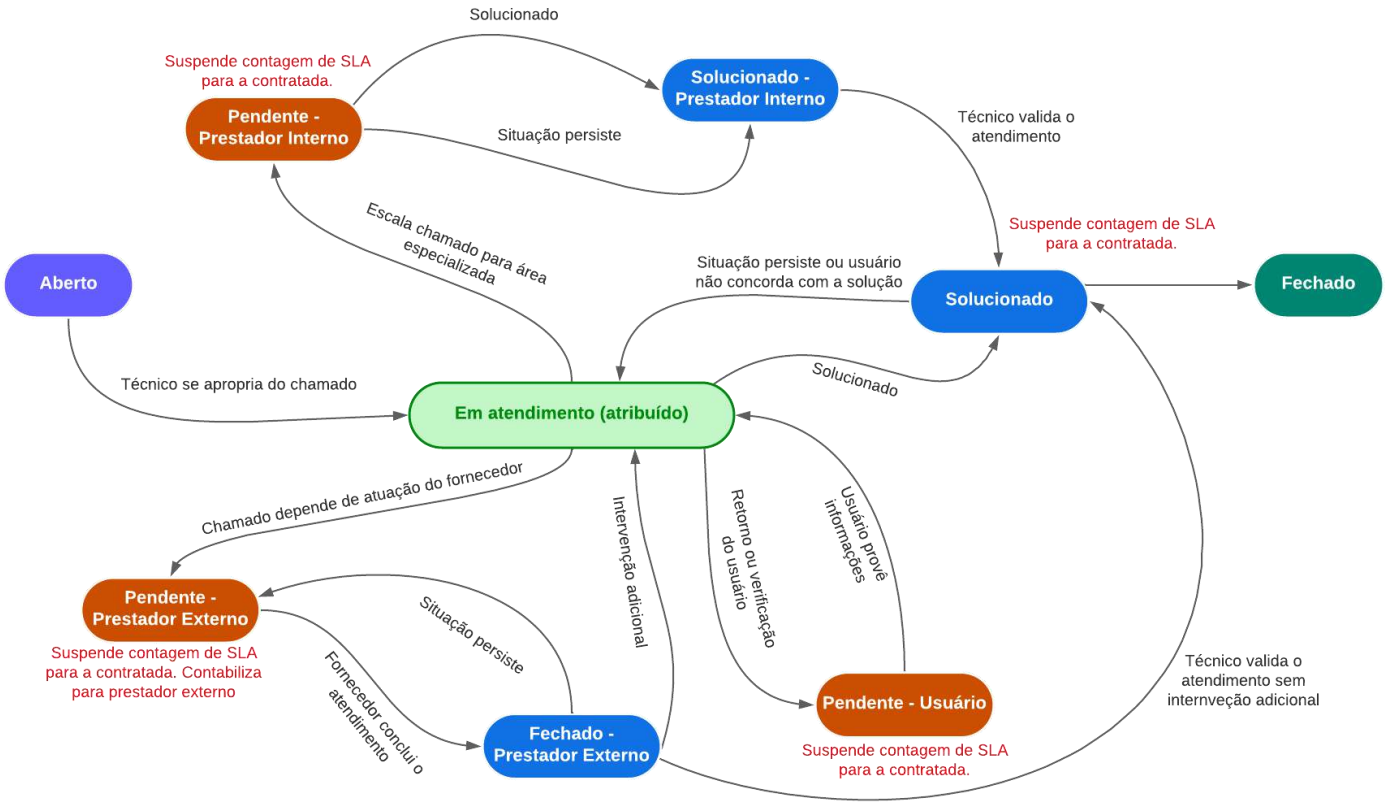
6.5.2. Relatórios de Acompanhamento de Projetos

Quando a CONTRATADA participar ou ficar responsável por um projeto, deverá apresentar relatórios sobre o seu andamento com a periodicidade definida em comum acordo com a CONTRATANTE. No relatório devem constar, pelo menos, as seguintes informações:

- Percentual de execução do projeto.
- Data prevista da conclusão para cada atividade.
- Data efetiva de execução de cada atividade.
- Justificativa caso a atividade não seja cumprida na data prevista.

7. DIAGRAMA DE ESTADOS

Os chamados abertos na solução de gestão de serviços de TI, durante o seu ciclo de vida, poderão passar por diversos estados, conforme diagrama exemplificado abaixo:



7.1. Chamados Pendentes

Algumas situações ensejam a suspensão da contagem do tempo em relação ao chamado principal. Pelo diagrama de estados definido no caput deste item, um chamado pode entrar em estado de "pendente" nas seguintes situações:

7.1.1. Quando um equipamento ou software depender da atuação de um prestador externo (a exemplo de uma assistência técnica de um equipamento em garantia ou análise de um bug de um produto com contrato de manutenção). Neste caso, a contagem do tempo para o indicador da CONTRATADA (2º ou 3º níveis, a depender do tipo de equipamento ou item de configuração envolvido) deverá ficar suspenso, ao tempo em que é iniciada a contagem de tempo para o respectivo prestador externo.

7.1.2. Quando um chamado depende da ação ou do fornecimento de informações pelo usuário solicitante, a contagem do tempo pode ser suspensa nas seguintes situações:

a) A CONTRATADA necessita de informações do usuário para classificar corretamente o chamado ou diagnosticar o problema e o mesmo não se encontra.

b) A CONTRATADA necessita de alguma ação do usuário (teste de um aplicativo, reset do equipamento etc.) para completar a atuação e o mesmo não está disponível.

c) A CONTRATADA necessita efetuar o acesso remoto à máquina do usuário para efetuar atendimento no perfil do usuário solicitante e ele não se encontra ou não permite o atendimento naquele momento.

d) A CONTRATADA necessita da intervenção da Coordenação ou do núcleo administrativo.

7.1.2.1. Caso a CONTRATADA precise efetuar um atendimento remoto na máquina do usuário (o que requer a permissão do mesmo), mas o atendimento a ser feito independa do perfil do usuário logado (ex: copiar arquivos DLL para a máquina, atualizar o setup de sistemas), o chamado não poderá ser colocado em estado de pendente, mesmo que o usuário não esteja no local. Neste caso, a CONTRATADA deve solicitar que algum outro usuário do setor efetue o login no equipamento e permita o acesso remoto, ou deverá se deslocar até o local e efetuar a alteração necessária, solicitando a permissão de algum usuário do setor.

7.1.3. Quando um chamado só puder ser atendido dentro de uma janela específica ou em um horário predefinido, pois sua execução pode implicar em indisponibilidade ou degradação do ambiente. Ou ainda, quando a execução de um chamado implicar em algum processamento de longa duração em segundo plano, desde que durante este período não haja qualquer interação com o executor, apenas um acompanhamento periódico para verificar seu andamento (por exemplo, a criação de um índice em uma tabela com milhares de registros, execução de uma carga ou transferência de uma grande massa de dados, ou ainda um restore de um backup).

7.1.4. Quando um chamado é encaminhado para outra área (ou é aberto um chamado-filho para execução em série), a contagem do tempo para o indicador daquela área é suspensa, enquanto a contagem do tempo da área que recebe o chamado é (re)iniciada.

7.1.5. Quando a execução do chamado depender unicamente da CONTRATANTE, por exemplo aquisição de uma peça de substituição ou autorização para execução de um chamado avulso fora da garantia.

Em todas as situações o responsável pelo atendimento do chamado deverá registrar no sistema o motivo pelo qual o mesmo não poderá ser atendido ou ficará suspenso. Se a justificativa for nula ou não se aplicar em nenhum dos casos acima, o chamado será considerado como pendente indevido e será penalizado com dedução no respectivo IAMS.

8. VIGÊNCIA DO CONTRATO

A vigência do contrato será de 12 (doze) meses, com sua contagem iniciada 30 (trinta) dias depois da data de assinatura, sendo renovável por períodos contínuos e subsequentes até o limite legal de 60 (sessenta) meses.

A execução do contrato será iniciada obrigatoriamente no primeiro dia de sua vigência, ou seja, pelo menos 30 (dias) depois da assinatura.

9. IMPLANTAÇÃO DO CONTRATO E FASE DE TRANSIÇÃO INICIAL

Nos primeiros 90 (noventa) dias de execução contratual, contados a partir do início de sua vigência,

haverá uma “Fase de Transição Inicial” destinada a implementar as adequações necessárias para efetivar todas as regras previstas neste termo. As tratativas da implantação, entretanto, deverão ser iniciadas pelo menos 20 (vinte) dias antes (período de pré-implantação), quando serão realizadas reuniões entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, para definir uma estratégia de “virada de chave”, minimizando o máximo possível o impacto causado pela mudança do contrato, haja vista que se trata de um ambiente crítico, que funciona de forma continuada em regime 24x7.

Para a implantação, a CONTRATADA deverá disponibilizar uma “Equipe de Implantação” específica para este fim, ou seja, os envolvidos deverão ter dedicação exclusiva para esta atividade, de forma a não causar prejuízo na prestação dos demais serviços. Este processo será dividido em 03 (três) partes, conforme cronograma apresentado mais adiante.

A Equipe de Implantação deverá ser composta por no mínimo 04 (quatro) profissionais com capacitação comprovada em ITIL em nível avançado, devendo ter no mínimo 03 (três) anos de experiência em implantação e execução de processos ITIL.

O faturamento deste serviço será em separado, pago em 03 (três) parcelas, após a conclusão total, sem qualquer pendência, de cada etapa parcial da implantação. A primeira fará jus a 20% (vinte por cento) do montante, a segunda será remunerada com 30% (trinta por cento), e a parte final com 50% (cinquenta por cento). Todos os custos, inclusive os encargos, necessários para execução desta atividade já devem estar previstos, pois não haverá qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE. Caso ocorram atrasos nas entregas acordadas, poderá haver abatimento no valor devido em cada uma das etapas a título de penalidade.

9.1. Atividades de Implantação

Durante este período serão realizadas as seguintes atividades:

9.1.1. **Capacitação Inicial dos Profissionais e Treinamento em ITIL**

9.1.1.1. A CONTRATANTE irá realizar uma capacitação para uma turma de colaboradores da CONTRATADA, com carga horária mínima de 20 (vinte) horas, versando sobre todos os tópicos elencados no treinamento inicial para que esta se prepare e possa replicar o conhecimento para os demais profissionais.

9.1.1.2. Neste mesmo intervalo, a CONTRATADA deve ministrar um treinamento ITIL versão 04 para todos os profissionais que irão compor sua equipe de trabalho, exceto para os que tiverem certificação ITIL versão 04 ou superior.

9.1.1.3. O perfis de Liderança – Coordenador (Supervisor de SLA) deverá receber um treinamento avançado em ITIL versão 04, com carga horária mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

9.1.1.4. Os demais perfis deverão receber uma capacitação básica ou intermediária em ITIL versão 04, com carga horária mínima de 08 (oito) horas.

9.1.1.5. Os tópicos a serem abordados estão definidos nos itens 4.11.5 e 4.11.6.

9.1.1.6. Todos os custos com capacitação dos profissionais correrão por conta da CONTRATADA.

9.1.2. **Levantamento dos Processos e Procedimentos**

9.1.2.1. A CONTRATADA deverá, em conjunto com a CONTRATANTE, analisar os processos, procedimentos e fluxos de trabalho existentes, inclusive os scripts de atendimento, a fim de assitidosir, propondo melhorias ou criação de novos documentos se for o caso.

9.1.2.2. As rotinas de trabalho, principalmente as relacionadas às manutenções, deverão também ser avaliadas ou propostas, caso não existam. A CONTRATADA deverá se utilizar das melhores práticas de mercado e das recomendações dos fabricantes para elaborar roteiros de manutenção preventiva mais adequados para o ambiente da CONTRATANTE.

9.1.2.3. A equipe de implantação deverá apresentar um relatório de recomendações e sugestões de melhores práticas em relação aos processos e procedimentos existentes. Estas observações deverão ser validadas junto à CONTRATANTE para serem aplicadas.

9.1.2.4. Um dos processos que deverá ser revisado/implementado prioritariamente nesta fase deverá ser o de Gerenciamento de Nível de Serviço, com foco na geração dos indicadores mensais

9.1.3. **Avaliação do Catálogo de Serviços (SLA)**

9.1.3.1. A CONTRATADA deverá, em conjunto com a CONTRATANTE, avaliar e atualizar o Catálogo de Serviços e disponibilizá-lo na ferramenta de gestão de serviços de TI adotada pela CONTRATANTE. O catálogo deverá ser objetivo, de fácil entendimento e explicar aos usuários, de forma simples e objetiva, os serviços oferecidos e como acioná-los.

9.1.3.2. Este catálogo não será exaustivo e nem estático, podendo ser alterado a qualquer tempo, sempre com a aprovação da CONTRATANTE, que também poderá realizar modificações a seu critério.

9.1.3.3. Os serviços serão classificados em incidentes, requisições (ou solicitações) e rotinas.

9.1.3.4. O tempo de solução de cada serviço será definido conforme sua urgência e impacto no caso de incidentes e conforme sua complexidade e esforço necessário para os demais.

9.1.3.5. Uma solicitação pode ter um horário previamente marcado para execução, e o cumprimento da agenda deve ser respeitado pela CONTRATADA.

9.1.3.6. As rotinas são requisições que devem ser executadas de forma assídua pela CONTRATADA, seguindo um agendamento preestabelecido.

9.1.3.7. O SLA de qualquer categoria pode ser modificado a qualquer tempo pela CONTRATANTE, a depender de sua necessidade.

9.1.3.8. Em paralelo ao Catálogo de Serviços, deve ser mantida uma base de conhecimento relativa a soluções aplicadas a incidentes e problemas, possibilitando sua aplicação em situações similares tanto pelos próprios grupos solucionadores quanto pelos usuários finais.

9.1.3.9. O ENCARTE B traz uma amostragem exemplificativa dos Catálogos de Serviços de SLA para avaliação.

9.1.4. **Avaliação do Catálogo de Eventos e dos Procedimentos de Resposta a Eventos**

9.1.4.1. A CONTRATADA deverá, em conjunto com a CONTRATANTE, avaliar e atualizar o “Catálogo de Eventos”. Além disso, deverá revisar e aprimorar os procedimentos definidos para “Resposta a Eventos”, podendo também sugerir novos roteiros.

9.1.4.2. Eventos são alertas ou notificações que são gerados a partir da mudança de estado de um item gerenciado, podendo indicar incidentes correntes ou futuros no ambiente administrado. A implementação e o tratamento dos eventos deverão ser efetuados na ferramenta de gerenciamento de ambiente indicada pela CONTRATANTE.

9.1.4.3. Eventos também poderão ser oriundos de ferramentas de monitoramento específicas para determinadas aplicações ou serviços.

9.1.4.4. Este catálogo não será exaustivo nem estático, podendo ser alterado a qualquer tempo, sempre com a aprovação da CONTRATANTE, que também poderá realizar modificações a seu critério. Os procedimentos também podem ser atualizados quando houver necessidade, com a anuência da CONTRATANTE.

9.1.4.5. Deverão fazer parte dos procedimentos de “Resposta a Eventos” o registro da ocorrência no “Diário de Bordo” e do incidente na ferramenta de gestão de serviços de TI, bem como o controle de sua finalização.

9.1.5. **Atualização do Cadastro de Ativos e Implantação do CMDB**

9.1.5.1. A CONTRATADA deverá efetuar um inventário completo dos ativos de TI da CONTRATANTE e fazer o respectivo relacionamento com o Catálogo de Serviços. Para executar esta tarefa, poderá ser utilizado um programa de inventário automatizado, mas as informações deverão ser necessariamente complementadas com visitas de conferência física. O inventário deverá cobrir os seguintes itens:

a) Desktops.

b) Notebooks.

c) Servidores.

d) Equipamentos de Armazenamento de Dados.

e) Ativos de Rede.

f) Impressoras.

9.1.5.2. A comprovação de conclusão da tarefa dar-se-á com a entrega de um relatório de inventário, o qual deverá ser homologado pela CONTRATANTE. Durante o período de avaliação e homologação final por parte da CONTRATANTE, o prazo ficará suspenso.

9.1.5.3. Após a realização do inventário, a CONTRATADA deverá efetuar a alimentação das informações no módulo de CMDB da ferramenta de gestão de serviços da CONTRATANTE, com as interligações entre os ativos, de modo a se poder avaliar o impacto de cada ativo nos serviços nos quais ele está envolvido.

9.1.5.4. A comprovação de conclusão da tarefa dar-se-á com a entrega do relatório gerado pelo módulo de CMDB da ferramenta da CONTRATANTE, o qual deverá ser comparado com o relatório de inventário.

9.1.6. **Elaboração da Linha de Base de Performance**

9.1.6.1. A CONTRATADA deverá coletar, durante este período, os dados necessários para a elaboração de uma Linha de Base de Performance dos serviços monitorados pelos indicadores detalhados no ENCARTE C. Este trabalho deverá identificar os pontos de pico e de eventuais estrangulamentos do ambiente. Toda esta informação será utilizada como parâmetro para a medição dos indicadores de disponibilidade do ambiente. O resultado deverá ser apresentado para aprovação da CONTRATANTE, que poderá solicitar novas coletas, caso não concorde com os valores apresentados.

9.1.6.2. A CONTRATADA deverá definir e implementar a metodologia e o procedimento de coleta dos dados, que deverão ser aprovados pela CONTRATANTE.

9.1.6.3. Os valores da Linha de Base de Performance deverão ser reavaliados a cada 12 (doze) meses para refletir as possíveis alterações no ambiente computacional. Recomenda-se fazer nova coleta sempre que for feita uma atualização tecnológica que implique troca de hardware ou software relacionado a algum serviço. Neste caso, a coleta pode ser pontual e restringir-se apenas aos itens relacionados ao respectivo serviço.

9.1.6.4. O período de coleta deve ser de pelo menos 30 (trinta) dias, salvo se a CONTRATANTE determinar outro intervalo.

9.1.6.5. A CONTRATANTE poderá eventualmente, antes do período de 12 (doze) meses, solicitar uma nova coleta, geral ou pontual, quando julgar necessário.

9.1.7. **Coleta da Informações para o Monitoramento do Ambiente**

9.1.7.1. A CONTRATADA deverá avaliar o atual sistema de monitoramento e, se for o caso, poderá sugerir mudanças na coleta das informações sobre a saúde do ambiente.

9.1.7.2. As mudanças, após aprovação da CONTRATANTE, serão implementadas pela CONTRATADA na ferramenta de monitoramento de ambiente adotada pela CONTRATANTE.

9.1.8. **Customização da Ferramenta de Gestão de Serviços de TI**

9.1.8.1. Concluídas Após a conclusão de todas as atividades de levantamento de processos, fluxos e catálogos, bem como a coleta dos dados necessários, chegou o momento de implementar as mudanças na ferramenta de gestão de serviços de TI adotada pela CONTRATANTE. Nesse processo, a CONTRATANTE, em colaboração com a CONTRATADA, deverá efetuar as customizações necessárias para refletir os novos procedimentos e fluxos, além de realizar todas as operações de carga de dados na base da ferramenta.

9.1.8.2. As customizações deverão ser realizadas primeiramente no ambiente de homologação da ferramenta de gestão de serviços de TI e só deverá ser realizado em produção após a homologação da CONTRATANTE. Para essa homologação, será necessário a apresentação de um relatório constando todas as customizações realizadas, que servirá como roteiro para homologação.

9.2. Cronograma Geral de Implantação

	ITEM	ENTREGÁVEIS	PRAZO	FASE
1	Pré-implantação.	1. Detalhamento de todo o processo de migração do atendimento ao usuário em 1º nível para a sede da contratada. 2. Plano de implantação.	20 dias, devendo iniciar e terminar antes da data de início de execução contratual.	I

2	Capacitação dos profissionais do contrato em itil: Noções de itil. Itil em nível avançado paralíderes.	1. Capacitação dos profissionais do contrato em itil	30 dias, contados a partir do início da execução contratual.	I
3	Avaliação e discussão dos atuais processos, procedimentos e fluxos de trabalho, com proposição de melhorias ou de novos processos (se for o caso).	1. Processos, procedimentos e fluxos revisados e documentados. 2. Roteiro de manutenções preventivas revisado e documentado. 3. Relatório de indicadores. 4. Relatório de recomendações.	45 dias, contados a partir do início da execução contratual.	II
4	Avaliação e alteração (se for o caso) do catálogo de serviços (sla), a ser implementado de acordo com as premissas da contratante.	1. Catálogo de serviços de sla revisado.	30 dias, contados a partir de 31º dia de execução contratual.	II
5	Revisão dos documentos de resposta a eventos.	1. Catálogo de eventos gerado ou revisado. 2. Procedimentos de resposta a eventos revisados.	30 dias, contados a partir de 31º dia de execução contratual.	II
6	Coleta das informações para o monitoramento do ambiente	1. Relatório de avaliação do sistema de monitoramento com sugestões de melhorias. 2. Relatório de homologação das mudanças efetuadas.	30 dias, contados a partir de 31º dia de execução contratual.	II
7	Central Telefônica	1. Parametrização da Central Telefônica da CONTRATANTE.	5 dias	I
8	Execução do serviço de atendimento ao usuário em 1º nível de forma assistida sob orientação da contratante.	1. Equipe de atendimento ao usuário em1º nível com treinamento introdutório.	15 dias, contados a partir do início da execução contratual.	I
9	Homologação do ambiente apresentado para a prestação do serviço de atendimento ao usuário em 1º nível	1. Ponto de atendimento do 1º nível funcionando na sede da CONTRATANTE.	5 dias, contados a partir da conclusão do item 8.	I
11	Realização de inventário completo de desktops, servidores, ativos de rede, impressoras e outros.	1. Relatório de inventário. 2. Cadastro de ativos.	60 dias, contados a partir do início da execução contratual.	II
12	Alimentação do cmdb na ferramenta de gestão de serviços de ti, com as informações obtidas pelo inventário.	1. Relatório do módulo cmdb da ferramenta. 2. Relatório de batimento das informações.	15 dias, contados a partir da conclusão do item 12.	III

13	Definição da metodologia para coleta da linha de base de performance.	1. Documento da metodologia apresentado e aprovado.	15 dias, contados a partir de 31º dia de execução contratual.	II
14	Coleta de dados para estabelecimento de linha de basede performance.	1. Linha de base apresentada e aprovada.	30 dias, contados a partir da conclusão do item 14.	III
15	Atualização da ferramenta para refletir as alterações no catálogo de serviços (sla) e de eventos.	1. Relatório de homologação das alterações efetuadas.	15 dias, contados a partir da conclusão dos itens 4 e 5.	III
16	Implantação dos modelos de processos envolvidos e capacitação da equipe da contratada com os novos processos	1. Relatório técnico de implantação e treinamento da equipe.	30 dias, contados a partir da conclusão do item 3.	III
17	Avaliação e testes da operação do serviço (operação assistida).	1. Termo de aceite da implantação.	15 dias, contados a partir da conclusão dos itens 13, 15 e 17.	III

As etapas acima estão escritas de forma macro e o seu detalhamento ocorrerá na fase de pré-implantação. Poderão ser realizadas adequações e até inversões de algumas atividades na linha do tempo, desde que seja respeitado o prazo final de entrega de 90 (noventa) dias após o início de execução contratual e haja acordo entre as partes.

As entregas das atividades individuais fora do prazo poderão ser toleradas, desde que não impliquem em retardo na finalização da respectiva etapa, nem repercuta no início da próxima. Em caso de atraso na conclusão da etapa, haverá abatimento de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor do pagamento da respectiva fase, por dia de atraso, limitado a 10% (dez por cento) do valor da referida fatura, sem prejuízo dos demais abatimentos, exceto se a demora tiver sido causada por fatores que não possam ser imputados à CONTRATADA.

A etapa será considera concluída após a entrega de todos os documentos e/ou artefatos exigidos em cada item e consequente homologação pela CONTRATANTE. Durante o período de validação, a contagem do tempo será suspensa. O aceite será dado após a CONTRATADA sanar todas as pendências relatadas pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá assumir a operação dos serviços, de forma imediata, com os processos e as ferramentas adotadas pela CONTRATANTE no momento inicial da execução contratual, até que os passos acima citados sejam cumpridos e todos os colaboradores envolvidos estejam aptos a seguir os novos processos e procedimentos elaborados e revisados na implantação.

Posteriormente à entrega dos modelos dos processos, caberá à CONTRATANTE, juntamente com a CONTRATADA, o levantamento das mudanças necessárias nos mesmos para adequação às suas necessidades.

9.3. Considerações sobre a Implantação

Nos primeiros 90 (noventa) dias, tratados como “Fase de Transição Inicial”, os indicadores serão gerados, mas não serão considerados para efeito do cálculo do fator de ajuste. Findado este prazo, eles passarão a ser contabilizados no cálculo do fator de ajuste, independentemente da data de conclusão da implantação. Cabe ressaltar que, durante a fase de transição, todos os indicadores deverão ser apurados, mesmo que não haja desconto no IAMS.

Durante a “Fase de Transição Inicial”, em caráter educativo, as infrações que porventura venham a ocorrer serão inicialmente notificadas para que sejam sanadas pela CONTRATADA. Entretanto, havendo reincidência da falta, principalmente se for considerada grave, a penalidade será aplicada, gerando desconto no respectivo IAMS.

Ocorrendo descumprimento de determinadas obrigações previstas neste termo, a sanção (com desconto no respectivo IAMS) será aplicada tempestivamente, independentemente de estar ou não na

"Fase de Transição Inicial". Exemplos para tais situações são o descumprimento do quadro técnico mínimo e o atraso na migração do serviço de Atendimento ao Usuários em 1º Nível, dentre outras.

10. FINALIZAÇÃO DO CONTRATO E FASE DE TRANSIÇÃO FINAL

Nas hipóteses de rescisão e término contratual, a CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE todos os documentos atualizados relacionados abaixo:

a) Procedimentos de atendimento de requisições de serviços e atendimento de incidentes.

b) Scripts de atendimento.

c) Catálogo de Serviços.

d) Catálogo de Eventos.

e) Indicadores operacionais da Central de Serviços.

f) Base de Conhecimento (instruções de trabalho, scripts e documentações do ambiente, caso a ferramenta utilizada pela CONTRATANTE não disponha desta funcionalidade):

- Data do documento.
- Data de aprovação.
- Categoria do Serviço.
- Resumo.
- Descrição.
- Registro da Solução.

g) Modelo do Relatório de Níveis de Serviços.

h) Modelo da Pesquisa de Satisfação dos Usuários.

i) Documentos técnicos e procedimentos.

j) Dados e informações, em formato aberto e não proprietário, armazenados nas bases de dados das ferramentas de automação providas pela CONTRATADA.

Em caso de rescisão, término da vigência contratual ou decisão de não renovação, a parte interessada deve efetuar a comunicação formal com antecedência mínima de 90 (noventa) dias.

A CONTRATADA deverá apresentar, para aprovação da CONTRATANTE, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da data de recebimento do pedido de rescisão ou não renovação contratual, o Plano de Transição do contrato, contendo:

a) Os objetivos específicos de cada parte do Plano de Transição.

b) Os recursos que a CONTRATANTE e a CONTRATADA necessitarão para efetivar a Transição.

c) As premissas e dependências técnicas, pertinentes ao Plano de Transição.

d) As exigências específicas da Transição.

e) Cronograma de atividades (atividades, prazos, datas e pessoas responsáveis).

Caso a CONTRATANTE solicite algum ajuste no Plano de Transição, a CONTRATADA deverá realizar as adequações requeridas e reapresentar o referido plano no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis. Desse modo, a CONTRATADA poderá fazer a transição do contrato, para a CONTRATANTE, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, ainda durante a vigência do contrato.

A CONTRATANTE deverá providenciar os recursos necessários para suportar a fase de transição, provendo, inclusive, um Gerente de Transição, com poderes de decisão para coordenar as atividades dessa fase. Os eventuais atrasos da CONTRATANTE, no tocante à disponibilização dos recursos, que impactarem o cronograma da Transição, isentará a CONTRATADA da responsabilidade do cumprimento do prazo.

10.1. Metodologia da Transição

A CONTRATANTE e a CONTRATADA indicarão cada uma delas uma Equipe de Transição lideradas

por 02 (dois) Gerentes de Transição, um de cada lado. Estas duas equipes serão responsáveis pelo cumprimento do Plano de Transição. Os gerentes deverão trabalhar em conjunto, para facilitar a execução e conclusão das atividades do referido plano, de acordo com o cronograma acordado. Para tanto, deverão ser reunir regularmente para analisar e acompanhar o andamento das atribuições de cada uma das equipes, que terão tarefas específicas para serem cumpridas.

11. INDICADORES DE ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO

Um dos instrumentos de acompanhamento do contrato será a gestão por indicadores medidos em intervalos mensais. Esses indicadores fornecem parâmetros objetivos através dos quais se busca medir a qualidade dos serviços prestados. A lista dos indicadores está descrita no ENCARTE C, com a definição detalhada, as condições segundo as quais eles devem ser considerados, a maneira como deve ser efetuada a medição, os valores de referência e as metas a serem alcançadas, assim como as possíveis penalizações.

12. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

12.1. Disposições Gerais

12.1.1. O critério de julgamento das propostas será pelo menor preço global.

12.1.2. Como condição para participação neste certame, a Licitante deverá comprovar aptidão para o desempenho dos serviços listados neste termo, de acordo com o Art. 101, alínea II (além do § 1º e do § 4º) da Lei 9.433/2005, através de atestados de prestação de serviços similares, em características, quantidades, prazos, complexidade tecnológica e operacional compatíveis com o objeto desta licitação.

12.1.3. Será exigido também como condição para habilitação a indicação das instalações e do aparelhamento a ser utilizado, bem como a informações sobre a equipe técnica que prestará o serviço.

12.1.4. As propostas deverão conter informações suficientes e precisas que permitam o seu julgamento adequado.

12.1.5. Para a comprovação de sua qualificação técnica, a Licitante deverá apresentar atestados de capacidade técnica emitidos pela organização para a qual o serviço foi prestado, emitidos em papel timbrado da pessoa jurídica de direito público ou privado emitente, datilografados ou impressos por computador, sem rasuras ou entrelinhas. Deverá ser assinado pelo responsável pela emissão do atestado, com cargo e telefone para contato.

12.1.6. Serão aceitos documentos assinados digitalmente, desde que seja possível a comprovação da autenticidade (certeza de autoria) e da integridade (veracidade do conteúdo) do documento como um todo, incluindo a assinatura nele constante.

12.1.7. Documentos assinados em papel deverão ter todas as folhas rubricadas.

12.1.8. Os atestados de capacidade técnica deverão fazer referência ao mesmo CNPJ base apresentado na fase de habilitação, podendo ser da matriz ou da filial. Assim é possível que, por exemplo, a documentação de habilitação refira-se à matriz e os atestados técnicos refiram-se a uma de suas filiais.

12.1.9. É recomendado que documentos da proposta sejam apresentados em arquivos pesquisáveis, visando facilitar o acesso e agilizar a verificação e a consulta das informações.

12.1.10. Obrigatoriamente junto com a habilitação, a Licitante deverá apresentar os seguintes documentos:

a) “Declaração de Ciência dos Requisitos Técnicos”, constando o atestado de Vistoria Técnica, emitido pela CONTRATANTE, após a respectiva vistoria (vide item 13.1), ou declaração de pleno conhecimento do objeto e das condições atuais do ambiente tecnológico da CONTRATANTE, assinado pela própria Licitante, com a inclusão explícita da opção de dispensa da visita técnica.

b) “Indicação das Instalações, do Aparelhamento e do Pessoal Técnico”, especificando as instalações e aparelhamento a ser utilizado na prestação do serviço, bem como o detalhamento do Quadro Técnico que prestará o serviço.

12.1.11. Serão rejeitadas as propostas incompletas em virtude de omissões ou insuficiência de informações, bem como aquelas que contenham limitações ou condição substancialmente contrastante com as disposições deste termo.

12.2. Qualificação Técnica da Licitante

12.2.1. Para ser considerada apta, a Licitante deverá apresentar obrigatoriamente um ou mais Atestados de

capacidade técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprovem experiência dos itens listados e que atendam aos requisitos mínimos especificados tanto em características quanto em volumetria, conforme requisitos exigidos neste Termo de Referência.

12.2.2. É exigido que a LICITANTE cumpra os requisitos aqui apresentados, por representarem garantia para a CONTRATANTE de que a LICITANTE possui qualificação e capacidade técnica compatíveis com a execução dos serviços que se propõe a executar. A comprovação dos requisitos relacionados é necessária para reduzir os riscos de inexecução contratual e de prejuízos para a CONTRATANTE e para a execução da sua missão institucional, missão esta que depende fundamentalmente da disponibilidade dos seus serviços de Tecnologia da Informação.

12.2.3. Um mesmo atestado poderá comprovar a experiência em mais de um item, desde que venha explicitamente detalhada a volumetria por cada tipo de serviço. Se vier apenas com valores globalizados e não for possível aferir o respectivo esforço para cada item, o atestado não será considerado.

12.2.4. Não será aceita a soma de dois ou mais atestados para atender a volumetria e/ou as características mínimas exigidas para cada item. Entretanto, não é obrigatória a apresentação de um único atestado atendendo a todos itens exigidos, sendo admitido por exemplo, um documento por serviço.

12.2.5. As volumetrias e as métricas apresentadas no atestado deverão ser compatíveis com o serviço contratado, ou seja, não serão aceitos, por exemplo, atestados apresentados em H/H se a medição contratada tiver sido em número de atendimentos, ou vice-versa, por se tratar de métricas distintas, a menos que no contrato esteja explicitada a forma de conversão.

12.2.6. Não serão considerados atestados cujas métricas sejam ponto de função, número de sprints (metodologia ágil) ou similares.

12.2.7. A fim de evitar futuras diligências, é recomendado que os atestados venham acompanhados de cópia dos respectivos contratos e seus aditivos, a fim de verificar e validar qualquer uma das informações apresentadas.

12.2.8. Para agilizar a validação dos atestados apresentados, é recomendável que seja entregue, junto com os atestados, a planilha de Comprovação Técnica, Modelo A do ENCARTE F, detalhando as devidas comprovações e indicando onde as mesmas podem ser encontradas em cada documento.

12.2.9. A seguir, a tabela com os requisitos mínimos exigidos para cada tipo de serviço:

#	QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA LICITANTE
I.	Comprovar em um único ambiente, experiência na execução de atividades de suporte ao usuário em 1º, 2º e 3º níveis, em ambiente distribuído em pelo menos 25 (vinte e cinco) municípios distintos, de forma presencial e remota que apresente simultaneamente pelo menos as características listadas abaixo e atenda a volumetria mínima exigida: • 11.000 (onze mil) atendimentos em até um ano • Atendimento a pelo menos 2.000 (dois mil) usuários
	a) Suporte, apoio ao usuário, manutenção preventiva e corretiva de hardware com substituição de peças, suporte ao aplicativos, incluindo ambiente corporativo Gsuite em conta ativa com no mínimo 1.000 usuários
	b) Administração e suporte a rede sem fio com gestão centralizada composta de no mínimo 20 (vinte) access points (AP) e configurações de rede em switches e roteadores
	c) Serviço de configuração e suporte de monitoramento em pelo menos 980 dispositivos conectado, prevendo segurança conforme perfil de risco.
II.	Comprovar em um único ambiente, experiência na execução de atividades de suporte ao usuário em 1º e 2º níveis, de forma presencial e remota, utilizando melhores práticas COBIT, PMBOX, NBR/ISO 9001 e ISO 20000 que apresente simultaneamente pelo menos as características listadas abaixo:

	a) Implementação, administração e suporte a ferramenta de Gestão de Serviços de TI com implementação das disciplinas ITIL abaixo listados: • Central de Serviços. • Gerenciamento do Catálogo de Serviços. • Gerenciamento de Requisição • Gerenciamento de Incidentes • Gerenciamento de Problemas. • Gerenciamento dos Níveis de Serviços (SLA). • Gerenciamento de configuração (CMDB) e de ativo de Serviço • Gerenciamento de conhecimento • Gerenciamento de Mudança • Gerenciamento de liberação
II.	Comprovar experiência, na execução de atividades na área de **Suporte em 3º Nível** que apresente suporte as ferramentas abaixo: • Sistemas operacionais - Debian Linux, CentOS e Windows Server; • Virtualização - VMware ESXi e VCenter; • Banco de Dados - SQL Server, MySQL, PostgreSQL e MongoDB; • Aplicações Web - PHP, Java, Python, Node JS, Tomcat, Gitlab, Zabbix e Grafana; • Serviços de rede - DNS, DHCP, File Server, WSUS, Active Directory, Samba, Apache e IIS; • Serviços de instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de uma solução de Segurança de Perímetro, em alta disponibilidade, com no mínimo as funcionalidades de IDS/IPS e Filtro de Conteúdo Web. • Prestação de serviços ao menos 1 (um) CPD, com no mínimo 8 (oito) servidores físicos, com ambientes em cluster; a) Administração e suporte ao ambiente de sistemas • Aplicação de NLP (Processamento de Linguagem Natural) • Tecnologias: Python, SQL, bibliotecas de Ciência de dados como: Pandas, NLTK, Matplotlib. • Algoritmo de classificação Naive Bayes • Integração, utilizando tecnologias de frontend como Javascript , HTML, CSS e Bootstrap
III.	Comprovar experiência em um único ambiente, com atividades de suporte e prospecção tecnólogica na área de TIC, abrangendo administração, suporte a ambientes de computador e redes, gerenciamento de banco de dados e base instaladas, projeto de arquitetura técnica, tecnologia e redes, com as características abaixo:
	a) Administração e suporte ao AD (Active Directory) ou ao LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) com a gestão de pelo menos 200 (duzentos) servidores (I).
	b) Suporte a storage centralizado de médio ou grande porte com pelo menos 70 TB (setenta terabytes) em um único equipamento, integrado a uma rede SAN (storage area network) com pelo menos 30 (trinta) servidores (I). • Recomendado detalhar marca e modelo dos produtos adotados.

	c) Administração e suporte a ambientes virtualizados utilizando Vmware vSphere 5.5 ou superior com a gestão pelo vCenter ou vCloud, tendo pelo menos 20 (vinte) hosts de virtualização e 150 (cento e cinquenta) máquinas virtuais.
	d) Administração e suporte a firewall e IPS, configuração de equipamentos de rede swithes e roteadores • Recomendado detalhar marca e modelo dos produtos adotados.
	e) Administração e suporte a banco de dados SQL Server 2016 a 2019, utilizando solução de alta disponibilidade (HA) baseada em cluster ou virtualizando 2008 R2.
	f) Administração e suporte a ferramenta de BI (Business Inteligence Power BI e a ferramenta de ETL (Extract Transform Load) • Recomendado detalhar nome da ferramenta de ETL adotada.
IV.	Comprovar experiência na execução de atividades na **área de Produção e Monitoramento do Data Center** que apresente simultaneamente as características abaixo e atenda a volumetria mínima exigida: • 17.000 (dezessete mil) atendimentos em até um ano, ou • 12.000 (doze mil) horas de esforço em até um ano.
	a) Administração e suporte a ferramenta de backup e restore, com gestão e salvaguarda de dados de pelo menos 100 (cem) servidores e administração e suporte a robô de fitas automatizado (tape library) com 04 (quatro) drives e 120 (cento e vinte) cartuchos ou VTL (Virtual Tape Library) com pelo menos 15 TB (quinze terabytes) líquidos de armazenamento.. • Recomendado detalhar nome e versão da ferramenta adotada.
	b) Administração e suporte a ferramenta de controle e automação da produção com gestão de pelo menos 200 (duzentas) cargas ou jobs. • Recomendado detalhar nome e versão da ferramenta adotada.
V.	Suporte técnico a **equipe de desenvolvimento**.
	a) Administração e Suporte a arquitetura SOA (service-oriented architecture), webservices ou webapis.
	b) Definição de boas práticas de programação e de padrões de projeto de software.
	c) Auditoria de código fonte de sistemas.
	d) Administração e suporte a ferramenta de gerenciamento do ciclo de vida de aplicações. • Recomendado detalhar nome e versão da ferramenta adotada.
	e) Administração e suporte a ferramenta de monitoramento de performance de aplicações. • Recomendado detalhar nome e versão da ferramenta adotada.

12.2.10. Comprovar a qualidade da licitante através das certificações acompanhados de tradução juramentar determinadas abaixo, emitidas por entidades credenciadas ou organismos correspondentes, autenticadas e dentro do prazo de validade na data da abertura da licitação. As certificações deverão ser emitidas para a unidade localizada onde os serviços serão prestados:

a) Melhoria de Processos de Organizacionais, através do Certificado ISO 9001 com escopo nas atividades objeto do certame;

b) Melhoria de Processos de Segurança da Informação, através do Certificado ISO 27.000 com escopo em gestão da segurança da informação;

c) Melhoria de Processos de Gerenciamento de Serviços de TIC, através do Certificado ISO 20.000 com escopo nas atividades objeto do certame;

12.2.11. Comprovar possuir Programa de Integridade, Compliance e LGPD:

a) Possui programa de integridade estruturado com o objetivo de prevenir, detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira (Decreto Federal nº 8.420/2015), ou que possui normativos internos e realiza a diligência prévia para a avaliação da reputação, idoneidade e das práticas de combate à corrupção de terceiros, tais como, fornecedores, distribuidores, agentes, consultores, representantes comerciais e/ou parceiros operacionais, bem como de empregados;

b) Comprovação de que a empresa possui um Código de ética, Guia de Conduta ou documentos correlatos que descrevem as condutas éticas que devem ser observadas pelos integrantes da Alta Administração, empregados próprios e/ou terceirizados.

12.3. Indicação das Instalações, do Aparelhamento e do Quadro Técnico da Licitante

12.3.1. As instalações e aparelhamento a serem utilizados deverão estar em consonância com as exigências deste termo.

12.3.2. No momento da licitação não será necessário dispor dos profissionais a serem alocados no contrato, nem a Licitante precisará comprovar qualquer vínculo empregatício na data da abertura das propostas.

12.4. Estimativa de Preço

O preço referencial global estimado para a presente contratação, objeto deste Termo de Referência, será de R$ 5.932.319,66

Este é o valor máximo que a CONTRATANTE está disposta a pagar pela prestação dos serviços para um contrato de 12 (doze) meses.

O valor foi calculado utilizando dados provenientes de portais online e cotações adquiridas através de uma extensa pesquisa de mercado, que incluiu consultas junto a empresas especializadas nesse setor. Os detalhes desse processo podem ser visualizados na planilha abaixo:

ESTIMATIVA DE PREÇO			
#	**SERVIÇO**	**QUANTIDADE**	**VALOR REFERENCIAL (R$)**
1	Serviços contínuos, gerenciados e integrados de suporte técnico, abrangendo os níveis 1, 2 e 3 com dedicação exclusiva, por meio de uma Central de Serviços, em conformidade com as melhores práticas da Information Technology Infrastructure Library (ITIL V4 ou superior).	Contínuo – 12 meses	R$ 5.483.821,96
2	Serviço especializado por demanda	UST	R$ 205.601,18
3	Deslocamento	12 Meses	R$ 57.240,00
4	Serviço de implantação e adequação do contrato	Único	R$ 186.196,52
		TOTAL GERAL	R$ 5.932.319,66

12.5. Elaboração da Proposta

12.5.1. A cotação de preço deverá ser elaborada rigorosamente de acordo com o disposto a seguir:

a) Para apresentar sua cotação, a Licitante deverá utilizar-se, obrigatoriamente do Modelo B da "Planilha de Cotação de Preços" do ENCARTE F.

b) Os valores da Planilha de Cotação de Preços já deverão incluir todos os itens de custos e despesas incidentes para a prestação dos serviços, inclusive ISS.

c) O “Valor Total da Proposta” (VTP) será a soma das componentes: “A – Serviço por SLA”, “B – Serviço por UST”, “C – Deslocamento” e “D – Serviço de Implantação”.

d) Todos os valores devem estar expressos em reais, sem conter alternativa de preço ou qualquer outra condição que induza o julgamento de mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

12.5.2. O “Serviço de Implantação” será executado uma única vez na implantação do contrato, não sendo aplicável em possíveis renovações. O pagamento relativo a este serviço se dará conforme descrito no item “9 Implantação do Contrato e Fase de Transição Inicial” deste termo.

12.5.3. A Licitante deverá declarar a validade de sua proposta, que não pode ser inferior a 60 (sessenta) dias contados da data de sua apresentação.

12.5.4. Ocorrendo erros de cálculo que tornem incompatíveis os preços unitários, parciais e totais, prevalecerão os primeiros.

12.5.5. Deverão estar inclusos no preço, todos os valores referentes ao gerenciamento do contrato, bem como todas e quaisquer despesas necessárias para o fiel cumprimento do objeto desta licitação, inclusive todos os custos com material de consumo, salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal da CONTRATADA, como também fardamento, sobreaviso, adicional noturno, transporte de qualquer natureza, materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, aluguéis, administração, impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outros custos que, direta ou indiretamente, se relacionem com o fiel cumprimento pela CONTRATADA das obrigações.

12.5.6. A Licitante deverá declarar a total aceitação das condições da licitação.

12.5.7. Os preços cotados são de exclusiva responsabilidade da Licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

12.5.8. A constatação de preços excessivos ou manifestamente inexequíveis, a juízo da Comissão, motivará a desclassificação da proposta. Serão considerados inexequíveis os preços ofertados que não venham a ter demonstrada sua viabilidade. Para efeito de avaliação, a Comissão considerará as pesquisas de mercado e demais exigências deste Instrumento.

13. CONSIDERAÇÕES ADICIONAIS

13.1. Vistoria Técnica

13.1.1. É facultada a Licitante a realização de Vistoria Técnica, que deverá ser previamente agendada com a Coordenação de Modernização e Informática (CMO) da DEFENSORIA PÚBLICA - BA pelos telefones (071) 3117-9150 e (071) 3117-9151, no horário das 09h00min às 12h00min e das 13h30min às 17h00min, ou pelo e-mail cmo@defensoria.ba.def.br.

13.1.2. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

13.1.3. Considerando as informações constantes no ANEXO I - Parque Tecnológico, não estão programadas realizações de vistorias para todas as unidades de prestação, sendo recomendada, entretanto a realização de vistoria nas sedes em Salvador/BA, onde se encontram a maior parte dos ativos de TIC das unidades requisitantes dos serviços da presente contratação. Aos licitantes que almejarem realizar vistorias em outras localidades, solicita-se encaminhar o e-mail de solicitação com pelo menos três dias úteis antes do prazo limite acima previsto.

13.1.4. O(s) representante(s) da(s) empresa(s), deverá(ão) comparecer no período mencionado no item anterior, com vistas à realização da vistoria, ocasião em que lhes será fornecido o "Atestado de Vistoria Técnica", emitido e assinado por representante da CONTRATANTE. Entre outros aspectos, deverão verificar as instalações, normas, padrões, metodologias e configurações do ambiente de tecnologia da informação e comunicação da CONTRATANTE e demais detalhes necessários à execução dos serviços. Caso a vistoria seja realizada por videoconferência, o atestado será enviado pela CONTRATANTE, através da conta cmo@defensoria.ba.def.br para o e-mail do preposto da Licitante.

13.1.5. No ato da vistoria, as Licitantes devem inteirar-se das condições dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento de tais condições, observado no que houver

repercussões sobre atividades da CONTRATANTE.

13.1.6. Para realizar a vistoria, os representantes deverão apresentar documento comprovando estar credenciado pela empresa interessada. Se a vistoria for presencial, os custos da visita são de total responsabilidade da Licitante, incluindo seus deslocamentos em veículo próprio ao local vistoriado. Se for por videoconferência, os documentos comprobatórios deverão ser enviados previamente para o e-mail cmo@defensoria.ba.def.br.

13.1.7. As Licitantes se obrigam a não divulgar, publicar ou fazer uso das informações recebidas durante a visita. A simples participação na visita caracteriza o compromisso irretratável de guarda do sigilo dos dados colhidos.

13.1.8. Caso a Licitante opte por não realizar a vistoria, ela deverá obrigatoriamente apresentar um documento assinado por um preposto da Licitante contendo uma declaração de pleno conhecimento do objeto e das condições atuais do ambiente tecnológico da CONTRATANTE, e que, por este motivo, se abstém de realizar a vistoria técnica. Isto resguardará a CONTRATANTE de possíveis inexecuções contratuais sob futuras alegações de desconhecimento das características dos serviços licitados.

13.2. Condições para Ampliação ou Redução dos Serviços

A Licitante poderá requerer o aumento do valor mensal originalmente contratado, por intermédio de aditivo contratual, a fim de manter o atendimento aos indicadores de nível de serviço estabelecidos, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) previsto por lei, sempre que ocorra um crescimento na infraestrutura originalmente definida ou crescimento não previsto da demanda.

Caso o número mensal total de chamados sofra um aumento superior a 25% (vinte e cinco por cento) por pelo menos 03 (três) meses consecutivos, excetuando-se as situações descritas no item “8 Períodos Críticos/Sazonalidade” do ENCARTE A, o contrato poderá sofrer um aditivo, na mesma razão do crescimento dos chamados, limitado ao percentual de 25% (vinte e cinco porcento) previsto em lei, para que a CONTRATADA possa se estruturar da melhor forma para prestar os serviços atendendo aos indicadores de qualidade, da mesma forma que o fazia antes do(s) fato(s) gerador(es) do aumento da demanda.

13.3. Área Gestora do Contrato

A gestão do contrato será realizada pela Coordenação de Modernização e Informática.

13.4. Local da Prestação de Serviço e Logística de Atendimento

Os serviços serão prestados na modalidade presencial, por equipe instalada nas dependências da CONTRATANTE. Opcionalmente e a critério da CONTRATANTE, outros serviços, já previstos neste termo, poderão ser executados de forma remota na modalidade híbrida, com parte sendo executado localmente na CONTRATANTE e parte nas dependências da CONTRATADA ou em regime de teletrabalho (home-office)

A lista de localidades em que haverá prestação de serviço está descrita no ENCARTE A, juntamente com a atual distribuição adotada para facilitar a logística de atendimento para o 2º Nível presencial.

13.5. Forma de Pagamento

13.5.1. O Serviço por SLA terá valor fixo mensal e em caso de não cumprimento das metas estabelecidas nos indicadores do contrato, que enseje a aplicação de fator de ajuste ou penalização, estes já deverão vir debitados na respetiva fatura.

13.5.2. O valor total a ser pago no mês será a soma dos valores devidos pelos Serviços por SLA, menos o ajuste de pagamento, quando for o caso.

13.5.3. Os pagamentos serão efetuados mediante crédito em conta corrente da CONTRATADA, produzindo o depósito bancário correspondente, os efeitos jurídicos de quitação da prestação devida.

13.5.4. As faturas far-se-ão acompanhar da documentação probatória relativa ao recolhimento dos encargos trabalhistas dos respectivos recursos alocados no contrato e dos impostos relacionados com a prestação do serviço, no mês anterior à realização dos serviços, bem como os relatórios de atendimentos nos níveis de serviços contratados.

13.5.5. As notas fiscais de cobrança, bem como os documentos que devem acompanhá-las, serão entregues pela CONTRATADA no Protocolo Administrativo da CONTRATANTE e devem ser endereçadas a Diretoria de Tecnologia.

13.5.6. As notas fiscais deverão ser emitidas pelo mesmo CNPJ utilizado na assinatura do contrato.

13.5.7. No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal/Fatura, serão os mesmos restituídos à CONTRATADA para as correções necessárias, não respondendo a CONTRATANTE por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

13.5.8. A Nota Fiscal/Fatura deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- Mês de referência da fatura.
- Período de faturamento.
- Base de cálculo de impostos.
- Valor do imposto a ser pago.
- Valor total mensal.
- Descrição do serviço a ser faturado, por item.

13.6. Forma de Comunicação

A tramitação de documentos entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA deverá ser rigorosamente controlada através de documentos protocolados.

Toda a documentação gerada para o atendimento dos serviços contratados deverá ser entregue a CONTRATANTE na forma impressa e/ou em meio digital.

13.7. Propriedade dos Produtos Desenvolvidos

A CONTRATADA cederá o direito patrimonial e a propriedade intelectual de todos os produtos gerados nesta contratação. Esta cessão será em caráter definitivo a CONTRATANTE, e inclui os módulos desenvolvidos e os resultados produzidos em consequência dessa contratação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, projetos, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, códigos-fontes dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e na Internet, manuais e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

13.8. Termo de Compromisso

13.8.1. A CONTRATADA deverá assinar termo de compromisso e sigilo (ENCARTE F – MODELO E), se comprometendo a não divulgar, sem expressa autorização da CONTRATANTE, as informações com as quais tiverem contato durante e após a vigência do contrato.

13.8.2. Além disso, a CONTRATADA deverá garantir que todos os seus colaboradores envolvidos com a prestação do serviço, objeto deste edital, apresentem termo de confidencialidade assinado junto à empresa com a qual mantêm vínculo (ENCARTE F – MODELO F) também se comprometendo a não divulgar, sob hipótese alguma, as informações com as quais tiverem contato dentro do ambiente computacional da CONTRATANTE.

13.8.3. A CONTRATANTE se reserva o direito de, a qualquer tempo, promover modificações no termo de confidencialidade, ou até mesmo substituí-lo por outro modelo, de modo a refletir as políticas e diretrizes adotadas pela área de segurança.

Defensoria Pública
BAHIA

ENCARTE A

DESCRIÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO

A Defensoria Pública do Estado da Bahia (DPE) possui uma estrutura tecnológica que atende a um ambiente descentralizado, composto não apenas pela sua sede no CAB (Centro Administrativo da Bahia), mas também pelas suas unidades regionais e comarcas distribuídos por todo o estado da Bahia.

Atualmente, as diversas unidades da DEFENSORIA PÚBLICA estão interligadas através de uma rede remota (WAN), permitindo o compartilhamento de informações, aplicações e serviços por todos os usuários, além de acesso dedicado à Internet e à rede do CAB, provido pela PRODEB (Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia), que permite a comunicação com o mundo externo e com as demais secretarias e órgãos do Estado.

1. ARQUITETURA DE SISTEMAS

Atualmente os diversos sistemas (operacionais e de apoio à decisão) desenvolvidos para o ambiente da Defensoria Pública têm o PHP, Java, NodeJS e Python como ferramentas de desenvolvimento e utilizam os bancos de dados relacionais MySQL, PostgreSQL e MS SQL Server, e não-relacional MongoDB. Os sistemas seguem a arquitetura Web.

Grande parte das aplicações que executam nas unidades remotas, acessa diretamente os sistemas hospedados no Data Center da DPEBA.

A DPEBA disponibiliza serviços através da internet aos seus usuários, que são fornecidos através do ambiente Linux, servidores de aplicações Apache - Php, Tomcat - Java, Streamlit - Python, NodeJS, HTML, utilizando bancos de dados MySQL, PostgreSQL e MS SQL Server, e não-relacional MongoDB.

Outro ambiente disponibilizado para todos os usuários é a intranet corporativa, também baseada no ambiente Linux, servidor de aplicação Apache com PHP, utilizando banco de dados MySQL.

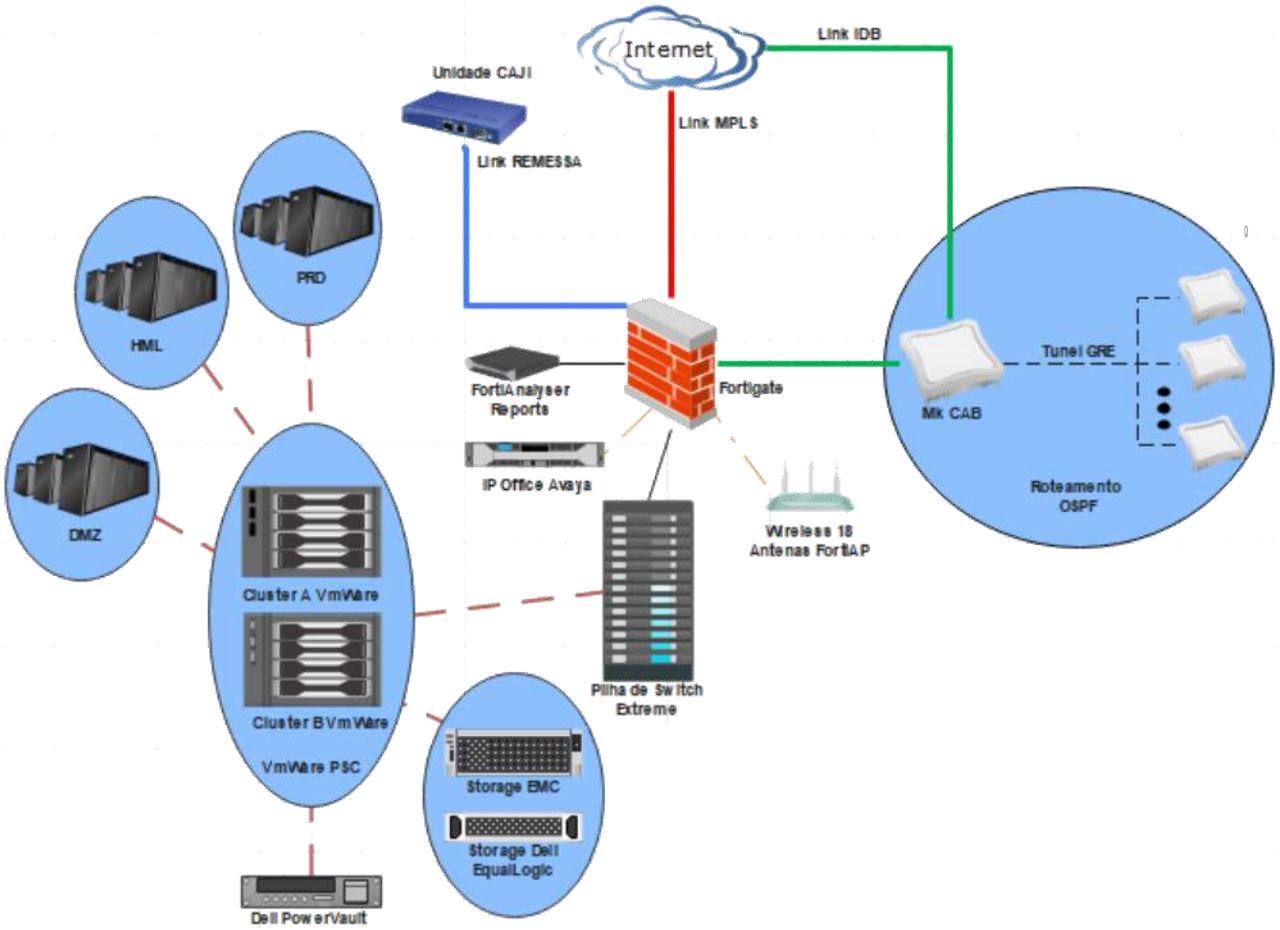
2. INFRAESTRUTURA DE HARDWARE, REDE E SERVIÇOS

A rede de computadores da DEFENSORIA possui aproximadamente 70 redes locais (LAN - protocolo TCP/IP), que atendem às defensorias regionais e unidades de atendimento, interligadas através uma rede de tunelamento GRE providos pelos fornecedores tercerizados, contando com cerca de 1498 estações de trabalho, 755 notebooks, e 17 equipamentos servidores distribuídos nas diversas LAN's. Aproximadamente 66% do parque de equipamentos está fora de garantia.

A arquitetura técnica da DEFENSORIA está baseada na arquitetura Web (aplicações PHP, JAVA e WebService), utilizando o sistema operacional Windows Server 2003, 2008, 2012, 2016 e 2019 e Linux Ubuntu nos servidores e Windows 10 e Windows 11 nas estações cliente. Vários serviços estão disponíveis na REDE DA DEFENSORIA, como Banco de Dados (MYSQL Server), Internet e intranet (Apache).

3. TOPOLOGIA DA REDE

A figura a seguir mostra um diagrama simplificado da rede de computadores da Defensoria Pública e as interligações entre a sede e as unidades (PCs) espalhadas pelo Estado da Bahia.



4. SOFTWARE

O quadro a seguir apresenta os sistemas operacionais, aplicativos, softwares de gerência, SGBDs, servidores de aplicação, servidores Web, ferramentas e frameworks de desenvolvimento em uso na Defensoria Pública.

FERRAMENTAS	GRUPO DE SOFTWARE
BANCOS DE DADOS	MICROSOFT SQL SERVER MYSQL POSTGRESQL MONGODB
FERRAMENTAS DE BACKOFFICE	MICROSOFT OFFICE; WPS OFFICE; PHOTOSHOP; ILUSTRATOR; INDESIGNER; ACROBAT DREAMWEAVER;MS PROJECT; MS VISIO; AUTOCAD 2019; ADOVE CREATIVE CREATOR
FERRAMENTA DE E-MAIL	GOOGLE WORKSPACE
SEGURANÇA	MIKROTIK; FORTIGATE; SQUID; FORESCOUT; TRELLIX; OPEN WRT; LACUNA PKI
SISTEMAS OPERACIONAIS	MICROSOFT WINDOWS SERVER 2003 MICROSOFT WINDOWS SERVER 2008 MICROSOFT WINDOWS SERVER 2012 MICROSOFT WINDOWS SERVER 2019 UBUNTU LINUX DEBIAN LINUX CENTOOS MICROSOFT WINDOWS 10 MICROSOFT WINDOWS 11 VMWARE ESXI

PLATAFORMA DE VIRTUALIZAÇÃO	VMWARE ESXI VCENTER HYPER-V
FERRAMENTA DE DESENVOLVIMENTO	NETBEANS; NOTEPAD++; FILEZILLA; HEIDSQL; SUBLIME; VSCODE; ANDROID STUDIO; XCODE; MY SQL WORKBANCH; FIGMA; INSOMNIA; POSTMAN; DBEABER; ECLIPSE; PGADMIN; SPIDER; JUPTER; R STUDIO; ADOBE XD; CLICKUP; DISCORD; XAMPP; GIT LAB;
MONITORAMENTO DO AMBIENTE	ZABBIX
ACESSO REMOTO	TEAM VIEWER
FERRAMENTAS DE BACKUP	BACULA VERITAS BACKUP EXEC
APLICAÇÕES WEB	PHP; JAVA; PYTHON; NODE JS; TOMCAT; GITLAB; ZABBIX; GRAFANA
SERVIÇOS DE REDE	DNS; DHCP; FILE SERVER; WSUS; ACTIVE DIRECTORY; SAMBA; APACHE; IIS;
SERIÇOS DE TELEFONIA IP	AVAYA
SERVIÇOS DE VIDEOCONFERÊNCIA	POLY; GOOGLE MEET
SERVIÇO DE IMPRESSÃO	PRINT AUDIT; NDD PRINT
SISTEMAS E SOFTWARES	SIGAD, SEI, SIPED, SICAD, RELATÓRIO CGD, PORTAL DE SISTEMAS, SEVICEDESK (GLPI), VOTO DIGITAL, SACTRANS, PORTAL RH, GED, PREVIUS, ABACUS, SIGEP, SIAP, GPS, DMS, SIRH, FIPLAN, SICOF

5. PARQUE COMPUTACIONAL E USUÁRIOS – SEDE E UNIDADES EXTERNAS

5.1. Lista das Unidades

A lista das unidades que compõem a Defensoria Pública é descrita a seguir. Para cada uma delas foi atribuído um Tipo (T1, T2 ou T3) de acordo com as características das unidades (porte, distância, facilidade de acesso, etc.), o qual terá influência direta tempos de solução dos indicadores do ENCARTE C.

UNIDADES DA CAPITAL				
UNIDADE	**TIPO**	**ENDEREÇO / LOCALIDADE**	**QUANTIDADE**	
			MÁQUINAS	**USUÁRIOS**
SEDE ADMINISTRATIVA	T1	AVENIDA ULISSES GUIMARÃES, Nº 3.386, EDF. MULTICAB EMPRESARIAL CEP - 41745-007, SUSSUARANA, SALVADOR/BAHIA	542	2367
CASA DE ACESSO À JUSTIÇA I (CAJ I)	T1	RUA ARQUIMEDES GONÇALVES, Nº 271, JARDIM BAIANO, CEP: 40050-300, SALVADOR, BAHIA	82	681
CASA DA DEFENSORIA DAS FAMÍLIAS I	T1	RUA ARQUIMEDES GONÇALVES, Nº 188, JARDIM BAIANO, CEP: 40.050-050, SALVADOR, BAHIA.	22	112
CASA DA DEFENSORIA DAS FAMÍLIAS II	T1	RUA BOULEVARD AMÉRICA, Nº 14, JARDIM BAIANO, CEP: 40.050.300, SALVADOR, BAHIA.	9	17
CASA DA DEFENSORIA CÍVEL E FAZENDA PÚBLICA	T1	RUA BOULEVARD AMÉRICA, Nº 7, JARDIM BAIANO – SALVADOR/BAHIA	52	68
CASA DA DEFENSORIA DE DIREITOS HUMANOS	T1	RUA ARQUIMEDES GONÇALVES, Nº 482, JARDIM BAIANO, CEP-40050-300, SALVADOR-BA.	48	275

CASA DE ATENDIMENTO (POP RUA)	T3	R. JOSÉ DUARTE, 56 – TORORO, SALVADOR – BA, 40050-050	-	-
CASA DA MULHER BRASILEIRA	T1	AV. TANCREDO NEVES - CAMINHO DAS ÁRVORES, SALVADOR - BA, 40301-155	10	10
COLONIA LAFAYETE COUTINHO	T3	R. REGIONAL - CASTELO BRANCO, SALVADOR - BA, 41322-225	3	3
CONJUNTO PENAL MASCULINO DE SALVADOR	T3	RUA DIRETA DA MATA ESCURA, S/Nº COMPLEXO PENITENCIÁRIO, CEP: 41.225-000, SALVADOR - BA"	1	1
FACULDADE RUY BARBOSA	T3	AV. LUÍS VIANA FILHO, 3172 - PARALELA, SALVADOR - BA, 41730-101	2	3
FÓRUM DE FAMÍLIA	T3	RUA DO TINGUI - NAZARÉ, SALVADOR - BA, 40301-110	1	1
FÓRUM RUY BARBOSA	T3	PRAÇA D. PEDRO II, S/N - NAZARÉ, SALVADOR - BA, 40040-900	3	3
FUNDAC TANCREDO NEVES	T3	TV. GUANABARA - TANCREDO NEVES, SALVADOR - BA, 40301-11	2	2
NÚCLEO DE ASSISTÊNCIA JURÍDICA AO POLICIAL CIVIL	T3	LARGO DOS AFLITOS, S/N - DOIS DE JULHO, SALVADOR - BA, 40301-155	-	-
NÚCLEO DE PRISÃO EM FLAGRANTE - NPF	T3	AV. TANCREDO NEVES, 4197 - PARQUE BELA VISTA, SALVADOR - BA, 40279-020	2	2
PENITENCIARIA FEMININA	T3	RUA DIRETA DA MATA ESCURA, S/Nº - COMPLEXO PENITENCIÁRIO, SALVADOR-BA, CEP: 41.225-000	2	2
PENITENCIARIA LEMOS DE BRITO	T3	RUA CARDEAL AVELAR BRANDÃO VILLELA, S/N - MATA ESCURA, SALVADOR - BA, 41219-600	8	7
PRESIDIO SALVADOR	T3	RUA DIRETA DA MATA ESCURA, S/Nº - COMPLEXO PENITENCIÁRIO, SALVADOR-BA, CEP: 41.225-000	2	1
TOTAL			791	3556

UNIDADES DO INTERIOR				
UNIDADE	**TIPO**	**ENDEREÇO / LOCALIDADE**	**QUANTIDADE**	
			MÁQUINAS	**USUÁRIOS**
1ª DP REGIONAL - FEIRA DE SANTANA	T1	AVENIDA MARIA QUITÉRIA, Nº 1.235, CENTRO, CEP: 44.001-970	42	55
COMARCA - CONCEIÇÃO DO COITÉ	T2	FÓRUM DURVAL DA SILVA PINTO - RUA BAILON LOPES CARNEIRO Nº 99, VILA TÓIDE, CEP: 48.730-000.	8	8
COMARCA - IPIRÁ	T2	FÓRUM PROF. JAIME JUNQUEIRA AYRES - RUA ELZIRO MACEDO Nº 260, CENTRO, CEP: 44.600-000.	8	5
COMARCA - IRARÁ	T2	ECONÚCLEO MENINA JESUS - RUA DAS PALMEIRAS, LOTEAMENTO VIVENDAS DAS FLORES DO CAMPO, QUADRA 8, S/N, CENTRO,	7	7

		CEP: 44255-000.		
COMARCA - SANTO ESTÊVÃO	T2	RUA NOEME FRANCO LIMA DE ALMEIDA, S/Nº, CENTRO, CEP: 44.190-000.	6	9
COMARCA - SERRINHA	T2	RUA RAFAEL OLIVEIRA, Nº 65, GINÁSIO, CEP: 48.700-000.	11	15
COMARCA – RIACHÃO DO JACUÍPE	T2	AVENIDA CONSELHEIRO ELIEL MARTINS, Nº 292 - RIACHÃO DO JACUÍPE	6	6
2ª DP REGIONAL - VITÓRIA DA CONQUISTA	T3	LOTEAMENTO ITAMARATY, RUA RIO DOCE, Nº 2.294, CANDEIAS, CEP: 45.029-062.	51	43
COMARCA - ITAPETINGA	T2	RUA CARNEIRO RIBEIRO, Nº 152, CENTRO, CEP: 45.700-000.	10	11
COMARCA - POÇÕES	T2	AVENIDA CÔNEGO PITHON, Nº 633, CENTRO, CEP 45260-970.	9	7
3ª DP REGIONAL - ILHÉUS	T1	CONDOMÍNIO EMPRESARIAL 255 OFFICE - RUA ROTARY, Nº 255, CIDADE NOVA, CEP: 45652-020.	37	32
COMARCA – CANAVIEIRAS	T2	PRAÇA SÃO BOAVENTURA, 39 - CENTRO, CANAVIEIRAS - BA, 45860-000	4	4
4ª DP REGIONAL - ITABUNA	T1	AVENIDA NAÇÕES UNIDAS, Nº 732, CENTRO, CEP: 45.600-124.	42	43
COMARCA - CAMACAN	T2	AVENIDA DR. JOÃO VARGENS, Nº 326-A, CENTRO, CEP: 45.880-000	5	6
5ª DP REGIONAL - JUAZEIRO	T1	RUA DO PARAÍSO, Nº 306, SANTO ANTÔNIO, CEP: 48.903-050.	35	29
COMARCA - CAMPO FORMOSO	T2	RUA MARECHAL DEODORO DA FONSECA, Nº 154, CENTRO, CAMPO FORMOSO/BA.	6	6
COMARCA - JACOBINA	T2	RUA DA CONCEIÇÃO, Nº 119, CENTRO, CEP: 46.430-000.	14	11
COMARCA - SENHOR DO BONFIM	T2	AVENIDA ROBERTO SANTOS, Nº 735, MARISTA, CEP: 48.970-000.	9	10
6ª DP REGIONAL - SANTO ANTONIO DE JESUS	T1	RUA VEREADOR ALBERTINO LIRA, Nº 01, CENTRO, CEP 44.430-092.	23	22
COMARCA - AMARGOSA	T2	RUA DERALDO BULHÕES DE SOUZA, Nº 136, CENTRO, CEP: 45.300-000.	8	8
COMARCA - CACHOEIRA	T2	FÓRUM AUGUSTO TEIXEIRA DE FREITAS - PRAÇA BARÃO DO RIO BRANCO, S/N, CENTRO, CEP: 44.300-000.	3	6
COMARCA - CRUZ DAS ALMAS	T2	RUA JOÃO GUSTAVO DA SILVA, Nº 552, SUZANA, CEP 44.380-000.	11	6
COMARCA - NAZARÉ	T2	FÓRUM EDGAR MATTA - AVENIDA EURICO MATTA, Nº 81, CENTRO, CEP: 44.400-000.	5	6
COMARCA - SANTO AMARO	T2	RUA DO IMPERADOR, Nº 44, CENTRO, CEP: 44.200-000.	8	9
COMARCA - VALENÇA	T2	AVENIDA DANIEL RIBEIRO SOARES, Nº 36, NOVO HORIZONTE, CEP 45.400-000.	21	19

7ª DP REGIONAL - CAMAÇARI	T1	RUA MONTE GORDO, Nº 63, BELA VISTA, CEP: 42.802-500	21	27
COMARCA - CANDEIAS	T2	RODOVIA BA 523, Nº 523, URBIS I.	9	9
COMARCA - ITAPARICA	T2	FÓRUM ANTÔNIO BENSABATH - AVENIDA BEIRA MAR, Nº 4.193, BOM DESPACHO, CEP: 44.460-000.	9	10
COMARCA - LAURO DE FREITAS	T2	EDIFÍCIO NORTE GARDEN - RUA MUCUGÊ, Nº 87, CENTRO, CEP: 42.700-000.	22	27
COMARCA - SIMÕES FILHO	T2	RUA FRANCISCO ALMEIDA, Nº 42, CENTRO, CEP: 43.700-000.	17	16
8ª DP REGIONAL - BARREIRAS	T1	RUA 26 DE MAIO, Nº 568, CENTRO, CEP: 47.800-145.	23	26
COMARCA - BOM JESUS DA LAPA	T2	AVENIDA VASCO DA GAMA, Nº 74, SÃO JOÃO, CEP: 47.600-000	9	9
COMARCA - LUÍS EDUARDO MAGALHÃES	T2	RUA OCTAGONAL, Nº 684, TÉRREO, BAIRRO JARDIM IMPERIAL, CEP 47.850-000	5	6
COMARCA – SANTA MARIA DA VITÓRIA	T2	PRAÇA CAPITÃO JOAQUIM QUEIRÓS SANTA MARIA DA VITÓRIA, BA, 47640-000	6	6
COMARCA - MACAÚBAS	T2	(FÓRUM) RUA MANOEL VITORINO, Nº 356 - MACAÚBAS - BA	6	6
9ª DP REGIONAL - PORTO SEGURO	T1	ALAMEDA DAS JAQUEIRAS, Nº 03, CENTRO, CEP: 45.810-000.	20	22
COMARCA - EUNÁPOLIS	T2	AVENIDA DEMÉTRIO COUTO GUERRIERI, Nº 446, CENTRO, CEP: 45.820-095.	20	19
10ª DP REGIONAL - PAULO AFONSO	T1	RUA MARECHAL FLORIANO PEIXOTO, Nº 500, CENTRO, CEP: 48.601-210.	19	26
COMARCA - EUCLIDES DA CUNHA	T2	RUA CASTRO ALVES, Nº 210, CENTRO, CEP: 48.500-000.	11	8
COMARCA - PARIPIRANGA	T2	RUA MAJOR JOSÉ JUSTINO DAS VIRGENS, Nº 689, CENTRO, CEP: 48.430-000.	5	5
COMARCA - RIBEIRA DO POMBAL	T2	AVENIDA EVÊNCIA BRITO, Nº 444, CENTRO, CEP: 48.400-000.	8	8
11ª DP REGIONAL - IRECÊ	T1	RUA ANTÔNIO CARLOS MAGALHÃES, Nº 84, CENTRO, CEP: 44.900-000.	16	19
COMARCA - ITABERABA	T2	FÓRUM DESEMBARGADOR HÉLIO VICENTE LANZA - RUA DR. ORMAN RIBEIRO, S/Nº, BARRO VERMELHO, CEP: 46.880-000.	8	8
COMARCA - SEABRA	T2	FÓRUM – RUA PIO XII, 100, CENTRO, CEP 46.900-000.	3	9
12ª DP REGIONAL - JEQUIÉ	T1	RUA MANOEL VITORINO, Nº 510, CAMPO DO AMÉRICA, CEP: 45.203-165.	23	25
COMARCA - IPIAÚ	T2	RUA ANTÔNIO AUGUSTO SÁ, N° 46, BAIRRO DA CONCEIÇÃO, CEP 45.570-000.	10	7
13ª DP REGIONAL - ALAGOINHAS	T1	RUA MARCELA BOIRON, Nº 184, CENTRO, CEP 48.005-100.	16	17

COMARCA - ESPLANADA	T2	FÓRUM MOISÉS ÁVILA DE ALMEIDA - PRAÇA MONSENHOR ZACARIAS LUZ, Nº 48, CENTRO, CEP: 48.370-000	4	7
COMARCA - CATU	T2	RUA BARÃO DE CAMAÇARI, Nº 62 - CATU - BA	6	6
14ª DP REGIONAL - TEIXEIRA DE FREITAS	T1	RUA ÁGUAS CLARAS, Nº 523, BELA VISTA, CEP: 45.990-280.	18	19
15ª DP REGIONAL - GUANAMBI	T1	TRAVESSA EUCLIDES DA CUNHA, N° 119, CENTRO, CEP: 46.430-000.	12	12
COMARCA - BRUMADO	T2	RUA RIO DE CONTAS, N° 459, MONSENHOR FAGUNDES, CEP: 46.100-000.	6	10
TOTAL			721	752

Por se tratar de uma instituição bem dinâmica, a lista acima pode ser alterada ao longo da execução do contrato e a prestação dos serviços aqui escritos deverá contemplar a previsão para criação ou extinção de unidades.

6. LOGÍSTICA DE ATENDIMENTO – ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM 2º NÍVEL

As unidades da DEFENSORIA PÚBLICA foram organizadas em polos, e, em termos gerais, a unidade regional com o maior número de recursos está sendo designada como a unidade central, onde os técnicos serão alocados. Em situações de necessidade, a CONTRATADA organizará o deslocamento dos técnicos para as outras instâncias do polo. A utilização dos veículos oficiais da CONTRATANTE para o transporte dos técnicos é possível, desde que haja autorização expressa por parte da Coordenação de Modernização e Informática, das Coordenações Regionais e do Setor de Transporte.

CÓD. REGIÃO	DESCRIÇÃO DA REGIÃO (TERRITÓRIO DE IDENTIDADE)	DESCRIÇÃO DO MUNICÍPIO	DISTÂNCIA ATÉ CIDADE POLO
1	**METROPOLITANO DE SALVADOR**	**SALVADOR (POLO)**	-
		CAMAÇARI	56 KM
		CANDEIAS	63 KM
		ITAPARICA	29 KM
		LAURO DE FREITAS	44 KM
		SIMÕES FILHO	27 KM
2	**PORTAL DO SERTÃO**	**FEIRA DE SANTANA (POLO)**	-
		CONCEIÇÃO DO COITÉ	108 KM
		IPIRÁ	96 KM
		IRARÁ	49,7 KM
		RIACHÃO DO JACUÍPE	80 KM
		SANTO ESTÊVÃO	41,5 KM
		SERRINHA	69 KM
3	**SUDOESTE BAIANO**	**VITÓRIA DA CONQUISTA (POLO)**	-
		ITAPETINGA	100 KM

		POÇÕES	68 KM
4	**LITORAL SUL**	**ILHÉUS (POLO)**	-
		CANAVIEIRAS	115 KM
5	**LITORAL SUL**	**ITABUNA (POLO)**	-
		CAMACAN	86 KM
6	**SERTÃO DO SÃO FRANCISCO**	**JUAZEIRO (POLO)**	-
		JACOBINA	234 KM
		SENHOR DO BONFIM	125 KM
		CAMPO FORMOSO	159 KM
7	**RECÔNCAVO**	**SANTO ANTONIO DE JESUS (POLO)**	-
		AMARGOSA	52 KM
		CACHOEIRA	65 KM
		CRUZ DAS ALMAS	45 KM
		NAZARÉ	34 KM
		SANTO AMARO	105 KM
		VALENÇA	77 KM
8	**BACIA DO RIO GRANDE**	**BARREIRAS (POLO)**	-
		BOM JESUS DA LAPA	348 KM
		LUÍS EDUARDO MAGALHÃES	91 KM
		SANTA MARIA DA VITÓRIA	221 KM
		MACAÚBAS	374 KM
9	**COSTA DO DESCOBRIMENTO**	**PORTO SEGURO (POLO)**	-
		EUNÁPOLIS	65 KM
10	**ITAPARICA**	**PAULO AFONSO (POLO)**	-
		EUCLIDES DA CUNHA	265 KM
		PARIPIRANGA	214 KM
		RIBEIRA DO POMBAL	184 KM
11	**IRECÊ**	**IRECÊ (POLO)**	-
		ITABERABA	270 KM
		SEABRA	161 KM
12	**MÉDIO RIO DE CONTAS**	**JEQUIÉ (POLO)**	-

		IPIAÚ	55 KM
13	**LITORAL NORTE E AGRESTE BAIANO**	**ALAGOINHAS (POLO)**	-
		ESPLANADA	72 KM
		CATU	30 KM
14	**EXTREMO SUL**	**TEIXEIRA DE FREITAS (POLO)**	-
15	**SERTÃO PRODUTIVO**	**GUANAMBI (POLO)**	72 KM
		BRUMADO	140 KM
16	**UNIDADES PREVISTAS**		
	AMÉLIA RODRIGUES		CIDADE POLO A DEFINIR
	BARRA		CIDADE POLO A DEFINIR
	BUERAREMA		CIDADE POLO A DEFINIR
	CAETITÉ		CIDADE POLO A DEFINIR
	CASA NOVA		CIDADE POLO A DEFINIR
	CÍCERO DANTAS		CIDADE POLO A DEFINIR
	DIAS D'AVILA		CIDADE POLO A DEFINIR
	INHAMBUPE		CIDADE POLO A DEFINIR
	ITACARÉ		CIDADE POLO A DEFINIR
	ITAGIBÁ		CIDADE POLO A DEFINIR
	ITAMARAJU		CIDADE POLO A DEFINIR
	JAGUAQUARA		CIDADE POLO A DEFINIR
	JEREMOABO		CIDADE POLO A DEFINIR
	LAPÃO		CIDADE POLO A DEFINIR
	LENÇÓIS		CIDADE POLO A DEFINIR

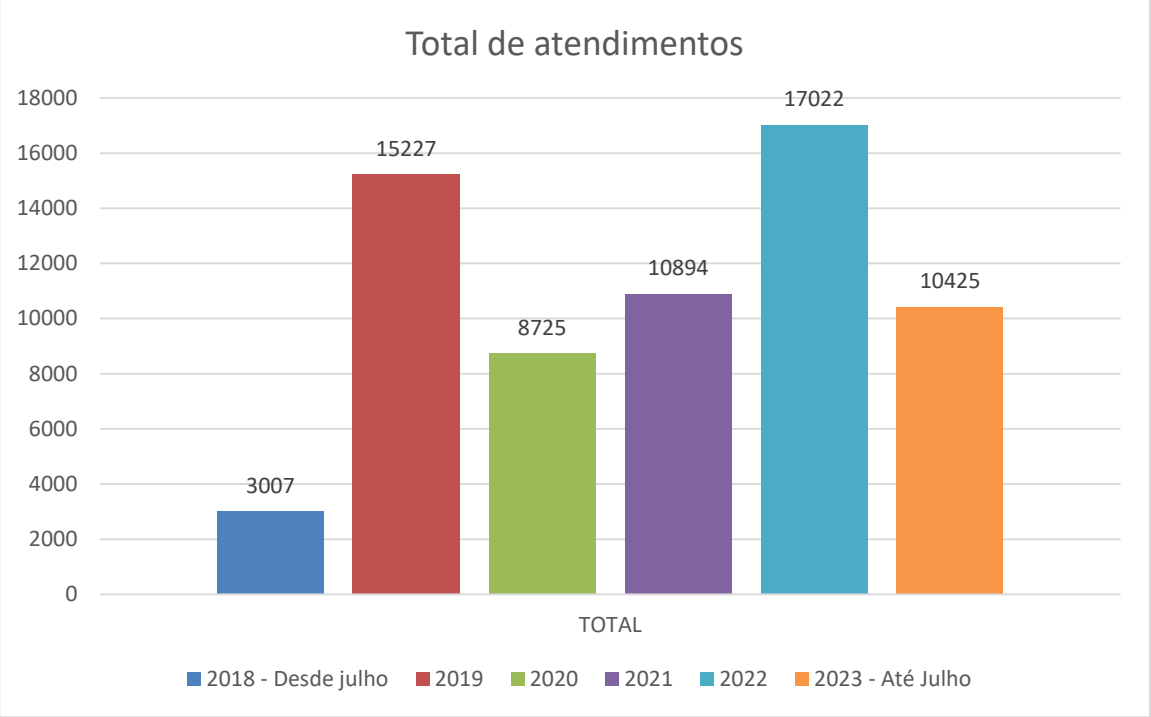
A CONTRATADA é livre para adotar a logística de atendimento que lhe aprouver, desde que os indicadores do ENCARTE C sejam cumpridos e atendam as especificações do quadro técnico mínimo.

Defensoria Pública
BAHIA

VOLUMETRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS

7. ESTATÍSTICAS RELACIONADAS AOS SERVIÇOS

Para melhor embasamento da empresa CONTRATADA no processo de formação de preço, dimensionamento de equipe e estimativa de demanda, apresentamos a seguir informações pertinentes à operação da Central de Serviços, relativas aos quantitativos históricos de atendimentos remotos e presenciais no ambiente da DPEBA, desde o inicio do contrato atual, em 2018, até julho de 2023.

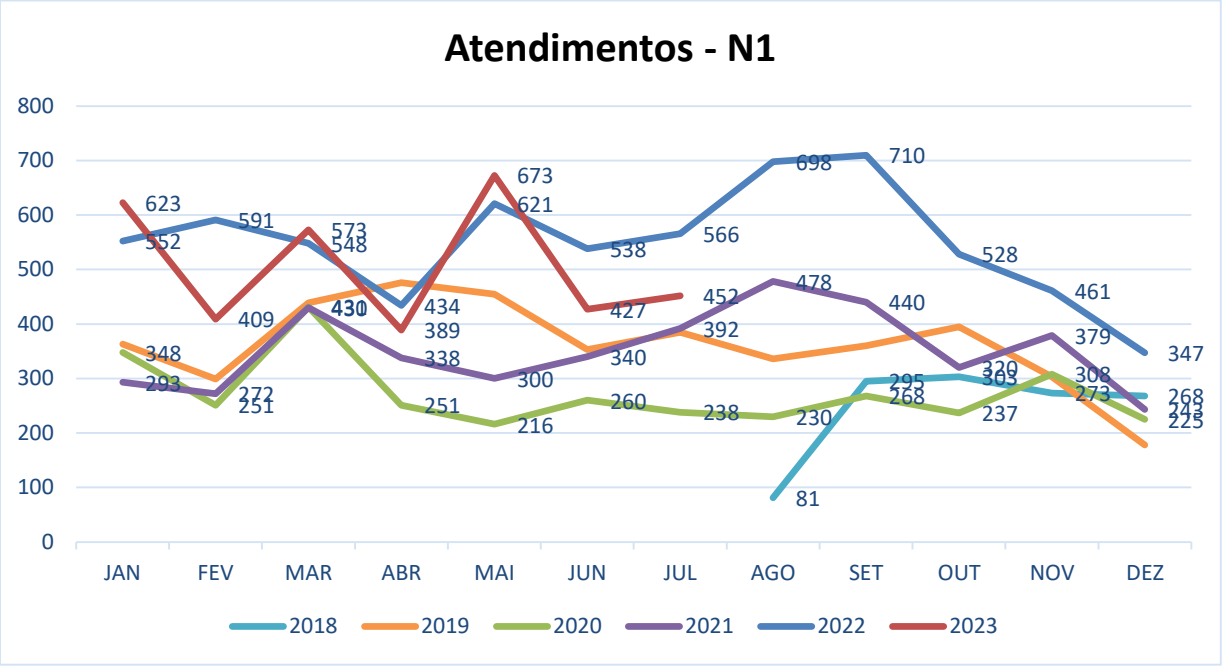


	2018	2019	2020	2021	2022	2023 - Até Julho
N1	1220	4342	3263	4225	6594	3546
N2	1421	7169	2971	3607	5003	3338
N3	366	3716	2491	3062	5425	3541
TOTAL	3007	15227	8725	10894	17022	10425

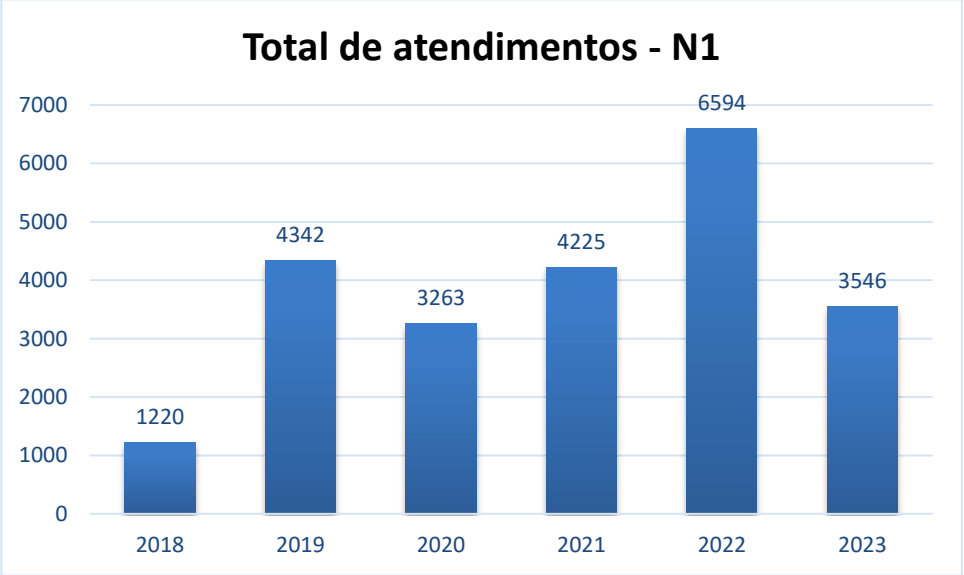
VARIAÇÃO	-	80%	-75%	20%	36%	-

7.1. Atendimento ao Usuário em 1º Nível

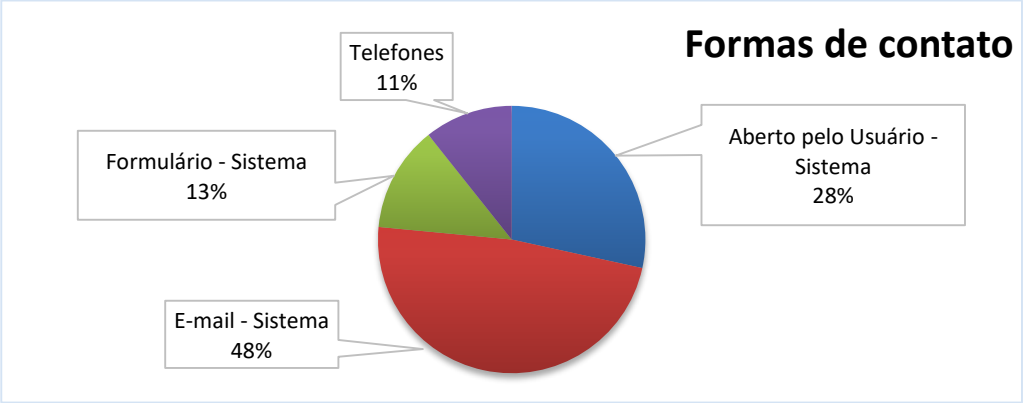
A seguir estão demonstradas algumas estatísticas do Atendimento ao Usuário em 1º Nível. O primeiro gráfico ilustra o quantitativo de chamados solucionados pelo 1º Nível, desde o inicio do contrato atual, em julho de 2018, até julho de 2023.



Quantidade de atendimentos por ano.

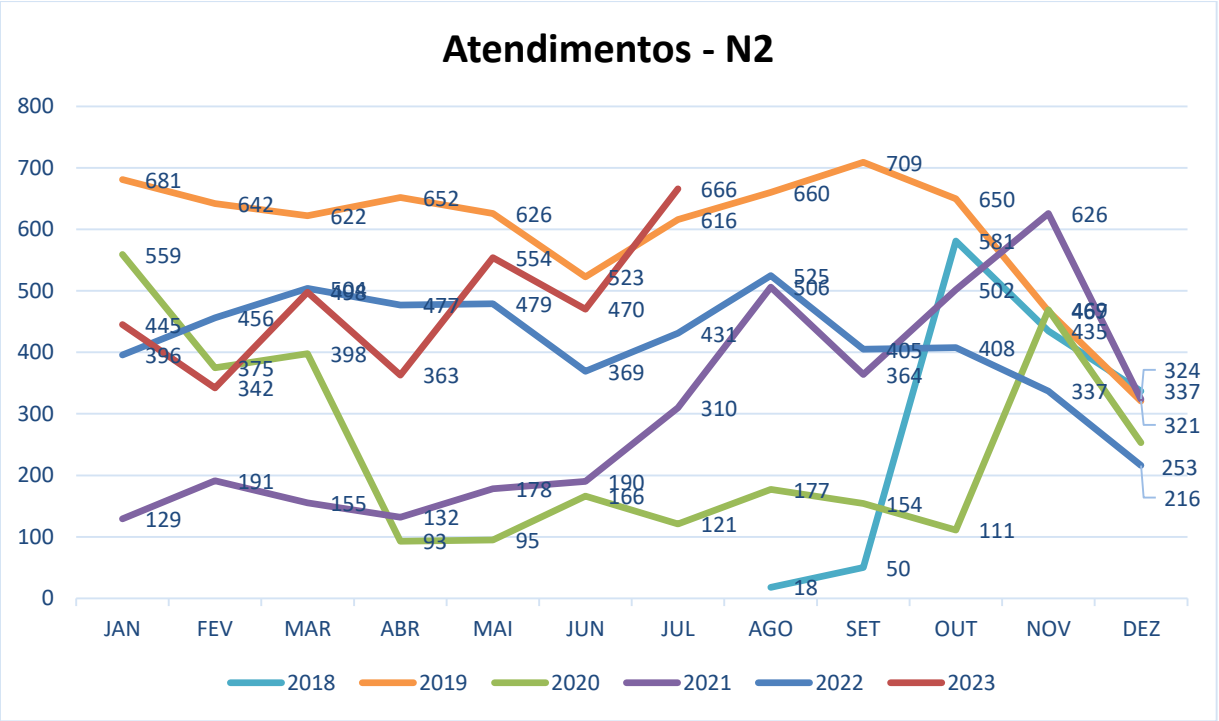


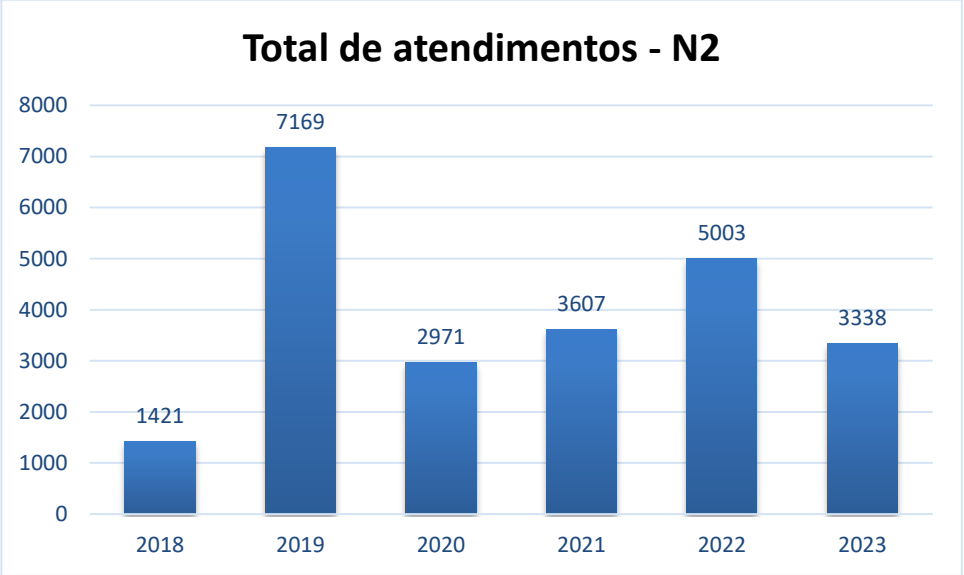
O terceiro gráfico apresenta, em percentual, as formas de contato com a Central de Serviços.



7.2. Atendimento ao Usuário em 2º Nível

Seguem alguns dados relacionados ao Atendimento ao Usuário em 2º Nível. O gráfico a seguir ilustra o quantitativo de chamados solucionados pelo 2º Nível, desde julho de 2018 a julho de 2023.

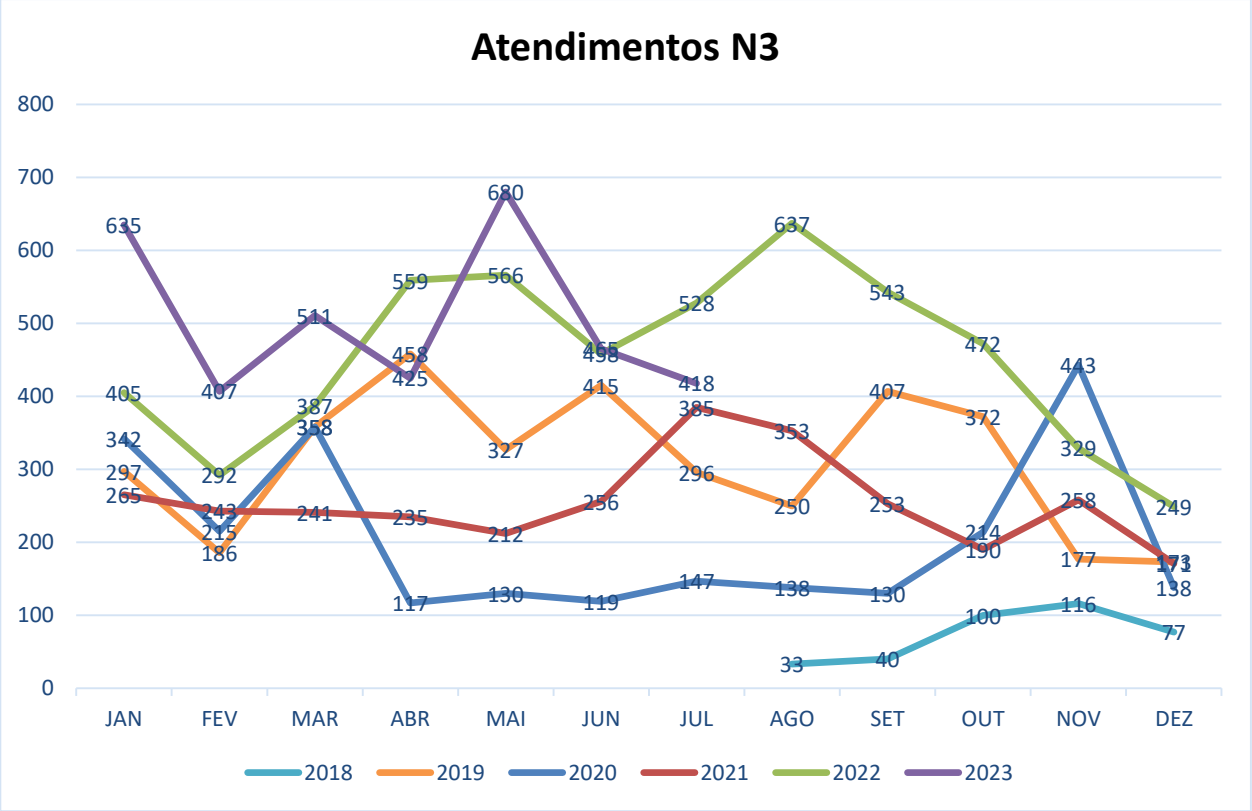


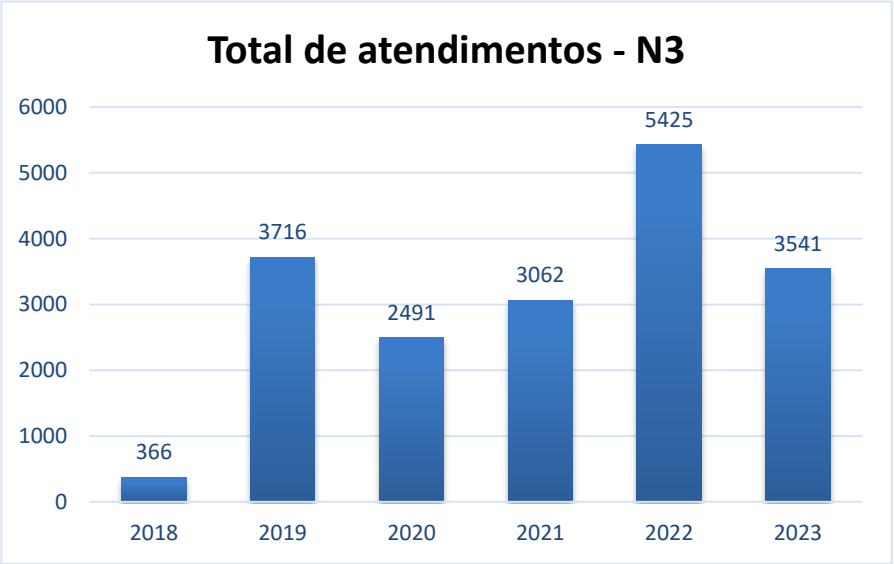


Com base no histórico de atendimentos da Defensoria, é previsto que aproximadamente 5% (cinco por cento) dos atendimentos anuais da equipe de 2º Nível ocorram em horários extraordinários, o mesmo se aplicando à demanda por realização do regime de sobreaviso e manutenções programadas.

7.3. Suporte em 3º Nível

Seguem alguns dados relacionados ao Atendimento ao Usuário em 3º Nível. O gráfico a seguir ilustra o quantitativo de chamados solucionados pelo 3º Nível, desde julho de 2018 a julho de 2023.





Com base no histórico de atendimentos da Defensoria até o momento, é previsto que aproximadamente 2% (dois por cento) dos atendimentos anuais da equipe de 3º Nível ocorram em horários extraordinários, o mesmo se aplicando à demanda por realização do regime de sobreaviso e manutenções programadas.

8. PERÍODOS CRÍTICOS / SAZONALIDADE

8.1. Aquisição de Equipamentos de Microinformática

Um dos eventos que demandam um esforço extra da equipe é a aquisição/distribuição de equipamentos. Embora tais compras não tenham um prazo determinado, há, por parte da CONTRATANTE, a intenção de efetuar, ao menos uma vez ao ano, a aquisição de computadores desktop e notebooks, para efetuar a atualização tecnológica de parte do parque computacional.

Considerando que a quantidade de equipamentos adquiridos a cada processo é significativa (geralmente mais de 300 estações) e que a demanda por novos computadores é grande, devido às necessidades dos usuários, é preciso destacar, em tempo integral, 02 (dois) técnicos (a depender do prazo e da quantidade de máquinas) por um período de até 60 (sessenta) dias para executar as seguintes atividades:

a) Homologação dos equipamentos, que é a verificação de conformidade das especificações técnicas de cada equipamento em relação àquelas descritas no edital.

b) Preparação do ambiente operacional, processo que envolve configuração do sistema e dos aplicativos para uso nos padrões da instituição, geração de imagem e instalação nas demais máquinas e configuração dos equipamentos, para posterior distribuição.

c) Instalação dos novos equipamentos para os usuários, englobando todas as configurações necessárias para tornar o equipamento apto para uso na rede da CONTRATANTE (backup e restore de dados do usuário, instalação de periféricos, configurações de rede, entre outras).

Ocorrendo a necessidade de distribuição de equipamentos, conforme descrito acima, a CONTRATANTE deverá comunicar à CONTRATADA, com antecedência mínima de 30 dias, a necessidade, a quantidade exata de técnicos e o período necessário. As atividades descritas neste item devem ser realizadas sem prejuízo dos indicadores de nível de serviço descritos no ENCARTE C.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Todos os valores fornecidos neste documento são bastante dinâmicos e variam a depender das demandas. Diante disto, durante a execução do contrato, é esperada uma oscilação em torno de 20% (vinte por cento) para mais ou para menos de um mês para outro. A CONTRATADA deverá estar preparada para absorver eventuais momentos de picos que porventura venham a ocorrer.

O item “13.2 Condições para ampliação ou redução dos serviços” do Termo de Referência descreve as situações em que será permitida a ampliação ou redução dos serviços, a depender do comportamento da demanda.

Defensoria Pública
BAHIA

ENCARTE B

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

O Catálogo de Serviços aqui descrito é uma amostragem do documento que será trabalhado na Fase de Transição Inicial, durante a implantação do contrato. Ele é apenas exemplificativo e não representa todos os serviços que serão prestados pela CONTRATADA.

1. ATENDIMENTO A USUÁRIO EM 1º E 2º NÍVEIS

CATEGORIA	SERVIÇO	DETALHAMENTO	TIPO	URGÊNCIA	IMPACTO	COMPLEXIDADE (ESFORÇO)	INDICADOR SOLUÇÃO	TEMPO DE SOLUÇÃO
EQUIPAMENTO	DESKTOP E NOTEBOOK	INSTALAÇÃO	SOLICITAÇÃO	PROGRAMADA	N/A	BAIXA	TSS4	4:00
		MANUTENÇÃO PREVENTIVA	SOLICITAÇÃO	PROGRAMADA	N/A	BAIXA	TSS5	6:00
		INOPERANTE (IMPOSSIBILIDADE DE UTILIZAR O EQUIPAMENTO)	INCIDENTE	MÉDIA	MÉDIO	BAIXA	TSI4	8:00
		MAU FUNCIONAMENTO (TRAVAMENTO, LENTIDÃO, TELA AZUL, ETC.)	INCIDENTE	MÉDIA	MÉDIO	BAIXA	TSI4	8:00
		FORMATAÇÃO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	MÉDIA	TSS9	20:00
	PERIFÉRICOS	MOUSE COM DEFEITO	INCIDENTE	N/A	N/A	BAIXA	TSI3	4:00
		TECLADO COM DEFEITO	INCIDENTE	N/A	N/A	BAIXA	TSI3	4:00
		WEBCAM COM DEFEITO	INCIDENTE	N/A	N/A	BAIXA	TSI3	4:00
		WEBCAM – INSTALAÇÃO / CONFIGURAÇÃO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS2	1:00
		ESTABLIZADOR COM DEFEITO	INCIDENTE	N/A	N/A	BAIXA	TSI3	4:00
	MONITOR	INSTALAÇÃO	SOLICITAÇÃO	PROGRAMADA	N/A	BAIXA	TSS4	4:00
		INOPERANTE (IMPOSSIBILIDADE DE UTILIZAR O EQUIPAMENTO)	INCIDENTE	MÉDIA	MÉDIO	MÉDIO	TSI4	2:00
		MAU FUNCIONAMENTO (MANCHAS OU LINHAS NA TELA, MONITOR PISCANDO, ETC).	INCIDENTE	MÉDIA	MÉDIO	BAIXA	TSI4	8:00
	SCANNER	INSTALAÇÃO	SOLICITAÇÃO	PROGRAMADA	N/A	BAIXA	TSS4	4:00
		MANUTENÇÃO PREVENTIVA	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS5	6:00
		INOPERANTE (IMPOSSIBILIDADE DE UTILIZAR O EQUIPAMENTO)	INCIDENTE	MÉDIA	MÉDIO	MÉDIO	TSI4	8:00
		MAU FUNCIONAMENTO (DIGITALIZAÇÃO COM FALHAS, NÃO PUXA PAPEL, NÃO SALVA IMAGENS, ETC).	INCIDENTE	MÉDIA	MÉDIO	BAIXA	TSI4	8:00
	DATASHOW	INSTALAÇÃO	SOLICITAÇÃO	PROGRAMADA	N/A	BAIXA	TSS2	1:00
		RESERVA	SOLICITAÇÃO	PROGRAMADA	N/A	BAIXA	TSS4	4:00
		INOPERANTE	INCIDENTE	ALTO	ALTO	BAIXA	TSI3	1:00

	IMPRESSORA	INSTALAÇÃO	SOLICITAÇÃO	MÉDIA	MÉDIO	BAIXA	TS4	6:00
		MANUTENÇÃO PREVENTIVA	SOLICITAÇÃO	PROGRAMADA	N/A	BAIXA	TSS5	6:00
		INOPERANTE (IMPOSSIBILIDADE DE UTILIZAR O EQUIPAMENTO)	INCIDENTE	ALTA	ALTO	MÉDIA	TSI4	8:00
		MAU FUNCIONAMENTO (IMPRESSÃO COM FALHAS, ATOLAMENTO DE PAPEL).	INCIDENTE	MÉDIA	BAIXO	BAIXA	TSI4	8:00
		CONFIGURAÇÃO/INSTALAÇÃO EM PERFIL DE USUÁRIO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00
		TROCA DE SUPRIMENTO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00
		ORIENTAÇÃO DE USO (OUTSOURCING)	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS4	-
SOFTWARE	SOFTWARES APLICATIVOS	INSTALAÇÃO	SOLICITAÇÃO	BAIXA	N/A	BAIXA	TSS5	6:00
		CONFIGURAÇÃO/ATUALIZAÇÃO	SOLICITAÇÃO	BAIXA	N/A	BAIXA	TSS5	6:00
		MAU FUNCIONAMENTO / ERRO	INCIDENTE	MÉDIA	BAIXO	MÉDIA	TSI4	8:00
E-MAIL CORPORATIVO	CORREIO ELETRÔNICO	CRIAÇÃO / ALTERAÇÃO DE LISTA DE DISTRIBUIÇÃO (GRUPO)	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS5	6:00
		FALHA/INDISPONIBILIDADE	INCIDENTE	ALTA	ALTO	ALTA	TSI5	12:00
		PERMISSÃO EM CAIXA DE CORREIO/CALENDÁRIO	SOLICITAÇÃO	BAIXA	BAIXO	BAIXA	TSS4	4:00
		CONFIGURAÇÃO DE PERFIL	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS4	4:00
		SUSPENSÃO DE CONTA	SOLICITAÇÃO	ALTA	ALTO	BAIXA	TSS2	1:00
ARQUIVOS E PASTAS	ARQ. E UNID. DE REDE	COTA	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS4	4:00
		PERMISSÃO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS4	4:00
		BACKUP/RESTORE	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00
		FALHA/INDISPONIBILIDADE	INCIDENTE	ALTA	ALTO	ALTA	TSI3	4:00
CONSTAS E ACESSOS	REDE CORPORATIVA	CRIAÇÃO DE USUÁRIO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS5	6:00
		SUSPENSÃO DE USUÁRIO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS5	6:00
		RESET DE SENHA	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS5	6:00
		CONFIGURAÇÃO DE PERFIL (PERMISSÃO)	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS5	6:00
	SISTEMAS INTERNOS	CRIAÇÃO DE USUÁRIO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS5	6:00
		SUSPENSÃO DE USUÁRIO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS5	6:00
		RESET DE SENHA	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS5	6:00
		CONFIGURAÇÃO DE PERFIL (PERMISSÃO)	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS5	6:00
	SISTEMAS EXTERNOS	CRIAÇÃO DE USUÁRIO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	N/A	TSS8	16:00
		SUSPENSÃO DE USUÁRIO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	N/A	TSS8	16:00

		RESET DE SENHA	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	N/A	TSS8	16:00
		CONFIGURAÇÃO DE PERFIL (PERMISSÃO)	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	N/A	TSS8	16:00
REDES E INTERNET	INFRA. E AESSO A INTERNET	CONFIGURAÇÃO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS4	4:00
		ACESSO A REDE WIRELESS	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS4	4:00
		REPARO DE PONTO DE REDE	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	MÉDIA	TSS9	20:00
		INSTALAÇÃO/ATUALIZAÇÃO MODEM 4G	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS4	4:00
		INSERIR COMPUTADOR NO DOMÍNIO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS4	4:00
	VPN	INSTALAÇÃO/CONFIGURAÇÃO DE AGENTE	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS4	4:00
TELEFONIA VOIP	TELEFONE IP	INSTALAÇÃO/CONFIGURAÇÃO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS4	4:00
		PERMISSÃO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS4	4:00
		CONFIGURAÇÃO/ATUALIZAÇÃO SOFTWARE PHONE	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	MÉDIA	TSS6	8:00
		ALTERAÇÃO DE RAMAL	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS4	4:00
		FALHA/INDISPONIBILIDADE	INCIDENTE	ALTA	ALTO	ALTA	TSI3	4:00
		EMISSÃO DE RELATÓRIO – CALL CENTER	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00
CERTIFICADO DIGITAL	CERTIFICADO A3	EMISSÃO/RENOVAÇÃO	SOLICITAÇÃO	N/A	MÉDIA	MÉDIA	TSS8	16:00
		REVOGAÇÃO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS4	4:00
		INSTALAÇÃO DE DRIVERS	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS4	4:00
		MAU FUNCIONAMENTO / ERRO	SOLICITAÇÃO	N/A	MÉDIA	MÉDIA	TSS6	8:00
SISTEMAS COORPORATIVOS	AGENDAMENTO ONLINE	CHATBOT - FALHA/INDISPONIBILIDADE	SOLICITAÇÃO	MÉDIA	MÉDIO	MÉDIO	TSI4	8:00
		CHATBOT – BLOQUEAR AGENDAMENTO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS4	4:00
		ATUALIZAÇÃO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00
		FALHA/INDISPONIBILIDADE	INCIDENTE	ALTA	ALTO	ALTA	TSI3	4:00
		FALHA NO CADASTRO DE USUÁRIO	INCIDENTE	N/A	BAIXO	BAIXA	TSI5	12:00
		RESET DE SENHA	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS4	4:00
		ORIENTAÇÕES (ASSISTIDOS)	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS4	4:00
		RELATÓRIO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS4	4:00
	APP DPE	CONFIGURAÇÃO/ATUALIZAÇÃO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS4	4:00
		MAU FUNCIONAMENTO / ERRO	INCIDENTE	N/A	BAIXO	BAIXA	TSI5	12:00
		INDISPONIBILIDADE	INCIDENTE	ALTA	BAIXO	MÉDIA	TSI5	4:00
		ORIENTAÇÕES (ASSISTIDOS)	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS4	4:00
	DIÁRIO	CONFIGURAÇÃO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00

		FALHA/INDISPONIBILIDADE	INCIDENTE	ALTA	ALTO	MÉDIA	TSI3	4:00
		FALHA NO SISTEMA DE PUBLICAÇÕES	INCIDENTE	ALTA	ALTO	MÉDIA	TSI5	4:00
	HONORÁRIOS	CONFIGURAÇÃO/ATUALIZAÇÃO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00
		MAU FUNCIONAMENTO / ERRO	INCIDENTE	N/A	BAIXO	BAIXA	TSI5	12:00
		INDISPONIBILIDADE	INCIDENTE	N/A	MÉDIO	BAIXA	TSI4	8:00
	INTRANET	CONFIGURAÇÃO/ATUALIZAÇÃO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS8	16:00
		INDISPONIBILIDADE	INCIDENTE	ALTA	MÉDIO	MÉDIO	TSI4	8:00
	GED	ATUALIZAÇÃO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00
		CADASTRO DE ELEMENTO DESPESA E AJUSTE DE DOTAÇÕES	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00
		MAU FUNCIONAMENTO / ERRO	INCIDENTE	MÉDIA	BAIXO	BAIXA	TSI5	12:00
		INDISPONIBILIDADE	INCIDENTE	ALTA	MÉDIO	MÉDIO	TSI4	8:00
	PORTAL DE SISTEMAS	PERMISSÃO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00
		DIÁRIA – AJUSTE DE SD	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00
		MATERIAIS – CADASTRO ORGANIZACIONAL/UNIDADE	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00
		AJUSTE DE AUTORIZADOR	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00
		AJUSTE DE APROVADOR	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00
		MAU FUNCIONAMENTO / ERRO	INCIDENTE	MÉDIA	BAIXO	BAIXA	TSI5	12:00
		INDISPONIBILIDADE	INCIDENTE	ALTO	ALTO	MÉDIO	TSI4	8:00
	PORTAL OUVIDORIA	CONFIGURAÇÃO/ATUALIZAÇÃO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS7	12:00
		MAU FUNCIONAMENTO / ERRO	INCIDENTE	BAIXA	BAIXO	BAIXA	TSI5	12:00
		INDISPONIBILIDADE	INCIDENTE	MÉDIA	MÉDIO	MÉDIO	TSI4	8:00
	PORTAL RH	CONFIGURAÇÃO/ATUALIZAÇÃO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS7	12:00
		MAU FUNCIONAMENTO / ERRO	INCIDENTE	BAIXA	BAIXO	BAIXA	TSI5	12:00
		INDISPONIBILIDADE	INCIDENTE	MÉDIA	MÉDIO	MÉDIO	TSI4	8:00
	RELATÓRIO CORREGEDORIA	CONFIGURAÇÃO/ATUALIZAÇÃO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS7	12:00
		REABERTURA DO PRAZO DE ENVIO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS7	12:00
		MAU FUNCIONAMENTO / ERRO	INCIDENTE	MÉDIO	MÉDIO	MÉDIO	TSI5	12:00
		INDISPONIBILIDADE	INCIDENTE	ALTA	ALTO	MÉDIO	TSI4	8:00
	SEI	CONFIGURAÇÃO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS7	12:00
		ATUALIZAÇÃO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	MÉDIA	TSS7	12:00
		AJUSTE DE PERFIL (UNIDADE)	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00

		AJUSTE DE PERFIL (CARGO/FUNÇÃO)	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00
		CADASTRO DE USUÁRIO EXTERNO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00
		MAU FUNCIONAMENTO / ERRO	INCIDENTE	ALTA	ALTO	MÉDIO	TSI5	12:00
		INDISPONIBILIDADE	INCIDENTE	MUITO ALTA	MUITO ALTO	ALTO	TSI3	3:00
		EMISSÃO DE RELATÓRIO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS8	16:00
	SACTRANS	CONFIGURAÇÃO/ATUALIZAÇÃO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS7	12:00
		MAU FUNCIONAMENTO / ERRO	INCIDENTE	MÉDIO	MÉDIO	MÉDIO	TSI5	12:00
		INDISPONIBILIDADE	INCIDENTE	MÉDIA	MÉDIO	MÉDIO	TSI4	8:00
	SIGAD	AJUSTE/DESBLOQUEIO DE AGENDA	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS7	12:00
		AJUSTE DE PERFIL	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS7	12:00
		INCONSISTÊNCIA DE DADOS	INCIDENTE	MÉDIA	MÉDIO	MÉDIO	TSI4	8:00
		MAU FUNCIONAMENTO / ERRO	INCIDENTE	ALTA	ALTO	MÉDIO	TSI4	8:00
		UNIFICAÇÃO DE CADASTRO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS7	12:00
		CONFIGURAÇÃO – PAINEL DE SENHAS	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS10	40:00
		INDISPONIBILIDADE	INCIDENTE	MUITO ALTA	MUITO ALTO	ALTO	TSI3	4:00
		EMISSÃO DE RELATÓRIO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS9	20:00
	SERVICEDESK	AJUSTE DE PERFIL	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS7	12:00
		MAU FUNCIONAMENTO / ERRO	INCIDENTE	BAIXA	BAIXO	BAIXA	TSI5	12:00
		INDISPONIBILIDADE	INCIDENTE	MÉDIA	MÉDIO	MÉDIO	TSI3	4:00
	SIPA	CONFIGURAÇÃO/ATUALIZAÇÃO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS7	12:00
		AJUSTE DE PERFIL	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS7	12:00
		MAU FUNCIONAMENTO / ERRO	INCIDENTE	MÉDIA	MÉDIO	MÉDIO	TSI5	12:00
		INDISPONIBILIDADE	INCIDENTE	MÉDIA	MÉDIO	MÉDIO	TSI5	12:00
	SICAD	CONFIGURAÇÃO/ATUALIZAÇÃO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS7	12:00
		PUBLICAÇÃO DE EDITAL	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS7	12:00
		AJUSTE DE PERFIL	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS7	12:00
		MAU FUNCIONAMENTO / ERRO	INCIDENTE	MÉDIA	MÉDIO	MÉDIO	TSI5	12:00
		INDISPONIBILIDADE	INCIDENTE	MÉDIA	MÉDIO	MÉDIO	TSI4	8:00
	SIPED	CONFIGURAÇÃO/ATUALIZAÇÃO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS7	12:00
		MAU FUNCIONAMENTO / ERRO	INCIDENTE	BAIXA	BAIXO	BAIXA	TSI5	12:00
		INDISPONIBILIDADE	INCIDENTE	BAIXA	BAIXO	BAIXA	TSI5	12:00

	VOTO DIGITAL	ABERTURA DE ELEIÇÃO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS7	12:00
		MAU FUNCIONAMENTO / ERRO	INCIDENTE	MÉDIA	MÉDIO	MÉDIO	TSI5	12:00
		INDISPONIBILIDADE	INCIDENTE	ALTA	ALTO	ALTA	TSI3	4:00
	PORTAL DPE	CONFIGURAÇÃO/ATUALIZAÇÃO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS7	12:00
		AJUSTE DE PERFIL	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS7	12:00
		MAU FUNCIONAMENTO / ERRO	INCIDENTE	MÉDIA	MÉDIO	MÉDIO	TSI5	12:00
		INDISPONIBILIDADE	INCIDENTE	ALTA	ALTO	ALTO	TSI3	4:00
	FIPLAN	INSTALAÇÃO/CONFIGURAÇÃO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS7	12:00
		MAU FUNCIONAMENTO / ERRO	SOLICITAÇÃO	MÉDIA	MÉDIO	BAIXA	TSS7	12:00
		INDISPONIBILIDADE	INCIDENTE	MÉDIA	MÉDIO	MÉDIO	TSI4	8:00
	PJE	AJUSTE DE PERFIL	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS8	16:00
		MAU FUNCIONAMENTO / ERRO	INCIDENTE	ALTA	ALTO	ALTO	TSI5	12:00
		INDISPONIBILIDADE	INCIDENTE	ALTA	ALTO	ALTO	TSI4	8:00
	PJE MÍDIAS	AJUSTE DE PERFIL	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS7	12:00
		MAU FUNCIONAMENTO / ERRO	INCIDENTE	N/A	N/A	BAIXA	TSI5	12:00
		INDISPONIBILIDADE	INCIDENTE	MÉDIA	MÉDIO	MÉDIO	TSI4	8:00
	ESAJ	MAU FUNCIONAMENTO / ERRO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS8	16:00
		INDISPONIBILIDADE	INCIDENTE	MÉDIA	MÉDIO	MÉDIO	TSI5	12:00
	PROJUDI	MAU FUNCIONAMENTO / ERRO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS8	16:00
		INDISPONIBILIDADE	INCIDENTE	MÉDIA	MÉDIO	MÉDIO	TSI5	12:00
	SAIPRO	MAU FUNCIONAMENTO / ERRO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS8	16:00
		INDISPONIBILIDADE	INCIDENTE	MÉDIA	MÉDIO	MÉDIO	TSI5	12:00
	SEEU	AJUSTE DE PERFIL	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS8	16:00
		MAU FUNCIONAMENTO / ERRO	INCIDENTE	MÉDIA	MÉDIO	MÉDIO	TSI5	12:00
		INDISPONIBILIDADE	INCIDENTE	MÉDIA	MÉDIO	MÉDIO	TSI5	12:00
	SIGEP	MAU FUNCIONAMENTO / ERRO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS8	16:00
		INDISPONIBILIDADE	INCIDENTE	MÉDIA	BAIXO	BAIXO	TSI5	12:00
	SIAP	MAU FUNCIONAMENTO / ERRO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS8	16:00
		INDISPONIBILIDADE	INCIDENTE	MÉDIA	BAIXO	BAIXO	TSI5	12:00
	SIMPAS	MAU FUNCIONAMENTO / ERRO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS8	16:00
		INDISPONIBILIDADE	INCIDENTE	MÉDIO	BAIXO	BAIXO	TSI5	12:00

ATIVIDADES DE APOIO	EVENTO	PREPARAR AMBIENTE	SOLICITAÇÃO	ALTA	N/A	ALTA	TSS2	2:00
		VISITA TÉCNICA (ANÁLISE TÉCNICA)	SOLICITAÇÃO	PROGRAMADA	N/A	BAIXA	-	-
		ACOMPANHAMENTO	SOLICITAÇÃO	PROGRAMADA	N/A	ALTA	-	-
		VIDEOCONFERÊNCIA	SOLICITAÇÃO	ALTA	N/A	ALTA	TSI3	1:00
		SUPORTE (UNIDADE MÓVEL)	SOLICITAÇÃO	PROGRAMADA	N/A	ALTA	-	-
	EQUIPAMENTOS	ENVIO DE EQUIPAMENTO	SOLICITAÇÃO	PROGRAMADA	N/A	ALTA	-	-
		EMPRÉSTIMO DE EQUIPAMENTO	SOLICITAÇÃO	PROGRAMADA	N/A	BAIXO	-	-
		REMANEJAMENTO (ALTERAÇÃO DE LAYOUT)	SOLICITAÇÃO	BAIXA	BAIXO	BAIXA	TSS8	16:00
	ORIENTAÇÕES	ORIENTAÇÕES SOBRE O USO DOS SITEMAS, EQUIPAMENTOS E RECURSOS DE TIC.	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	ALTA	-	-

2. SUPORTE EM 3º NÍVEL

CATEGORIA	SERVIÇO	DETALHAMENTO	TIPO	URGÊNCIA	IMPACTO	COMPLEXIDADE (ESFORÇO)	INDICADOR SOLUÇÃO	TEMPO DE SOLUÇÃO
INFRAESTRUTURA	ADM DE SERVIDORES	FALHA - SERVIDOR/SERVIÇO CRÍTICO	INCIDENTE	ALTA	ALTO	MÉDIA	TSI3	4:00
		INDISPONIBILIDADE - SERVIDOR/SERVIÇO CRÍTICO	INCIDENTE	CRÍTICA	ALTO	MÉDIA	TSI2	2:00
		APLICAÇÃO DE PATCH DE SEGURANÇA NO SISTEMA OPERACIONAL	ROTINA	PROGRAMADA	N/A	BAIXA	TSR3	2:00
	SISTEMAS WEB	CONFIGURAÇÃO DE SITES/SISTEMAS	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	ALTA	TSS8	16:00
		CONFIGURAÇÃO DE SITES/SISTEMAS (NOME, POOL, DOMÍNIO)	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	ALTA	TSS8	16:00
	SERVIDOR DE ARQUIVOS	PERMISSÃO DE ACESSO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS7	12:00
		ALTERAÇÃO DE COTA	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSI5	12:00
		MAPEAMENTO DE UNIDADE	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSI5	12:00
		INDISPONIBILIDADE/DEGRADAÇÃO	INCIDENTE	CRÍTICA	ALTO	MÉDIA	TSI2	2:00
	SERVIDOR DE IMPRESSÃO	CONFIGURAÇÃO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS7	12:00
		GESTÃO DE POOL	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSI5	12:00
		INDISPONIBILIDADE/DEGRADAÇÃO	INCIDENTE	CRÍTICA	ALTO	MÉDIA	TSI2	2:00
		EMISSÃO DE RELATÓRIO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	ALTA	TSS8	16:00
	STORAGE	CONFIGURAÇÃO DE LUNS	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	ALTA	TSS6	8:00
		GESTÃO DE CAPACIDADE	ROTINA	PROGRAMADA	N/A	BAIXA	-	-

		INSTALAÇÃO FÍSICA	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	ALTA	TSS8	16:00
	BACKUP	BACKUP DE ARQUIVOS/PASTAS	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00
		BACKUP DE VM	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00
		GESTÃO DO SERVIÇO (ADMINISTRAÇÃO DE JOBS)	ROTINA	PROGRAMADA	N/A	MÉDIA	TSR4	4:00
		RESTORE	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00
CONECTIVIDADE	ACESSO À REDE CORPORATIVA	INDISPONIBILIDADE NO ACESSO À REDE - SEDE	INCIDENTE	CRÍTICA	ALTO	ALTO	TSI2	2:00
		INDISPONIBILIDADE NO ACESSO À REDE - UNIDADE REMOTA	INCIDENTE	ALTA	MÉDIO	BAIXA	TSI3	4:00
		CONFIGURAÇÃO DE SWICTH DATACENTER/ACESSO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	ALTA	TSS8	16:00
	ACESSO À INTERNET	INDISPONIBILIDADE NO ACESSO À INTERNET (SEDE)	INCIDENTE	CRÍTICA	ALTO	ALTA	TSI2	2:00
		INDISP. NO ACESSO À INTERNET (UNIDADES CRÍTICAS)	INCIDENTE	CRÍTICA	ALTO	ALTA	TSI2	2:00
		INDISP. NO ACESSO À INTERNET (UN. NÃO CRÍTICAS)	INCIDENTE	ALTA	ALTO	MÉDIA	TSI2	2:00
		DEGRADAÇÃO DE SERVIÇO	INCIDENTE	ALTA	ALTO	MÉDIA	TSI4	8:00
		ANÁLISE DE TRÁFEGO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	MÉDIA	TSS6	8:00
		GERAÇÃO DE RELATÓRIO DE INDISPONIBILIDADE	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS8	16:00
		LIBERAÇÃO/BLOQUEIO DE SITES	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS5	6:00
		PERMISSÃO DE ACESSO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS5	6:00
	VPN	PERMISSÃO DE ACESSO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS5	6:00
		INDISPONIBILIDADE/DEGRADAÇÃO	INCIDENTE	MÉDIA	MÉDIO	BAIXO	TSI4	8:00
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	ANTIVÍRUS	INSTALAÇÃO/DESINSTALAÇÃO DOS AGENTES	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS5	6:00
		CONFIGURAÇÃO DE REGRAS	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS5	6:00
		SCAN	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00
	FIREWALL	CONFIGURAÇÃO DE REGRAS	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00
		CONFIGURAÇÃO DE ROTAS	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00
		ATUALIZAÇÃO DE FIRMWARE	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00
		EMISSÃO DE RELATÓRIO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS8	16:00
	NETWORK ACCESS CONTROL	CONFIGURAÇÃO DE REGRAS	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00
		ANÁLISE DE VULNERABILIDADES	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00
		INDISPONIBILIDADE/DEGRADAÇÃO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00

		EMISSÃO DE RELATÓRIO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS8	16:00

3. INFRAESTRUTURA E SUPORTE AO DESENVOLVIMENTO

CATEGORIA	SERVIÇO		DETALHAMENTO	TIPO	URGÊNCIA	IMPACTO	COMPLEXIDAD E (ESFORÇO)	INDICADOR SOLUÇÃO	TEMPO DE SOLUÇÃO
SUPORTE AO DESENVOLVEDOR	SUPORTE AO DESENVOLVEDOR	SUPORTE A FERRAMENTAS	INSPEÇÃO DE CÓDIGO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS8	16:00
			INCIDENTE DE LOGIN	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00
			INVESTIGAÇÃO DE PROBLEMAS	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS8	16:00
			INVESTIGAÇÃO DE FERRAMENTAS	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS8	16:00
			DEFINIÇÃO DE ARQUITETURA PARA APLICAÇÃO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS8	16:00
			INCIDENTE DE SEGURANÇA	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS8	16:00
			DESEMPENHO DE APLICAÇÃO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS8	16:00
			PARAMETRIZAÇÃO / CONFIGURAÇÃO DE COMPONENTES E FERRAMENTAS	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS8	16:00
			PROSPECÇÃO DE VERSÃO DE FERRAMENTAS	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00
			INCIDENTE EM FERRAMENTA	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00
			INCIDENTE DE SEGURANÇA	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00
			DUMP E RESTORE DE BANCO DE DADOS	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS8	16:00
			CRIAÇÃO DE USUÁRIO DE BANCO DE DADOS	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00
			CONCESSÃO DE ACESSO À BANCO DE DADOS	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00
			CRIAÇÃO DE AGENDAMENTO PARA EXECUÇÃO DE SCRIPT	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00
			CRIAÇÃO DE ENDEREÇO DNS PARA APLICAÇÃO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00
			EXECUÇÃO DE SCRIPT DE BANCO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00
			PROVISIONAMENTO DE AMBIENTE PARA NOVAS APLICAÇÕES	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS8	16:00
			AJUSTE DE PARÂMETROS DO PHP	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00
			CRIAÇÃO E CORREÇÃO DE PIPELINES PARA AUTOMAÇÃO DO DEPLOY DAS APLICAÇÕES	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS8	16:00
			EXCLUSÃO DE CACHE E ARQUIVOS TEMPORÁRIOS DE APLICAÇÕES	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS8	16:00
			EXECUÇÃO DE COMANDOS GIT PARA ATUALIZAR PROJETO COM O REPOSITÓRIO REMOTO	SOLICITAÇÃO	N/A	N/A	BAIXA	TSS6	8:00

Defensoria Pública
BAHIA

ENCARTE C

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

1. CONDIÇÕES GERAIS

1.1. Definições

Os indicadores serão baseados em métricas como Tempo de Atendimento, Tempo de Resposta, Tempo de Solução e Índices de Disponibilidade do Ambiente e serão em sua grande maioria extraídos da ferramenta de gestão de serviços, ou coletados com base em informações oriundas ou validadas a partir dela.

O Tempo de Atendimento será uma métrica exclusiva para o 1º Nível e será contabilizado a partir do momento que o chamado é registrado até a primeira tratativa pelo atendente de 1º Nível.

O Tempo de Solução será a métrica utilizada em todos os chamados e será contabilizado a partir do momento que o chamado é registrado (ou encaminhado para o grupo solucionador) até o momento de sua conclusão. A definição do Tempo de Solução dependerá do tipo do chamado:

a) Se for um incidente, ele será classificado pela urgência e pelo impacto e isto definirá sua prioridade e consequentemente seu Tempo de Solução (TS) conforme as matrizes abaixo, onde o índice 01 (um) representa a maior prioridade e o 05 (cinco) a menor.

Prioridade		**IMPACTO**				
		Muito Alto	**Alto**	**Médio**	**Baixo**	**Muito Baixo**
URGÊNCIA	**Muito Alta**	P1	P2	P2	P3	P3
	Alta	P2	P2	P3	P3	P4
	Média	P2	P3	P3	P4	P4
	Baixa	P3	P3	P4	P4	P5
	Muito Baixa	P3	P3	P4	P5	P5

Urgência X Impacto

Prioridade	**Tempo de Solução**
TSI1 (P1)	01h00min
TSI2 (P2)	02h00min
TSI3 (P3)	04h00min
TSI4 (P4)	08h00min
TSI5 (P5)	12h00min

Tempo de Solução dos Incidentes

b) Se for uma solicitação ou requisição, o Tempo de Solução (TS) será definido conforme sua complexidade e o esforço necessário para sua conclusão, conforme a tabela abaixo:

Prioridade	Tempo de Solução	Prioridade	Tempo de Solução
TSS1	00h30min	TSS6	08h00min
TSS2	01h00min	TSS7	12h00min
TSS3	02h00min	TSS8	16h00min

TSS4	04h00min	TSS9	20h00min
TSS5	06h00min	TSS10	40h00min

c) Se for uma rotina ou tarefa do tipo recorrente, a definição do Tempo de Solução (TSR) será idêntica a de uma solicitação, ou seja, será considerada a sua complexidade e o esforço necessário para execução, conforme a tabela acima. O que diferencia uma rotina de uma requisição é que ela terá um cronograma já predefinido para execução.

Prioridade	Tempo de Solução
TSR1	00h30min
TSR2	01h00min
TSR3	02h00min
TSR4	04h00min
TSR5	06h00min

Tempo de Solução das Rotinas

Os Tempos de Atendimento e Solução deverão ser diferenciados para áreas ou usuários considerados como críticos para a organização (Usuários e Setores VIP), a exemplo de: áreas de atendimento ao assistido, funcionários do gabinete do(a) Defensor(a) Público(a) Geral e cargos de alto escalão como Defensor(a) Público(a) Geral, Subdefensor(a), Corregedor(a), Diretores(as). A lista de usuários e setores VIP serão apresentadas à CONTRATADA para configuração na ferramenta de gestão de serviços de TI. A CONTRATANTE se reserva o direito de alterar a listagem a qualquer momento, sendo que a CONTRATADA junto à contratante, deverão efetuar, em até 2 (dois) dias úteis, as mudanças dos parâmetros de sistema que porventura sejam necessárias para refletir a nova relação entregue.

Alguns chamados terão hora marcada para atendimento, a exemplos das rotinas e das solicitações agendadas. Estes horários deverão ser respeitados e o seu cumprimento também será medido por indicadores.

Existirão também solicitações que deverão ser executadas no “Horário Extraordinário”, a exemplo de manutenções programadas ou implantações de novas versões de sistemas, que impliquem na parada de algum equipamento, software ou serviço e que devem ser executadas fora do expediente administrativo.

Poderão ocorrer também requisições em caráter de urgência para implantações de sistemas que atenderão questões legais ou demandas específicas, que deverão ser priorizadas e que precisarão ser atendidas, muito provavelmente, no “Horário Extraordinário”.

Algumas solicitações poderão ser divididas em tarefas, principalmente quando envolver mais de um grupo solucionador. Neste caso cada tarefa será considerada como uma solicitação filha e cada uma terá seu próprio tempo de solução.

As rotinas relacionadas a manutenção preventiva ou de otimização do ambiente também devem ser executadas fora do horário de expediente, pois podem gerar alguma degradação no ambiente, a exemplo de criação de índices e aplicação de patchs.

O Tempo de Resposta será aplicado no tratamento de eventos pela equipe de infraestrutura o tempo transcorrido entre o registro do evento e o tratamento do mesmo para sua solução.

1.2. Distribuição Estimada

Como diversos fatores podem afetar o total de atendimentos no mês, principalmente situações sazonais como implantações de novos projetos, a quantidade mensal de chamados do grupo pode eventualmente fugir dos intervalos pré-estabelecidos. Ocorrendo diferenças significativas na distribuição destes números – iguais ou superiores a 25% (vinte e cinco por cento), implicadas pelo aumento de chamados de prioridade mais alta (com tempo de solução menor), com redução nos de prioridade mais baixa (com tempo de solução maior), por um período de 03 (três) meses, consecutivos

ou não, dentro de um intervalo de 06 (seis) meses, será necessário efetuar uma reavaliação das categorias e dos tempos de solução no Catálogo de Serviços, para que estas distorções sejam sanadas.

1.3. Cumprimento do Prazo de Solução

Ser atendido dentro do prazo acordado é sempre o que o usuário espera e o seu descumprimento é algo que gera bastante insatisfação. A fim de evitar que uma determinada categoria de prioridade tenha muitos chamados com tempo de solução violado, em detrimento do cumprimento de outros pedidos, ocasionado muitas vezes pela preferência por atendimentos mais fáceis ou mais imediatos, será exigido que obrigatoriamente pelo menos 60% (sessenta por cento) dos chamados de cada prioridade que compõe o grupo tenham o seu nível de serviço respeitado, independentemente da observância ou não dos limites estabelecidos para o grupo. Caso isto não ocorra haverá penalização no IAMS por cada meta não cumprida.

1.4. Tempo de Solução Excedido

Se um chamado tiver seu tempo de solução excedido, ele não poderá ser desconsiderado, pois, além dos valores dedutíveis a partir do cálculo mensal do indicador, haverá penalização no IAMS por ocorrência, caso o chamado (seja incidente, solicitação ou rotina) ultrapasse o tempo máximo de solução em 03 (três) dias úteis, ressalvados casos fortuitos ou de força maior, ou de responsabilidade de terceiros, formalmente justificados pela CONTRATADA e acatados pela CONTRATANTE.

1.5. Critérios para a definição da Prioridade e Tempo de Solução dos Chamados

Para classificar os incidentes pela urgência e o impacto, poderão ser utilizados, como forma sugestiva de direcionamento, os seguintes parâmetros:

1.5.1. Urgência

Muito Alta	• Indisponibilidade de um equipamento ou serviço, que precisa ser restabelecido imediatamente. • O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.
Alta	• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível. • O serviço precisa ser executado na data atual, em horário próximo, após o incidente. • Mau funcionamento ou desempenho deteriorado. • Atendimento ao usuário VIP.
Média	• Solicitações que devem ser atendidas com urgência, em função de necessidades do negócio ou cumprimento de determinações legais. • O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido assim que possível. • Trata-se de uma solicitação com prazo de conclusão padrão.
Baixa	• Por necessidade da CONTRATANTE, não há possibilidade de intervenção imediata. • Não há urgência no atendimento
Muito Baixa (Planejado)	• Solicitações que precisam ser agendadas por necessidade do usuário e que precisam ser atendidas em dia e horário definidos. • O serviço precisa ser agendado para uma data específica, ou só pode ser executado dentro de uma programação específica.

1.5.2. Impacto

Muito Alta	• Ocorrência de fato que implique na perda de um prazo legal, podendo gerar prejuízos para a CONTRATANTE. • Ocorrência de incidente que cause impacto negativo na imagem institucional da CONTRATANTE. • Comprometimento dos serviços de TI que atendam aos usuários internos e externos, tais como: SIGAD, SEI, Agendamento Online, etc. • Indisponibilidade em um ou mais equipamentos, serviços ou sistemas críticos de TI, tais como: storage, banco de dados, servidor de aplicação, de domínio ou de arquivos, firewall, switch core, dentre outros, devendo ser atendidos com prioridade sobre todos os demais, independentemente do tempo na fila de espera
Alta	• Chamados derivados de usuários, cujo atendimento está relacionado a impacto institucional e de abrangência interna a CONTRATANTE. Devem seguir critérios de atendimentos diferenciados. • Ocorrência de falha que impeça de o trabalho de um grupo de usuários de mais de um setor ou unidade, ou interrompa a prestação de um determinado serviço. • Atendimento aos usuários VIP (em situações excepcionais).
Média	• O equipamento ou serviço está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros ou redução de desempenho, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal. • Ocorrência de falha que impede o trabalho do dia a dia de um ou mais usuários. • Atendimento a usuários VIP (padrão). • Solicitações de serviço que implicam em impacto institucional ou comprometem o funcionamento dos serviços prioritários da CONTRATANTE. • Situações em que o serviço afetado está operando no modo de contingência. Evento que afeta um usuário que seja responsável por serviço ou processo.
Baixa	• O equipamento ou serviço encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão. • Ocorrência de falha que prejudique o desempenho de um serviço ou equipamento que afeta um usuário. • Solicitação de serviço cujo não atendimento imediato não interfere no trabalho principal dos usuários. • O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação. • Ocorrência de falha que não interfere no trabalho principal dos usuários. • Evento que afeta apenas um usuário.
Muito Baixa (Planejado)	• O equipamento ou serviço afetado continua operando normalmente, sem qualquer interrupção significativa. • Não há erros críticos, lentidão perceptível ou falhas graves no funcionamento do equipamento ou serviço. • Os usuários não são afetados de forma notável em seu trabalho diário. • As funções afetadas são secundárias e não essenciais para a realização das tarefas principais dos usuários. • O incidente não tem impacto institucional ou não compromete os serviços

	prioritários da organização. • Geralmente, não há necessidade de intervenção imediata, e a resolução pode ser programada para um momento conveniente, uma vez que não afeta substancialmente as operações. • Eventos desse nível de impacto podem ser considerados como pequenas inconveniências, mas não são críticos para o funcionamento geral da organização.

1.5.3. Prioridade

Muito Alta	• Urgência Extrema: Essa prioridade é atribuída a incidentes que exigem atenção imediata, pois têm o potencial de causar um grande impacto nas operações da organização ou representam uma ameaça significativa à segurança, à continuidade do negócio ou aos sistemas críticos. • Paralisação Crítica: Incidentes com essa prioridade geralmente resultam em paralisação completa de sistemas essenciais ou serviços, afetando gravemente o trabalho dos usuários. • Grande Escala: Incidentes que afetam um grande número de usuários ou múltiplas partes da organização se enquadram nesta categoria. • Alta Visibilidade: Incidentes que podem atrair muita atenção da alta administração, reguladores, clientes ou partes interessadas importantes.
Alta	• Urgência Significativa: Embora não sejam tão críticos quanto os de prioridade "muito alta", os incidentes de alta prioridade ainda exigem atenção rápida para evitar impactos substanciais nas operações. • Paralisação Parcial: Podem causar paralisações parciais em sistemas ou serviços, afetando o trabalho de um grupo significativo de usuários. • Impacto Médio a Alto: O impacto desses incidentes pode variar de médio a alto, com potencial para interromper processos de negócios importantes. • Requer Ação Prioritária: Embora não seja uma situação de crise, a resolução rápida é necessária para minimizar o impacto nos negócios.
Média	• Urgência Moderada: Incidentes de prioridade média não são urgentes, mas ainda exigem atenção e resolução em um prazo razoável. • Impacto Moderado: Eles têm um impacto moderado nas operações e podem afetar o trabalho de um grupo menor de usuários. • Prazo Razoável: Geralmente, espera-se que esses incidentes sejam resolvidos dentro de um prazo acordado que seja razoável, considerando sua importância relativa.
Baixa	• Urgência Baixa: Incidentes de baixa prioridade não são urgentes e podem ser tratados quando recursos estiverem disponíveis. • Impacto Mínimo a Moderado: Eles têm um impacto mínimo a moderado nas operações e geralmente não afetam significativamente o trabalho dos usuários. • Prazo Flexível: A resolução de incidentes de baixa prioridade geralmente ocorre em um prazo mais flexível, permitindo que a equipe priorize tarefas mais críticas primeiro.
Muito Baixa (Planejado)	a) Muito Baixa • Urgência Mínima: Incidentes de muito baixa prioridade não são urgentes e podem ser tratados quando houver disponibilidade de recursos.

	• Impacto Muito Baixo: Eles têm um impacto quase insignificante nas operações e geralmente não afetam o trabalho dos usuários de forma significativa. • Prazo Muito Flexível: A resolução de incidentes de muito baixa prioridade pode ocorrer em um prazo muito flexível, pois não há pressa para sua resolução.

1.6. Processo de Avaliação dos Indicadores

Os cálculos dos indicadores deverão ser entregues pela CONTRATADA para avaliação em até 5 (cinco) dias úteis após o final de cada mês. Caso a entrega ocorra fora do prazo estipulado sem que haja um motivo que justifique tal atraso, os indicadores serão considerados zerados para o respectivo período. O pedido de prorrogação do prazo com a devida justificativa deve ser apresentado antes de findar o tempo previsto de entrega.

Realizada a entrega, a CONTRATANTE irá efetuar a validação dos valores apresentados em até 05 (cinco) dias úteis, podendo ser prorrogado a depender da quantidade de divergências encontradas. Concluída a análise, ela devolverá o relatório para CONTRATADA com as devidas considerações para eventual revisão e ajustes, garantindo assim o direto a ampla defesa em caso de glosas. Ocorrendo qualquer alteração, deverá retornar para avaliação conclusiva. Haverá, entretanto, o limite máximo de 02 (duas) revisões por período, podendo ocorrer excepcionalmente revisões adicionais a pedido da CONTRATANTE, caso seja identificada a necessidade de algum ajuste, a posteriori.

A medição será sempre mensal, iniciando sempre no primeiro dia do mês corrente e concluída no último dia, com exceção para o indicador de Gestão de Problemas que será trimestral.

Os chamados só podem ser contabilizados nos indicadores após a resolução ter sido validada pelo usuário, seja ativamente, ao concordar com a solução apresentada após receber o e-mail do sistema, seja tacitamente, por não se manifestar em até 03 (três) dias úteis após chamado ter sido solucionado. Para tanto, a CONTRATADA deve aguardar este prazo antes de finalizar os indicadores, a fim de incluir no cálculo os chamados solucionados no fim do respectivo mês. Vale ressaltar que, para efeito de cálculo dos indicadores, será sempre utilizado a data e hora do fechamento pelo grupo solucionador.

Os valores dos indicadores deverão ser apresentados com 02 (duas) casas decimais e deverão seguir as regras da norma ABNT NBR 5891 (Dez/1977) para arredondamento de numeração decimal.

Caso não haja cumprimento das metas estabelecidas pelos indicadores em determinado período, serão aplicados ajustes no pagamento da CONTRATADA. O ajuste será debitado na fatura mensal subsequente ao período da medição, sendo que a importância máxima a ser descontada corresponde a 30% (trinta por cento) do respectivo valor do serviço.

Caso algum indicador acordado não venha a ser cumprido devido a fatores que não devam ser imputados à CONTRATADA, ou seja, elementos alheios às atividades, obrigações e responsabilidades da CONTRATADA, estes deverão ser objeto de expurgo para efeito de cálculo do ajuste. A CONTRATADA terá 10 (dez) dias contados a partir da data da entrega dos indicadores para apresentar suas justificativas.

Além do ajuste de pagamento, o não cumprimento da meta estabelecida implica em notificação da CONTRATADA por parte da CONTRATANTE para que proceda as devidas adequações, as quais, caso não sejam atendidas, poderão ser consideradas como descumprimento parcial ou total do contrato, sujeito às penalidades previstas em Lei.

1.7. Valor Efetivo a Ser Pago

O valor a ser recebido pela CONTRATANTE tem relação direta com a qualidade dos serviços prestados. Se a empresa desempenhar as atividades previstas a contento, irá receber o valor mensal integral definido em contrato, caso contrário, serão aplicados ajustes no pagamento da CONTRATADA. O valor a ser efetivamente pago sofrerá um ajuste gradual compatível com a qualidade dos serviços executados. Este abatimento é calculado utilizando os seguintes instrumentos:

a) Índice de Avaliação Mensal do Serviço (**IAMS**)

b) Fator de Ajuste

1.7.1. Índice de Avaliação Mensal do Serviço (IAMS)

O Índice de Avaliação Mensal do Serviço (IAMS) representa a qualidade esperada do serviço prestado. Ela terá pontuação mensal inicial de 10 (dez) e será reduzida caso a CONTRATADA deixe de cumprir

um ou mais indicadores, ou incorra em uma conduta que enseje a aplicação de alguma penalidade. Ao final da aferição, a redução no IAMS poderá acarretar uma dedução no valor final a ser pago no respectivo mês de apuração.

O valor final do IAMS será, portanto, obtido a partir da seguinte fórmula:

1.7.1.1. IAMS = 10 - (∑ Valores a Deduzir)

Onde:

- IAMS: Índice de Avaliação Mensal do Serviço
- Valores a Deduzir: Valores a serem deduzidos quando um ou mais indicadores não forem atendidos ou quando uma ou mais penalidades forem aplicadas.

Como o serviço a ser prestado está divido em diversas componentes, cada uma delas terá o seu o próprio IAMS, a saber:

a) Atendimento ao Usuário em 1º Nível

b) Atendimento ao Usuário em 2º Nível

c) Suporte em 3º Nível (Serviços Operacionais de sustentação, gerenciamento, e suporte ao desenvolvimento).

O IAMS não é cumulativo, nem entre componentes, nem transfere de um mês para outro.

1.7.2. Fator de Ajuste

O Fator de Ajuste é um mecanismo que permitirá à CONTRATANTE aplicar um índice de ajuste no valor a ser pago a CONTRADA, caso não haja cumprimento das metas estabelecidas pelos indicadores ou haja alguma sanção imposta por algum descumprimento editalício em um determinado período. O ajuste será debitado na respectiva fatura mensal relativa ao período da medição, sendo que a importância máxima a ser descontada corresponde a 30% (trinta por cento) do respectivo valor previsto para aquele serviço.

Cada componente de serviço terá o seu próprio Fator de Ajuste, calculado a partir do seu IAMS, e este será aplicado apenas no valor mensal da respectiva parte.

O valor a ser efetivamente pago será, portanto, obtido pela fórmula:

1.7.2.1. #ValorEfetivoPagamento = #ValorContratado x #FatorAjuste

Onde:

- #ValorEfetivoPagamento = Valor efetivo a ser pago.
- #ValorContratado = Valor mensal contratado.
- #FatorAjuste = Respectivo fator de ajuste a ser aplicado.

A tabela a seguir indica o valor do Fator de Ajuste a partir do valor final do IAMS obtido:

Valor Final do IAMS		Fator de Ajuste
IAMS maior ou igual a 9,7	IAMS ≥ 9,7	1,00
IAMS menor que 9,7 e maior ou igual a 9,4	9,7 > IAMS ≥ 9,4	0,97
IAMS menor que 9,4 e maior ou igual a 9,1	9,4 > IAMS ≥ 9,1	0,94
IAMS menor que 9,1 e maior ou igual a 8,8	9,1 > IAMS ≥ 8,8	0,91
IAMS menor que 8,8 e maior ou igual a 8,5	8,8 > IAMS ≥ 8,5	0,88
IAMS menor que 8,5 e maior ou igual a 8,2	8,5 > IAMS ≥ 8,2	0,85
IAMS menor que 8,2 e maior ou igual a 7,9	8,2 > IAMS ≥ 7,9	0,82

IAMS menor que 7,9 e maior ou igual a 7,6	7,9 > IAMS ≥ 7,6	0,79
IAMS menor que 7,9 e maior ou igual a 7,3	7,6 > IAMS ≥ 7,3	0,76
IAMS menor que 7,3 e maior ou igual a 7,0	7,3 > IAMS ≥ 7,0	0,73
IAMS menor que 7,0	IAMS < 7,0	0,70

Tabela de Fator de Ajuste

A aplicação das deduções pelo efeito da aplicação do Fator de Ajuste não eximirá a CONTRATADA de outras sanções previstas no edital e na legislação vigente.

Valores de IAMS abaixo de 6,0 (seis) sujeitará a CONTRATADA a penalidade de multa sobre a porção do serviço não prestado, por descumprimento total ou parcial do objeto, sem prejuízo na aplicação do fator de ajuste.

Caso algum indicador acordado não venha a ser cumprido devido a fatores que não devam ser imputados à CONTRATADA, ou seja, elementos alheios às atividades, obrigações e responsabilidades da CONTRATADA, estes deverão ser objeto de expurgo para efeito de cálculo do ajuste. A CONTRATADA terá 10 (dez) dias contados a partir da data da entrega dos indicadores para apresentar suas justificativas.

1.8. Graduação das Penalidades

Caso a CONTRATADA infrinja alguma regra prevista neste termo ou nos procedimentos operacionais da CONTRATANTE ou ainda incorra em uma conduta que enseje a aplicação de uma advertência ou medida corretiva, haverá a redução no valor do IAMS por conta da aplicação de penalidades, o que poderá, ao final da aferição, acarretar uma dedução no valor final a ser pago no respectivo mês de apuração. As penalidades serão graduadas em:

- Leve: Penalização de 0,025 (vinte e cinco milésimos) no IAMS

  Quando se tratar de uma falha que possa ser facilmente ajustada e que apresente baixo ou nenhum impacto para a organização. Pode ser substituída por advertência verbal ou formal, desde que haja o compromisso da CONTRATADA em sanar o problema o mais breve possível.

- Média: Penalização de 0,05 (cinco centésimos) no IAMS

  Quando se tratar de uma falha cujo ajuste demande algum retrabalho ou que apresente um médio impacto para a organização. A reincidência de uma falha considerada leve pode gerar uma penalização média.

- Grave: Penalização de 0,1 (um décimo) no IAMS

  Quando se tratar de uma falha cujo ajuste seja de difícil correção ou que apresente um alto impacto para a organização. A reincidência de uma falha considerada média pode gerar uma penalização grave.

- Gravíssima: Penalização de 0,3 (três décimos) no IAMS

  Quando se tratar de uma falha cujo ajuste seja muito complexo ou que apresente um impacto de extrema relevância para a organização. A reincidência de uma falha considerada grave pode gerar uma penalização gravíssima.

1.9. Observações

As penalidades Leves ou Médias, desde que não sejam reincidentes no próprio mês, poderão, a critério da CONTRATANTE, serem transformadas em advertência formal, limitadas a quantidade de 05 (cinco) no mês para cada serviço.

Caso seja detectada tentativa de manipulação ou descaracterização de indicador por parte da CONTRATADA, será aplicada a penalização de 10% (dez por cento) do valor mensal total do contrato.

Constituem ilícitos administrativos as condutas previstas nos arts. 184 e 185 da Lei Estadual 9.433/05, sujeitando-se os infratores às cominações legais, especialmente as definidas no art. 186 do mesmo diploma, garantida a prévia e ampla defesa em processo administrativo.

A aplicação das multas e demais sanções será na forma do Decreto Estadual 13.967, de 07 de maio

de 2012.

INDICADORES

2. ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM 1º NÍVEL

2.1. Tempo Máximo para Início de Atendimento no 1º Nível

2.1.1. Objetivo

Definir o prazo máximo para que um dos profissionais do Atendimento ao Usuário em 1º nível da CONTRATADA se aproprie do incidente ou da solicitação, para iniciar efetivamente o atendimento.

2.1.2. Condições

O Tempo de Atendimento é definido pela quantidade de minutos decorridos desde a abertura do chamado na ferramenta de gestão de serviços de TI até a mudança de status do chamado para "Em Atendimento".

O tempo de atendimento para qualquer tipo de chamado, seja ele um incidente ou requisição, deverá ser igual ou inferior a 60 (sessenta) minutos. No caso de ser usuário VIP, este tempo deverá ser igual ou inferior a 30 (trinta) minutos.

2.1.3. Definição

O Indicador de Tempo de Atendimento (TAN1) é obtido através da seguinte fórmula:

2.1.1.1 **TAN1** = $\frac{\#ChamadosFechadosTransitadosN1 - \#ChamadosAtendidosAtraso}{\#ChamadosFechadosTransitadosN1}$

Onde:

- #ChamadosFechadosTransitadosN1 = Quantidade total de chamados fechados no mês, que passaram pelo Suporte N1.
- #ChamadosAtendidosAtraso = Total de chamados encerrados no mês que passaram pelo Suporte N1 e tiveram o tempo de atendimento com mais de 30 (trinta) minutos, ou 20 (vinte) minutos no caso de VIP.

2.1.4. Forma de Medição

A medição se dará pelas informações obtidas a partir dos dados registrados na solução de gestão de serviços de TI.

2.1.5. Meta

O percentual mínimo de incidentes/solicitações com Tempo de Atendimento dentro do prazo estabelecido é de 90% (noventa por cento).

2.1.6. Valor a ser Deduzido do IAMS

O descumprimento do percentual mínimo implicará uma dedução progressiva do IAMS conforme a tabela abaixo:

Intervalo	Desconto
90% > TAN1 ≥ 85%	0,2
85% > TAN1 ≥ 75%	0,4
TAN1 < 75%	0,6

2.2. Solução de Chamados no 1º Nível

2.2.1. Objetivo

O objetivo deste indicador é aferir a capacidade do Suporte N1 de efetivamente resolver chamados no primeiro contato, sem necessitar de escalonar para outras áreas, e ao mesmo tempo, evitar a utilização do recurso de "ganhar tempo" para resolver os chamados.

2.2.2. Condições

2.2.2.1. O indicador de Solução de Chamados terá como base de cálculo todos os chamados que sejam passíveis de solução em 1º Nível, através de ligação telefônica, chat ou e-mail.

2.2.2.2. O propósito é que os atendentes de 1º Nível não apenas registrem chamados, mas tentem resolvê- los, passando uma orientação por telefone ou chat, ou ainda, aplicando uma solução através do controle remoto da máquina do usuário.

2.2.2.3. Não serão considerados neste indicador os chamados que necessitem de atendimentos presenciais (problemas físicos em equipamentos do usuário ou formatações de desktops) ou quaisquer outros chamados que irrefutavelmente levem um tempo maior do que o tempo máximo de atendimento no 1º Nível (conforme indicador TMN1).

2.2.2.4. Os chamados que sejam passíveis de atendimento no 1º Nível serão devidamente identificados no Catálogo de Serviço.

2.2.3. Definição

O Indicador de Solução de Chamados no 1º Nível (SCN1) é obtido através da seguinte fórmula:

2.2.3.1. $$SCN1 = \frac{\#ChamadosSolucionadosN1}{\#ChamadosRegistradosPassíveisN1}$$

Onde:

- #ChamadosSolucionadosN1 = Total de chamados solucionados no Suporte N1 sem escalonamento para outras áreas.
- #ChamadosRegistradosPassíveisN1 = Total de chamados registrados que são passíveis de resolução no Suporte N1, devidamente identificados no Catálogo de Serviço.

2.2.4. Forma de Medição

A medição se dará pelas informações obtidas a partir dos dados registrados na solução de gestão de serviços de TI.

2.2.5. Meta

O percentual mínimo aceitável para resolução de chamados passíveis de solução no Suporte N1 sem escalonamento é de 90% (noventa por cento).

2.2.6. Valor a ser Deduzido do IAMS

O descumprimento do percentual mínimo implicará uma dedução progressiva do IAMS conforme a tabela abaixo:

Intervalo	Desconto
90% > SCN1 ≥ 80%	0,2
80% > SCN1 ≥ 70%	0,4
SCN1 < 70%	0,6

2.3. Tempo Máximo de Atendimento no 1º Nível

2.3.1. Objetivo

O objetivo deste indicador é fazer com que a CONTRATADA não mantenha os pontos de atendimento ocupados por muito tempo, evitando assim a criação de filas ou o abandono de chamadas.

2.3.2. Condições

2.3.2.1. O Tempo Máximo de Atendimento no 1º Nível, ativo ou passivo, por telefone ou chat, deve ser de 60 (sessenta) minutos. Passado este tempo, o atendente deverá escalar o chamado para o 2º Nível, seja

ele remoto ou presencial, ou para algum setor especialista, caso identifique que o chamado depende da atuação daquela área.

2.3.2.2. O atendimento deverá ser feito preferencialmente pelo 1º Nível. Entretanto, se o suporte se estender, para não prejudicar a fila, o chamado deverá ser escalonado para outra área.

2.3.3. Definição

O Indicador de Tempo Máximo de Atendimento no 1º Nível (TMN1) é obtido através da seguinte fórmula:

2.3.3.1. $$TMN1 = \frac{\#AtendimentosN1 - \#AtendimentosN1AcimaTempo}{\#AtendimentosN1}$$

Onde:

- #AtendimentosN1 = Total de atendimentos efetuados pelo Suporte N1, por telefone ou chat.
- #AtendimentosN1AcimaTempo = Total de atendimentos do Suporte N1 por telefone ou chat, cujo tempo foi maior do que o valor máximo estabelecido.

2.3.4. Forma de Medição

A medição se dará por relatório emitido pela solução de gerenciamento de ligações telefônicas utilizado pela CONTRATADA, podendo complementar com informações da solução de gestão de serviços de TI utilizada pela CONTRATANTE.

2.3.5. Meta

O percentual mínimo aceitável para tempo máximo de atendimento é de 95% (noventa e cinco porcento).

2.3.6. Valor a ser Deduzido do IAMS

O descumprimento do percentual mínimo implicará uma dedução progressiva do IAMS conforme a tabela abaixo:

Intervalo	Desconto
95% > TSS ≥ 85%	0,1
85% > TSS ≥ 75%	0,3
TSS < 75%	0,5

2.4. Pesquisa de Satisfação do Usuário

2.4.1. **Objetivo**

O objetivo deste indicador é medir a qualidade do serviço prestado do ponto de vista daquele para o qual o serviço foi executado, ou seja, o usuário final. A cada chamado fechado, deverá ser feita uma pesquisa de satisfação para avaliar a qualidade daquele serviço e do atendimento em geral. O resultado dessas pesquisas irá determinar o cumprimento ou não do indicador.

2.4.2. Condições

2.4.2.1. A pesquisa de satisfação deverá ser realizada de acordo com as orientações contidas no item “4.12 Pesquisa de Satisfação” do Termo de Referência e deve abranger no cálculo todos os chamados atendidos pela CONTRATADA, incluindo também os demais serviços prestados no escopo deste contrato. Este indicador ficou associado ao Atendimento ao Usuário em 1º Nível por ser este o principal canal de contato com o usuário.

2.4.2.2. O indicador deverá ser medido a partir da quantidade de pesquisas com respostas “Bom” ou “Ótimo” em relação ao total de pesquisas respondidas no mês de referência.

2.4.2.3. Serão totalizadas todas as respostas obtidas, sem qualquer agrupamento por tipo de pergunta e independente da origem do registro do atendimento: se por telefone, chat, sistema ou e-mail.

2.4.2.4. As pesquisas respondidas por funcionários da CONTRATADA, devem ser excluídas do cálculo do

indicador.

2.4.2.5. Caso a representatividade mínima da pesquisa seja inferior a 15% (quinze por cento) do total de atendimentos realizados no mês de referência, a empresa precisa comprovar que realizou atividades para estimular o seu preenchimento, como campanhas de conscientização ou envio de mensagens de lembrete. Caso contrário, o indicador será considerado como não atendido e haverá dedução do IAMS, conforme tabela abaixo, podendo ser progressiva se a situação perdurar por meses consecutivos.

2.4.3. Definição

O Indicador de Pesquisa de Satisfação do Usuário (PSU) é obtido através da seguinte fórmula:

2.4.3.1. $PSU = \frac{\#RespostasBomOtimo}{\#Respostas}$

Onde:

- #Respostas = Total de respostas para todas as perguntas da Pesquisa de Satisfação no mês.
- #RespostasBomOtimo = Total de respostas nas pesquisas de satisfação cujo resultado foi “bom” ou “ótimo”, considerando todas as perguntas.

O quadro abaixo exemplifica uma pesquisa com 04 (quatro) perguntas. Caso 100 (cem) pessoas respondam, tem-se 400 (quatrocentas) respostas no total e o valor do indicador será de 83,75% (oitenta e três virgula setenta e cinco por cento), não atingindo a meta desejada.

	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Percentual
Pergunta 1	5	10	10	40	35	75,00%
Pergunta 2	0	10	10	60	30	90,00%
Pergunta 3	0	10	10	50	30	80,00%
Pergunta 4	5	5	0	70	20	90,00%
Total	10	35	30	220	115	83,75%

2.4.4. Forma de Medição

A medição se dará pelas informações obtidas a partir dos dados registrados na solução de gestão de serviços de TI.

2.4.5. Meta

O percentual mínimo aceitável para a pesquisa de satisfação é de 85% (oitenta e cinco por cento).

2.4.6. Valor a ser Deduzido do IAMS

O descumprimento do percentual mínimo implicará uma dedução progressiva do IAMS conforme a tabela abaixo:

Intervalo	Desconto
85% > PSU ≥ 80%	0,2
80% > PSU ≥ 75%	0,4
PSU < 75%	0,6

Na ocorrência do item 2.6.2.5 deste encarte, haverá dedução progressiva do IAMS por cada mês consecutivo de descumprimento conforme a tabela abaixo:

Intervalo	Desconto
1º mês	0,2
2º mês	0,4
3º mês	0,6
4º mês ou superior	0,8

3. ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM 2º NÍVEL

3.1. Tempo de Solução de Incidentes, Solicitações e Rotinas

3.1.1. Objetivo

Definir o prazo máximo para que a CONTRATADA apresente uma solução para um determinado incidente ou execute uma determinada solicitação. O objetivo deste indicador é medir a eficiência da CONTRATADA no atendimento aos incidentes, solicitações e rotinas.

3.1.2. Condições

3.1.2.1. O Tempo de Solução é definido pela quantidade de minutos decorridos desde a abertura do chamado até o momento em que é registrada uma solução no sistema de gestão de serviços de TI.

3.1.2.2. Os incidentes serão classificados em 05 (cinco) níveis de prioridade, com os tempos máximos calculados de acordo com sua criticidade e impacto e com o tipo de localidade, conforme tabelas a seguir:

Incidentes

Grupo	Prioridade	Tempo de Solução por Tipo de Unidade				Distribuição Estimada	Meta
		Tipo 1	Tipo 2 (+4h)[1]	Tipo 3 (+8h)[1]	Sobreaviso (+90 min)[2]		
IN2	TSI1	01h00min	--	--	--	35% – 65%	90%
	TSI2	02h00min	--	--	--		
	TSI3	04h00min	--	--	--		
	TSI4	08h00min	06h00min	10h00min	02h30min		
	TSI5	12h00min	06h00min	10h00min	03h30min		

[1] Os tempos indicados se referem a atendimentos presenciais nas localidades Tipo 2 e Tipo 3. Se o atendimento for remoto, o tempo de solução será o mesmo da Unidade Tipo 1.

3.1.2.3. As solicitações serão classificadas em 10 (dez) prioridades, determinadas em função da complexidade e do tempo necessário para execução da(s) tarefa(s) associada(s) à solicitação. Os tempos de solução possíveis são os seguintes:

Solicitações

Grupo	Prioridade	Tempo de Solução por Tipo de Unidade			Distribuição Estimada	Meta
		Tipo 1	Tipo 2 (+4h)[1]	Tipo 3 (+8h)[1]		
SN2	TSS1	00h30min	--	--	65% – 85%	90%
	TSS2	01h00min	--	--		
	TSS3	02h00min	06h00min	10h00min		
	TSS4	04h00min	10h00min	12h00min		
	TSS5	06h00min	12h00min	14h00min		

	TSS6	08h00min	08h00min	16h00min		
	TSS7	12h00min				
	TSS8	16h00min				
	TSS9	20h00min				
	TSS10	40h00min				

[1] *Os tempos indicados se referem a atendimentos presenciais nas localidades Tipo 2 e Tipo 3. Se o atendimento for remoto, o tempo de solução será o mesmo da Unidade Tipo 1.*

3.1.2.4. Para efeito do cálculo de Tempo de Solução, deve-se considerar somente o Horário Administrativo da unidade em que o atendimento estiver sendo realizado, com o tempo sendo contabilizado em horas úteis. No caso do Regime de Sobreaviso, a contabilização do Tempo de Solução será em horas corridas.

3.1.2.5. Para evitar que sejam atendidos predominantemente os chamados de maior tempo de solução em detrimento dos de menor, será exigido que o tempo de solução não seja violado em pelo menos 60% (sessenta por cento) dos atendimentos atribuídos em cada nível de prioridade. Em caso de descumprimento, haverá penalização com desconto extra no respectivo IAMS por ocorrência, ressalvados os casos em que o quantitativo do nível em questão seja inferior a 05 (cinco).

3.1.3. Definição

Os Indicadores de Tempo de Solução de Incidentes e Solicitações podem ser obtidos através da seguinte fórmula:

3.1.3.1. $$IN2 = \frac{\#IncidentesTSIx - \#IncidentesTSIxEncerradosAtraso}{\#IncidentesTSIx}$$

Onde:

- #IncidentesTSIx = Quantidade total de incidentes do tipo TSIx fechados no mês pelo Suporte N2, com x variando de 1 a 5.
- #IncidentesTSIxEncerradosAtraso = Quantidade de incidentes do tipo TSIx encerrados com atraso no mês pelo Suporte N2, com x variando de 1 a 5.

3.1.3.2. $$SN2 = \frac{\#SolicitaçõesTSSx - \#SolicitaçõesTSSxEncerradasAtraso}{\#SolicitaçõesTSSx}$$

Onde:

- #SolicitaçõesTSSx = Quantidade total de solicitações do tipo TSSx fechadas no mês pelo Suporte N2, com x variando de 1 a 10.
- #SolicitaçõesTSSxEncerradasAtraso = Quantidade de solicitações do tipo TSSx encerradas com atraso no mês pelo Suporte N2, com x variando de 1 a 4 para o G1 e de 5 a 10 para o G2.

3.1.4. Forma de Medição

A medição se dará pelas informações obtidas a partir dos dados registrados na solução de gestão de serviços de TI.

3.1.5. Meta

Para este indicador, a meta a ser alcançada no mês em cada grupo de prioridade é de 90% (noventa e por cento).

3.1.6. Valor a ser Deduzido do IAMS

Para este indicador, o descumprimento do percentual mínimo implicará uma dedução progressiva no IAMS, tendo descontos diferenciados por grupo e por intervalo, conforme tabela abaixo:

Intervalo (X pode ser I ou S)	Desconto por Grupo de Prioridades	
	IN2	SN2
90% > XN2 ≥ 85%	0,1	0,1
85% > XN2 ≥ 80%	0,2	0,2
80% > XN2 ≥ 75%	0,3	0,3
XN2 < 75%	0,4	0,4

4. SUPORTE EM 3º NÍVEL

4.1. Tempo de Solução de Incidentes, Solicitações e Rotinas

4.1.1. Objetivo

Definir o prazo máximo para que a CONTRATADA apresente uma solução para um determinado incidente ou execute uma determinada solicitação ou rotina. O objetivo deste indicador é medir a eficiência da CONTRATADA no atendimento aos incidentes, solicitações e rotinas.

4.1.2. Condições

4.1.2.1. O Tempo de Solução é definido pela quantidade de minutos decorridos desde a abertura do chamado, ou encaminhamento do mesmo, até o momento em que for registrada uma solução no sistema de gestão de serviços de TI.

4.1.2.2. Os incidentes serão classificados em 07 (sete) níveis de prioridade, com os tempos máximos calculados de acordo com sua criticidade e impacto. Além disso serão divididos em 02 (dois) grupos, representado cada um deles um indicador, conforme tabelas a seguir:

Incidentes

Grupo	Prioridade	Tempo de Solução		Distribuição Estimada	Meta
		Normal	Sobreaviso (+90 min)[1]		
IN3	TSI1	01h00min	02h00min	75% – 95%	90%
	TSI2	02h00min	02h15min		
	TSI3	04h00min	02h30min		
	TSI4	08h00min	03h30min		
	TSI5	12h00min	--		

[1] *O acréscimo de 90 min no sobreaviso refere-se ao tempo de atendimento.*

4.1.2.3. Os incidentes com prioridades TSI1, TSI2, TSI3, por serem de urgência e/ou impacto elevado (P1 a P3), serão sempre contabilizados em horas contínuas, independentemente do momento que forem registrados. No caso de atendimento durante o Regime de Sobreaviso, eles terão um tempo adicional de 90 (noventa) minutos, para eventual deslocamento, se necessário.

4.1.2.4. As solicitações serão classificadas em 10 (dez) prioridades, determinadas em função da complexidade e do tempo necessário para execução da(s) tarefa(s) associada(s) à solicitação. Os tempos de solução possíveis são os seguintes:

Solicitações

Grupo	Prioridade	Tempo de Solução		Distribuição Estimada	Meta
		Normal ou Programada	Sobreaviso (+90 min)1		
SN3	TSS1	00h30min	02h00min	75% – 95%	90%
	TSS2	01h00min	02h30min		
	TSS3	02h00min	03h30min		
	TSS4	04h00min	05h30min		
	TSS5	06h00min	--		
	TSS6	08h00min	--		
	TSS7	12h00min	--		
	TSS8	16h00min	--		
	TSS9	20h00min	--		
	TSS10	40h00min	--		

[1] O acréscimo de 90 min no sobreaviso refere-se ao tempo de atendimento.

4.1.2.5. As rotinas serão classificadas em 05 (cinco) prioridades, determinadas em função da complexidade e do tempo necessário para execução da(s) tarefa(s) associada(s) à solicitação.

Rotinas

Grupo	Prioridade	Tempo de Solução	Distribuição Estimada	Meta
RN3	TSR1	00h30min	30% – 50%	90%
	TSR2	01h00min		
	TSR3	02h00min		
	TSS4	04h00min		
	TSS5	06h00min		

4.1.2.6. As rotinas e solicitações programadas terão o Tempo de Solução contabilizado a partir do horário agendado para as mesmas. Além disso, se forem executadas, total ou parcialmente, fora do “Horário Administrativo”, serão medidas em horas corridas

4.1.2.7. As solicitações abertas fora do “Horário Administrativo”, que sejam passiveis de atendimento pelo Regime de Sobreaviso serão contabilizadas em horas corridas.

4.1.2.8. Qualquer chamado atendido pelo Regime de Sobreaviso, seja incidente ou solicitação terá o acréscimo de 90 (noventa) minutos, exceto se for uma solicitação programada ou rotina, que deverá iniciar no horário agendado.

4.1.2.9. Como dito anteriormente, cada grupo representará um indicador e seu cálculo se dará pela consolidação de todos os chamados cuja prioridade esteja associada ao respectivo grupo, inclusive os do Regime de Sobreaviso. Entretanto, para evitar que sejam atendidos predominantemente os chamados de maior tempo de solução em detrimento dos de menor, será exigido que o tempo de solução não seja violado em pelo menos 60% (sessenta por cento) dos atendimentos atribuídos em cada nível de prioridade. Em caso de descumprimento, haverá penalização com desconto extra no respectivo IAMS por ocorrência, ressalvados os casos em que o quantitativo do nível em questão seja inferior a 05 (cinco).

4.1.3. Definição

Os Indicadores de Tempo de Solução de Incidentes, Solicitações e Rotinas podem ser obtidos através da seguinte fórmula:

4.1.3.1. IN3 = $\frac{\#IncidentesTSIx - \#IncidentesTSIxEncerradosAtraso}{\#IncidentesTSIx}$

Onde:

- #IncidentesTSIx = Quantidade total de incidentes do tipo TSIx fechados no mês pelo Suporte N3, com x variando de 1 a 7.
- #IncidentesTSIxEncerradosAtraso = Quantidade de incidentes do tipo TSIx encerrados com atraso no mês pelo Suporte N3, com x variando de 1 a 7.

4.1.3.2. SN3 = $\frac{\#SolicitaçõesTSSx - \#SolicitaçõesTSSxEncerradasAtraso}{\#SolicitaçõesTSSx}$

Onde:

- #SolicitaçõesTSSx = Quantidade total de solicitações do tipo TSSx fechadas no mês pelo Suporte N3, com x variando de 1 a 10.
- #SolicitaçõesTSSxEncerradasAtraso = Quantidade de solicitações do tipo TSSx encerradas com atraso no mês pelo Suporte N3, com x variando de 1 a 10.

4.1.3.3. RN3 = $\frac{\#RotinasTSRx - \#SolicitaçõesTSRxEncerradasAtraso}{\#RotinasTSRx}$

Onde:

- #RotinasTSRx = Quantidade total de rotinas do tipo TSRx fechadas no mês pelo Suporte N3, com x variando de 1 a 5.
- #RotinasTSRxEncerradasAtraso = Quantidade de rotinas do tipo TSRx encerradas com atraso no mês pelo Suporte N3, com x variando de 1 a 5.

4.1.4. Forma de Medição

A medição se dará pelas informações obtidas a partir dos dados registrados na solução de gestão de serviços de TI.

4.1.5. Meta

Para este indicador, a meta a ser alcançada no mês em cada grupo de prioridade é de 90% (noventa por cento).

4.1.6. Valor a ser Deduzido do IAMS

Para este indicador, o descumprimento do percentual mínimo implicará uma dedução progressiva no IAMS, tendo descontos diferenciados por grupo e por intervalo, conforme tabela abaixo:

Intervalo (X pode ser I, S ou R)	Desconto por Grupo de Prioridades		
	IG2N3	SG2N3	RG2N3
90% > XGnN3 ≥ 85%	0,1	0,1	0,1
85% > XGnN3 ≥ 80%	0,2	0,2	0,2
80% > XGnN3 ≥ 75%	0,3	0,3	0,3
XGnN3 < 75%	0,4	0,4	0,4

PENALIDADES

5. PENALIDADES GERAIS APURADAS MENSALMENTE

5.1. Chamado com SLA estourado não resolvido no prazo adicional

5.1.1. Condições

Se um chamado não for resolvido no tempo de solução definido para a sua categoria, a CONTRATADA tem um período adicional de 3 (três) dias úteis para resolver o chamado. Caso isto não aconteça, haverá uma penalidade.

- Incidência: por ocorrência.
- Penalidade: Leve.
- Valor a ser deduzido do IAMS: Cada situação identificada que se encaixe na descrição deste item ensejará a dedução de 0,025 (vinte e cinco milésimos) no IAMS, sem prejuízo de outras penalidades, caso aplicáveis.
- Serviço relacionado: Todos do regime de SLA.

5.2. Chamado que entrou em pendência indevidamente

5.2.1. Condições

Se for identificado que um chamado foi colocado em um estado pendente de forma indevida, sem que houvesse justificativa para tal, implicando em não estouro do SLA daquele chamado em particular, incidirá sobre a CONTRATADA uma penalidade.

- Incidência: por ocorrência.
- Penalidade: Leve.
- Valor a ser deduzido do IAMS: Cada situação identificada que se encaixe na descrição deste item ensejará a dedução de 0,025 (vinte e cinco milésimos) no IAMS, sem prejuízo de outras penalidades, caso aplicáveis.
- Serviço relacionado: Todos do regime de SLA.

5.3. Chamado cancelado indevidamente

5.3.1. Condições

Se for identificado que um chamado foi cancelado indevidamente, sem que houvesse justificativa para tal, implicando em não estouro do SLA daquele chamado em particular, ou abertura de outro para tratar do mesmo incidente, incidirá sobre a CONTRATADA uma penalidade.

- Incidência: por ocorrência.
- Penalidade: Leve.
- Valor a ser deduzido do IAMS: Cada situação identificada que se encaixe na descrição deste item ensejará a dedução de 0,025 (vinte e cinco milésimos) no IAMS, sem prejuízo de outras penalidades, caso aplicáveis.
- Serviço relacionado: Todos do regime de SLA.

5.4. Encaminhamento indevido de chamado

5.4.1. Condições

Se for identificado que um chamado foi encaminhado indevidamente, seja de forma direta ou através da criação de um chamado filho para uma área inadequada, sem que houvesse justificativa para tal, implicando em não estouro do SLA daquele chamado em particular, incidirá sobre a CONTRATADA uma penalidade.

- Incidência: por ocorrência.
- Penalidade: Leve.
- Valor a ser deduzido do IAMS: Cada situação identificada que se encaixe na descrição deste item

ensejará a dedução de 0,025 (vinte e cinco milésimos) no IAMS, sem prejuízo de outras penalidades, caso aplicáveis.

- Serviço relacionado: Todos do regime de SLA.

5.5. Chamado fechado como solucionado antes de ter sido efetivamente concluído

5.5.1. Condições

Se for identificado que um chamado foi fechado como solucionado se realmente ter sido efetivamente concluído, sem que houvesse justificativa para tal, implicando em não estouro do SLA daquele chamado em particular ou aplicação de penalidade, incidirá sobre a CONTRATADA uma penalidade média, que poderá ser transformada em grave ou gravíssima em caso de reincidência continuada.

- Incidência: por ocorrência.
- Penalidade: Média, podendo se tornar Grave ou Gravíssima, caso seja constatada a reincidência continuada.
- Valor a ser deduzido do IAMS: Cada situação identificada que se encaixe na descrição deste item ensejará a dedução no IAMS de 0,05 (cinco centésimos), se for média, de 0,1 (um décimo) em caso grave, e de 0,3 (três décimos) em caso gravíssimo, sem prejuízo de outras penalidades, caso aplicáveis.
- Serviço relacionado: Todos do regime de SLA.

5.6. Violação do tempo de solução de mais de 40% (quarenta por cento) dos chamados dentro do mesmo nível de prioridade

5.6.1. Condições

Se uma determinada prioridade tiver mais de 40% (quarenta por cento) dos chamados com tempo de solução violado, em relação ao total do próprio nível, incidirá sobre a CONTRATADA uma penalização média por ocorrência, que poderá se tornar grave se o índice de descumprimento for maior que 60% (sessenta por cento) e gravíssima de for maior que 80% (oitenta por cento). A penalidade só não será aplicada se o número total de chamados do nível em questão tiver sido inferior a 05 (cinco).

- Incidência: por ocorrência.
- Penalidade: Média, podendo se tornar Grave ou Gravíssima, a depender o índice.
- Valor a ser deduzido do IAMS: Cada situação identificada que se encaixe na descrição deste item ensejará a dedução no IAMS de 0,05 (cinco centésimos), se for média, de 0,1 (um décimo) em caso grave, e de 0,3 (três décimos) em caso gravíssimo, sem prejuízo de outras penalidades, caso aplicáveis.
- Serviço relacionado: Todos do regime de SLA.

5.7. Atraso superior a 20 (vinte) minutos em uma solicitação agendada

5.7.1. Condições

Em determinadas solicitações agendadas, tais como atividades programadas do Comitê de Gestão de Mudanças e instalação de notebooks/projetores em salas de reunião, o fator mais preponderante é a pontualidade. Se for constatado descumprimento do prazo acordado em situações que o atraso implique em prejuízo para o atendimento, sem que haja justificativa formal acatada pela CONTRATANTE, incidirá sobre a CONTRATADA uma penalidade.

Incidência: por ocorrência.

Penalidade: Média.

Valor a ser deduzido do IAMS: Cada situação identificada que se encaixe na descrição deste item ensejará a dedução de 0,05 (cinco centésimos) no IAMS, sem prejuízo de outras penalidades, caso aplicáveis.

Serviço relacionado: Todos do regime de SLA.

5.8. Ausência do registro de indisponibilidade de um serviço

5.8.1. Condições

As indisponibilidades de serviço monitorados pelo indicador de Disponibilidade de Ambiente deverão ser registradas tempestivamente no "Diário de Bordo" do NOC e notificadas por e-mail para a CONTRATANTE até o próximo dia útil. Quando se tratar de ocorrências graves, que impliquem na suspensão de serviços essenciais, a comunicação deverá ser também por telefone ou mensagem instantânea, devendo ocorrer no máximo em até 02 (duas) horas úteis.

Em caso de ausência do registro de indisponibilidade de um serviço que estiver no rol do indicador de Disponibilidade do Ambiente e/ou atraso na respectiva notificação para a CONTRATANTE, seja por falha humana, seja por falta de monitoramento, ou ainda qualquer outro fator, haverá penalização média para a CONTRATADA por ocorrência. Se o serviço for crítico, a penalidade será considerada grave.

- Incidência: por ocorrência.
- Penalidade: Média, podendo se tornar Grave, se o serviço for crítico.
- Valor a ser deduzido do IAMS: Cada situação identificada que se encaixe na descrição deste item ensejará a dedução no IAMS de 0,05 (cinco centésimos), se for média, e de 0,1 (um décimo) em caso grave, sem prejuízo de outras penalidades, caso aplicáveis.
- Serviço relacionado: Suporte de 3º Nível e/ou Produção e Monitoramento do Data Center.

5.9. Indisponibilidade de um serviço por mais de 08 (oito) horas

5.9.1. Condições

Caso um serviço constante da lista de monitoramento fique indisponível por mais de 08 (oito) horas consecutivas, sem que sejam tomadas medidas, mesmo que de contorno, para o seu restabelecimento, implicará sobre a CONTRATADA uma penalização por ocorrência. Se a criticidade do serviço for alta (peso 05) a penalidade será gravíssima, se for média (peso 03), será grave e se for baixa (peso 01), a punição será média.

Se ficar constatado que ocorreu atraso na disponibilização do serviço por motivo que não possa ser imputado à CONTRATADA, a penalização será revogada, mediante aprovação da CONTRATANTE.

- Incidência: por ocorrência.
- Penalidade: Pode ser Gravíssima, Grave ou Média.
- Valor a ser deduzido do IAMS: Cada situação identificada que se encaixe na descrição deste item ensejará a dedução no IAMS de 0,3 (três décimos), se for gravíssima, de 0,1 (um décimo) se for grave, de 0,05 (cinco centésimos) se for média sem prejuízo de outras penalidades, caso aplicáveis sem prejuízo de outras penalidades, caso aplicáveis.
- Serviço relacionado: Suporte de 3º Nível.

5.10. Implementação de uma mudança no ambiente de produção sem aprovação pelo Comitê de Gestão de Mudanças

5.10.1. Condições

Toda mudança no ambiente de produção da CONTRATANTE deverá passar pelo processo de aprovação do Comitê de Gestão de Mudanças, a menos que se trate de uma mudança padrão, que já foi previamente aprovada com definição das instruções e procedimentos para sua execução.

Caso seja implementada uma mudança no ambiente de produção sem a devida aprovação, incidirá sobre a CONTRATADA uma penalização grave por ocorrência, podendo ser gravíssima, a depender do impacto causado ou das consequências geradas, a ser descontado no IAMS do respectivo serviço que deu causa ao problema.

- Incidência: por ocorrência.
- Penalidade: Grave, podendo se tornar Gravíssima.
- Valor a ser deduzido do IAMS: Cada situação identificada que se encaixe na descrição deste item ensejará a dedução no IAMS de 0,1 (um décimo) se for grave, e de 0,3 (três décimos) se for gravíssima, sem prejuízo de outras penalidades, caso aplicáveis.
- Serviço relacionado: Todos do regime de SLA e de UST.

5.11. Indisponibilidade de uma ou mais posições de atendimento do 1º Nível

5.11.1. Condições

Caso a CONTRATADA não mantenha a quantidade mínima determinada de posições simultâneas de atendimento do 1º Nível para o turno, sem que haja uma justificativa ou autorização da CONTRATANTE para tal, ela sofrerá uma penalidade leve por cada ponto indisponível por turno, incluindo "Horário Administrativo" e "Horário Estendido". Haverá tolerância de 02 (dois) intervalos de 15 (quinze) minutos por ponto em cada turno para troca ou descanso do profissional. Este intervalo não poderá ser concedido de forma simultânea para mais de 02 (dois) pontos.

Também haverá penalização por ponto no turno em caso de solução de continuidade na prestação do serviço do Atendimento ao Usuário em 1º Nível devido a indisponibilidade de algum recurso da infraestrutura da CONTRATADA, como por exemplo problemas na central telefônica ou no equipamento do atendente.

A penalidade passará a ser contabilizada como média se a indisponibilidade do ponto, no mês, perdurar por mais de 06 (seis) horas, consecutivas ou não, descontadas as tolerâncias.

- Incidência: por ocorrência no turno.
- Penalidade: Leve, podendo se tornar Média.
- Valor a ser deduzido do IAMS: Cada situação identificada que se encaixe na descrição deste item ensejará a dedução no IAMS de 0,025 (vinte e cinco milésimos), se for leve e 0,05 (cinco centésimos), se for média, sem prejuízo de outras penalidades, caso aplicáveis.
- Serviço relacionado: Atendimento ao Usuário em 1º Nível.

5.12. Problema não tratado por mais de 30 (trinta) dias

5.12.1. Condições

Todo problema que for registrado precisa ser investigado para ter a sua causa raiz identificada. Caso a CONTRATADA não efetue qualquer tratativa em um problema registrado a mais de 30 (trinta) dias, sofrerá uma penalização média por ocorrência. Se passar de 60 (sessenta) dias, a penalização passará a ser grave.

- Incidência: por ocorrência.
- Penalidade: Média podendo se tornar Grave
- Valor a ser deduzido do IAMS: Cada situação identificada que se encaixe na descrição deste item ensejará a dedução de 0,05 (cinco centésimos) se for média e de 0,1 (um décimo) se for grave, no IAMS do serviço afetado, sem prejuízo de outras penalidades, caso aplicáveis.
- Serviço relacionado: Todos do regime de SLA.

5.13. Problema não registrado na ferramenta de gestão de serviços de TI

5.13.1. Condições

Para que um problema possa ser devidamente diagnosticado e tratado é necessário que ele seja apropriadamente registrado na ferramenta de gestão de serviços de TI. Se ficar constatado que tal procedimento não foi efetuado de forma tempestiva, haverá uma penalização leve por ocorrência, podendo se tornar média a partir de 5ª (quinta) ocorrência dentro do mesmo trimestre.

- Incidência: por ocorrência.
- Penalidade: Leve podendo se tornar Média
- Valor a ser deduzido do IAMS: Cada situação identificada que se encaixe na descrição deste item ensejará a dedução no IAMS de 0,025 (vinte e cinco milésimos), se for leve e de 0,05 (cinco centésimos) se for média, sem prejuízo de outras penalidades, caso aplicáveis.
- Serviço relacionado: Todos do regime de SLA.

ENCARTE D

CRITÉRIOS PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO DE FORMA REMOTA

1. CONECTIVIDADE PARA O ATENDIMENTO AO USUÁRIO

1.1. Acesso ao Ambiente da Contratante

1.1.1. Condições Gerais

Nos casos em que for permitido o acesso remoto para a prestação de alguma porção do serviço, deverão ser respeitadas as seguintes regras:

1.1.2. O acesso remoto é um recurso opcional e facilitador, proporcionado pela CONTRATANTE, que objetiva agilizar a prestação do serviço. Qualquer que seja o impedimento no seu uso (inclusive por indisponibilidade ou dificuldade na conectividade), ele não exime a CONTRATADA de cumprir suas obrigações sob a justificativa de impossibilidade de realização de suas atividades por problemas de conectividade.

1.1.3. O acesso remoto somente será concedido para profissionais que estejam alocados no contrato. A CONTRATADA deverá tempestivamente informar à CONTRATANTE quando um profissional for realocado ou desligado para que esta funcionalidade seja imediatamente revogada.

1.2. Atendimento Remoto em 1º e 2º Nível

Para o acesso remoto do Atendimento ao Usuário em 2º Nível deverão ser respeitadas as seguintes regras:

1.2.1. Se o atendimento por controle remoto for a partir das dependências da CONTRATANTE, os técnicos deverão utilizar as soluções adotadas para controle remoto das estações e automação e gerenciamento do parque de equipamentos.

1.2.2. O controle remoto a partir das dependências da CONTRATADA, quando permitido pela CONTRANTE, deverá obrigatoriamente ocorrer pela a rede da CONTRATANTE, através da VPN montada para atender o Atendimento ao Usuário.

1.2.3. Não será permitido aos técnicos o acesso remoto a partir de qualquer outra VPN ou solução provida pela CONTRATANTE, exceto em casos excepcionais mediante autorização desta.

1.3. Atendimento Remoto no Horário Extraordinário

Os serviços que forem prestados durante o “Horário Extraordinário” pelas equipes de Suporte de 3º Nível, incluindo o atendimento do Regime de Sobreaviso, poderão ser executados de forma remota desde que atenda as seguintes regras:

1.3.1. O acesso remoto previsto neste tópico é opcional à CONTRATADA e está limitado para a execução de atividades programadas no “Horário Extraordinário” e para o atendimento de chamados abertos no Regime de Sobreaviso. Qualquer uso fora deste horário ou por pessoa não autorizada, só será permitido com consentimento expresso da CONTRATANTE.

1.3.2. Caso haja indisponibilidade ou dificuldade na conectividade, seja qual for o motivo, não desobriga a CONTRATADA de cumprir os prazos acordados, nem será considerado como justificativa para inexecução de qualquer chamado, uma vez que deve estar previsto o atendimento presencial se houver qualquer restrição ou se a atividade a ser executada assim exigir.

1.4. Atendimento Remoto para os Demais Serviços

Visando atender necessidades específicas ou circunstanciais que ensejem essa modalidade de atuação, a CONTRATANTE, a seu critério, poderá permitir que, além dos casos já previstos, outros serviços sejam também realizados de forma remota, desde que a atividade permita e não haja qualquer restrição para isso. Para tanto, deverão ser observadas as seguintes regras:

1.4.1. Para que um serviço seja liberado para ser executado de forma remota, serão avaliados vários tópicos como característica, criticidade, impacto na organização ou nos demais serviços prestados, desempenho, compromisso nas entregas e, principalmente, as necessidades da CONTRATANTE.

1.4.2. Os serviços que sejam essencialmente presenciais (por natureza ou criticidade) não poderão ser executados de forma remota.

1.4.3. A permissão para a execução do serviço de forma remota poderá ser revogada a qualquer tempo, sem

qualquer prejuízo para a CONTRATANTE.

1.4.4. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, limitar o acesso remoto, restringindo por exemplo o quantitativo de conexões remotas simultâneas da CONTRATADA ou delimitando o horário de uso.

1.4.5. Independentemente do motivo, a impossibilidade de realização de alguma atividade de forma remota, mesmo que previamente permitida, obrigará a CONTRATADA a executá-la de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE, dentro dos prazos previamente acordados.

1.4.6. Em determinadas situações, a CONTRATANTE poderá exigir que determinada atividade, mesmo que permitida por acesso remoto, seja executada exclusivamente de forma presencial em suas dependências. Tal situação se aplica em casos de manutenções ou implantações críticas ou de extrema relevância, ou ainda que envolvam a necessidade de alguma intervenção humana direta na prestação do serviço.

1.5. Prestação do Serviço na Modalidade Híbrida

Visando atender a eventuais necessidades sanitárias de distanciamento social ou por condições específicas ou circunstanciais que ensejem essa modalidade de atuação, a CONTRATANTE, a seu critério, poderá permitir que, além dos casos já previstos, uma parcela dos serviços seja realizada no modelo híbrido, com parte sendo executada de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE e uma parte de forma remota, podendo ser na sede da CONTRANTADA ou na forma de teletrabalho (home office), desde que a atividade permita e não haja qualquer restrição para isso. Para tanto, deverão ser observadas as seguintes regras:

1.5.1. No modelo híbrido, todo profissional deverá ter disponibilidade para executar parte das atividades de forma presencial na CONTRATANTE. Sendo assim, não será admitido que um indivíduo fique 100% (cem por cento) presencial para que outro fique 100% (cem por cento) remoto, como forma de compensação.

1.5.2. Em situações de interesse da CONTRATANTE ou em casos excepcionais, mediante justificativa da CONTRATADA e autorização da CONTRATANTE, poderá ser liberado que um determinado profissional execute seu serviço de forma exclusivamente remota.

1.5.3. A CONTRATANTE definirá as situações, os dias e os horários em que exigirá a presença do profissional, devendo esta escala ser rigorosamente cumprida.

1.5.4. Qualquer mudança na escala ou eventual ausência deverá ser devidamente justificada.

1.5.5. A CONTRATANTE poderá solicitar a presença do funcionário fora da escala prevista para atendimento de emergências ou eventos previamente agendados. A CONTRATADA deverá garantir o cumprimento da convocação e em caso de impossibilidade de comparecimento, deverá tempestivamente providenciar um substituto.

1.5.6. A permissão para a execução do modelo híbrido poderá ser revogada a qualquer tempo, sem qualquer prejuízo para a CONTRATANTE.

Defensoria Pública
BAHIA

ENCARTE E

TABELA DE REFERÊNCIA DE SALÁRIO BASE

Quanto à remuneração dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, a proposta deverá usar **como referência** os valores mínimos descritos no quadro a seguir, para cada especialidade de prestação de serviços:

Função	Perfill	Perfis Associados	Salário Base (R$)
Técnico de Suporte	-	Técnico de Suporte de 1º Nível	R$ 1.801,60
	-	Técnico de Suporte de 2º Nível	R$ 2.349,42
Analista de Tecnologia	Júnior	Analista de Tecnologia – Redes	R$ 3.287,81
	Pleno		R$ 4.676,73
	Júnior	Analista de Tecnologia – Infraestrutura e segurança	R$ 3.381,09
	Pleno		R$ 4.961,06
	Sênior	Analista de Tecnologia – Infraestrutura e suporte ao desenvolvimento	R$ 6.722,70
Líder Técnico	-	Líder Técnico de 2º Nível	R$ 4.346,34
	-	Coordenador da Central de Serviços	R$ 6.886,43

Defensoria Pública
BAHIA

ENCARTE F

MODELOS DE DOCUMENTOS

1. MODELO A – COMPROVAÇÃO TÉCNICA

COMPROVAÇÃO TÉCNICA	
Serviço: < *Serviço ou Item ser comprovado* >	
Empresa: < *Nome da Empresa para qual o serviço foi prestado* >	
Contrato: < *Número do Contrato* >	**Vigência:** < *Vigência do Contrato*>
Volumetria: < *Volumetria do serviço prestado* >	
Item/Subitem: < *Item/Subitem a ser comprovado (Ex: I-a, II-b)* > **Comprovação:** < *Transcrição do atestado, contrato ou ambiente tecnológico (se houver) que comprove o respectivoitem/subitem* > < *Página do documento onde está localizada a informação* > **Página:**	
Item/Subitem: < *Item/Subitem a ser comprovado (Ex: I-a, II-b)* > **Comprovação:** < *Transcrição do atestado, contrato ou ambiente tecnológico (se houver) que comprove o respectivoitem/subitem* > < *Página do documento onde está localizada a informação* > **Página:**	
Item/Subitem: < *Item/Subitem a ser comprovado Ex: I-a, II-b* > **Comprovação:** < *Transcrição do atestado, contrato ou ambiente tecnológico (se houver) que comprove o respectivoitem/subitem* > < *Página do documento onde está localizada a informação* > **Página:**	
Serviço: < *Serviço ou Item a ser comprovado* >	
Empresa: < *Nome da Empresa para qual o serviço foi prestado* >	
Contrato: < *Número do Contrato* >	**Vigência:** < *Vigência do Contrato*>
Volumetria: < *Volumetria do serviço prestado* >	
Item/Subitem: < *Item/Subitem a ser comprovado (Ex: I-a, II-b)* > **Comprovação:** < *Transcrição do atestado, contrato ou ambiente tecnológico (se houver) que comprove o respectivoitem/subitem* > < *Página do documento onde está localizada a informação* > **Página:**	
Item/Subitem: < *Item/Subitem a ser comprovado Ex: I-a, II-b* > **Comprovação:** < *Transcrição do atestado, contrato ou ambiente tecnológico (se houver) que comprove o respectivoitem/subitem* > < *Página do documento onde está localizada a informação* > **Página:**	

Item/Subitem:	*< Item/Subitem a ser comprovado (Ex: I-a, II-b) >*
Comprovação:	*< Transcrição do atestado, contrato ou ambiente tecnológico (se houver) que comprove o respectivoitem/subitem >* *< Página do documento onde está localizada a informação >*
Página:	

Defensoria Pública
BAHIA

2. MODELO B - PLANILHA DE COTAÇÃO DE PREÇOS

1. **SERVIÇO POR SLA**		**Valor Mensal (R$)**	**Valor Anual (R$)**
1.1	Serviço de suporte técnico em Primeiro Nível		
1.2	Serviço de suporte técnico em Segundo Nível		
1.3	Serviço de suporte técnico em Terceiro Nível (Serviços Operacionais de sustentação, gerenciamento, e suporte ao desenvolvimento).		
		TOTAL DO SERVIÇO POR SLA (R$):	
2. **SERVIÇOS SOB DEMANDA**			**Valor Anual (R$)**
		TOTAL DO SERVIÇO POR UST (R$):	
3. **DESLOCAMENTO**			**Valor Anual (R$)**
		TOTAL DE DESLOCAMENTOS (R$):	**57.240,00**
SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO			**Valor Total (R$)**
		TOTAL DO SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO (R$):	
		VALOR TOTAL DA PROPOSTA (R$):	
< VALOR TOTAL DA PROPOSTA (POR EXTENSO)>			

Prazo de Validade da Proposta: ( ) dias **[≥ 60 dias]**

Salvador___de____de 20__.

_____

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

Defensoria Pública
BAHIA

4. MODELO C – DETALHAMENTO DA PLANILHA DE COTAÇÃO DE PREÇOS

1. SERVIÇO POR SLA		Perfil Profissional	Quant.	Valor Unitário Mensal (R$)	Valor Total Mensal (R$)	Valor Total Anual (R$)
1.1	Serviço de suporte técnico em Primeiro Nível	Técnico de suporte em Primeiro Nível	8			
1.2	Serviço de suporte técnico em Segundo Nível	Técnico de suporte em Segundo Nível	25			
		Líder Técnico de 2º Nível	1			
1.3	Serviços de suporte técnico em Terceiro Nível (Serviços Operacionais de sustentação, gerenciamento, e suporte ao desenvolvimento). Coordenação dos serviços.	Analista de tecnologia – redes (Júnior)	1			
		Analista de tecnologia – redes (Pleno)	1			
		Analista de tecnologia – infraestrutura e segurança (Júnior)	1			
		Analista de tecnologia – infraestrutura e segurança (Pleno)	1			
		Analista de Tecnologia – Infraestrutura e suporte ao desenvolvimento (Sênior)	1			
		Coordenador da Central de Serviços	1			
(A) TOTAL DO SERVIÇO POR SLA (R$):						

2 . SERVIÇOS SOB DEMANDA		Quantidade UST (12 meses)	Valor Unitário (R$)	Valor Anual (R$)
2.1	Suporte remoto	1200		
2.2	Suporte a Microinformática	860		
2.3	Assistência em 3º Nível	580		
(B) TOTAL DO SERVIÇO POR UST (R$):				

3 . DESLOCAMENTO		Valor Mensal (R$)	Valor Anual (R$)
3.1	Deslocamento – Suporte 2º Nível	2.970,00	35.640,00
3.2	Deslocamento – Suporte 3º Nível	1.800,00	21.600,00
(C) TOTAL DE DESLOCAMENTOS (R$):			**57.240,00**

4. SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO		Quantidade	Valor Serviço (R$)	Valor Total (R$)
2.1	Serviço de Implantação e Adequação do Contrato	1		
(D) TOTAL DO SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO (R$):				
(VTP) VALOR TOTAL DA PROPOSTA (A+B+C+D) (R$):				

Defensoria Pública
BAHIA

5. **MODELO C - TERMO DE RESPONSABILIDADE E SIGILO**

TERMO DE COMPROMISSO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

Os abaixo-assinados, de um lado a _____, CNPJ nº _____/_____, situada na cidade de _____, à Rua: _____, bairro _____, doravante denominada CONTRATANTE, e de outro lado _____, CNPJ nº _____/_____, situada na cidade de _____, à Rua: _____, bairro _____, doravante denominada CONTRATADA, tem entre si justa e acertada, a celebração do presente TERMO DE COMPROMISSO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE, através do qual a CONTRATADA aceita não divulgar sem autorização prévia e formal segredos e informações sensíveis de propriedade da DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DA BAHIA e se compromete a praticar procedimentos de segurança da informação, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições:

PRIMEIRA – A CONTRATADA reconhece que em razão das suas atividades profissionais, estabelece contato com informações sigilosas, que devem ser entendidas como segredo. Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios Colaboradores da _____, sem a expressa e escrita autorização da Defensoria Pública do Estado da Bahia.

SEGUNDA - As informações, exemplificadas abaixo, devem receber o tratamento de confidencialidade adequado, de acordo com o seu nível de classificação.

1. Programas de computador, suas listagens, documentação, artefatos diversos, código fonte e código objeto;

2. Toda a informação relacionada a programas existentes ou em fase de desenvolvimento no âmbito da Defensoria Pública da Bahia, inclusive fluxogramas, estatísticas, especificações, avaliações, resultados de testes, arquivos de dados, artefatos diversos e versões “beta” de quaisquer programas;

3. Documentos, informações e dados armazenados de atuação consultiva e contenciosa, de estratégias ou demais dados e/ou informações de caráter sigiloso ou restrito à Defensoria Pública do Estado da Bahia;

4. Metodologia, projetos e serviços utilizados;

5. Números e valores financeiros.

TERCEIRA – A CONTRATADA reconhece que a lista acima é meramente exemplificativa e ilustrativa e que outras hipóteses de confidencialidade que já existam ou que venham a surgir no futuro devem ser mantidas sob segredo. Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação a CONTRATADA deve tratar a mesma sob sigilo até que seja autorizado, formalmente, a tratá-la de forma diferente pela CONTRATANTE.

QUARTA – A CONTRATADA reconhece que, no seu desligamento definitivo, deverá entregar à CONTRATANTE todo e qualquer material de propriedade desta, inclusive notas pessoais envolvendo matérias sigilosas, registros de documentos de qualquer natureza que tenham sido usados, criados ou estado sob seu controle. A CONTRATADA também assume o compromisso de não utilizar qualquer informação adquirida quando de suas atividades para a Defensoria pública do Estado.

QUINTA – A CONTRATADA deve assegurar que todos os seus colaboradores guardarão sigilo sobre as informações que porventura tiverem acesso, mediante o ciente de seus colaboradores em Termo próprio a ser firmado entre a CONTRATADA e seus colaboradores, e que os mesmos comprometer-se-ão a informar, imediatamente, ao seu superior hierárquico, qualquer violação das regras de sigilo, por parte dele ou de qualquer pessoa, inclusive nos casos de violação não intencional.

Parágrafo Primeiro: A coleta dos Termos de Sigilo de seus colaboradores não exime a CONTRATADA das penalidades por violação das regras por parte de seus contratados.

Parágrafo Segundo: A CONTRATADA deverá fornecer cópia de todos os termos firmados com seus colaboradores à Defensoria Pública do Estado da Bahia no prazo de 10 dias após assinatura dos respectivos termos.

Defensoria Pública
BAHIA

Parágrafo Terceiro: Sempre que um colaborador for admitido, A CONTRATADA deverá fornecer cópia dos novos termos firmados no prazo de 2 dias após assinatura dos respectivos termos.

SEXTA - O atendimento deste TERMO DE COMPROMISSO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE, bem como da das Diretrizes Básicas da Política de Segurança da Informação devem ser incorporados formalmente ao contrato de trabalho dos funcionários da CONTRATADA que prestarem serviços à Defensoria Pública do Estado da Bahia.

SÉTIMA – A CONTRATADA deverá seguir a Política de Segurança da Informação definida pela CONTRATANTE.

OITAVA - O não cumprimento de quaisquer das cláusulas deste Termo implicará em responsabilização civil e criminal, de acordo com a legislação vigente.

NONA - Os casos omissos neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, assim como as dúvidas surgidas em decorrência da sua execução, serão resolvidos pela DPE/BA, buscando solucionar de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

DECIMA - O CONTRATANTE elege o foro da Salvador/BA, onde está localizada a sede do CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e forma.

Em, _____de _____de 20___.

_____

Responsável pelo Contrato - CONTRATANTE

_____

Responsável pelo Contrato – CONTRATADA

Defensoria Pública
BAHIA

6. MODELO D - DECLARAÇÃO DE VISTORIA

OBSERVAÇÕES SOBRE A VISITA TÉCNICA

Fica facultado as empresas licitantes a realização de visita técnica, para conhecer as instalações e condições para prestação dos serviços, saneando quaisquer dúvidas em relação ao processo de contratação dos serviços.

A visita deverá ser agendada previamente, com no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, junto à **Coordenação de Modernização e Informática**, pelos telefones (71) 3117-9150 / 9151.

A visita somente poderá ser realizada nos horários de 8:30h as 17:00h, em dias de expediente regular, no prazo de até 72 (setenta e duas) horas antes da licitação.

A visita deverá ser realizada por profissional pertencente ao quadro funcional ou sócio da licitante, portador de diploma de nível superior em informática, cuja comprovação deverá ocorrer no momento da realização da visita técnica, mediante carta de apresentação assinada pelo representante legal da empresa, constando as informações inerentes às qualificações exigidas. As informações apresentadas são de inteira responsabilidade da licitante.

DECLARAÇÃO DE VISTORIA EXPEDIDA PELA ADMINISTRAÇÃO

Atesto que o responsável técnico da _____ (indicar nome da Pessoa Jurídica licitante), CNPJ nº_____ (indicar CNPJ da licitante), Sr.(a) _____, CPF nº _____, interessado em participar da _____ (indicar modalidade de licitação: pregão/concorrência/tomada de preço/convite) nº _____, vistoriou _____ (indicar a Unidade Administrativa vistoriada) e tomou ciência do estado das condições locais para o cumprimento das obrigações relativas ao objeto licitado.

Salvador _____de _____ de 2023.

_____

(assinatura, identificação do servidor público e respectivo cadastro).

Defensoria Pública
BAHIA

7. MODELO E – MODELO DA ORDEM DE SERVIÇO

Por intermédio da Ordem de Serviço será solicitado formalmente à Contratada a prestação de serviço através da Unidade de Serviço Técnico (UST).

ORDEM DE SERVIÇO			
IDENTIFICAÇÃO			
Ordem de Serviço nº:		**Data da emissão:**	
Responsável:		**Unidade Requisitante:**	
Contratada:		**Nº do contrato:**	

ESPECIFICAÇÃO E DETALHAMENTO DO(S) SERVIÇO(S) A SER(EM) EXECUTADO(S)			
Descrição das ocorrências:	[Descrever a requisição, o problema e/ou incidente que gerou a demanda]		
Item	Tipo de demanda	Descrição dos serviços	Degrau

CRONOGRAMA			
Item	Início Previsto	Fim Previsto	Horas Estimadas

CIÊNCIA	
Requisitante	**Gestor do contrato**
_____ Nome: Matrícula: Local e data:	_____ Nome: Matrícula: Local e data:

Contratada
_____ **Nome:** **CPF:** **Local e data:**

RICARDO AUGUSTO BORGES SANTANA:02350560570

Assinado de forma digital por RICARDO AUGUSTO BORGES SANTANA:02350560570
DN: c=BR, o=ICP-Brasil, ou=Certificado Digital, ou=07003506000101, ou=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB, ou=RFB e-CPF A3, ou=(em branco), cn=RICARDO AUGUSTO BORGES SANTANA:02350560570
Dados: 2023.12.11 16:54:51 -03'00'