



## EDITAL

( x ) Contratação delegada

### ESTRUTURAÇÃO DO EDITAL

I – Parte Invariável, tendo como componentes:

- a) Preâmbulo;
  - b) Rito Procedimental;
  - c) Formulários de documentos;
    1. Modelo de procuração
    2. Modelo de declaração por ME e EPP de limitação de celebração de contrato (art. 4º, §2º, da Lei Federal nº 14.133/2021)
- Nota: exclusiva para microempresa e empresa de pequeno porte**

II – Parte Variável, tendo como componentes:

- a) Termo de Referência e Habilitação (TR/Habilitação);
- b) Minuta de contrato.

Parte Invariável do edital  
Componente: **Preâmbulo**  
Classificação: **minuta padronizada**  
Versão: **1**  
Data da aprovação/modificação (PGE):

## PREÂMBULO

### 1. Regência legal:

Esta licitação obedecerá às disposições da Lei nº 14.634, de 28 de novembro de 2023, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, bem como do Decreto nº 22.885, de 20 de junho de 2024, do Decreto nº 22.888, de 26 de junho de 2024, e, na hipótese do Sistema de Registro de Preços, o Decreto nº 23.657, de 09 de maio de 2025, e respectivas alterações.

### 2. Objeto da licitação/Codificação no Certificado de Registro – SAEB:

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 (incluindo serviços operacionais de Sustentação e Gerenciamento), Produção e Monitoramento do Data Center, DevOps e Suporte ao Desenvolvimento, Assistência Especializada em 3º Nível e em Arquitetura de Sistemas (incluindo Soluções ao Desenvolvimento), Suporte a Microinformática por Demanda e Adequação e Customização da Ferramenta de ITSM, implantação de soluções de ChatBot e IA e Serviços de Suporte a Projetos, conforme especificações, quantitativos e condições descritas no Termo de Referência, parte integrante do Edital.

Família: 02.24 Código: 02.24.00.00124232-6 / 02.24.00.00174473-9 / 02.24.00.00175233-2

### 3. Requisito de participação:

#### 3.1 Inscrição no Cadastro de Fornecedores do Estado da Bahia /SAEB

Serão admitidos a participar desta licitação os interessados, **inscritos ou não** no Cadastro de Fornecedores do Estado da Bahia, que atenderem a todas as exigências contidas neste edital, 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.

#### 3.2 Tratamento diferenciado e simplificado (ME e EPP)

( x ) Ampla Participação

( x ) Serviços – Sem reserva de cota

**3.2.1** Na concessão do tratamento diferenciado e simplificado, deverá ser observado o disposto no item "3. PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO" do Rito Procedimental.



### 3.3 Consórcio

**3.3.1** A definição quanto à participação de pessoas jurídicas reunidas em consórcio observará o disposto no Termo de Referência e Habilitação (TR/Habilitação).

#### 4. Processo administrativo - Órgão/entidade e setor:

080.3990.2024.0000578-45 - IBAMETRO/DSE/NUTIN

#### 5. Modalidade/número de ordem:

( x ) Pregão eletrônico          nº 003/2025          ID BB Nº 1078681

#### 6. Modo de disputa

( x ) Aberto

#### 7. Intervalo mínimo de diferença entre lances (degrau de valor ou percentual):

( x ) Sim (conforme orçamento estimado em planilha constante do TR/Habilitação)

#### 8. Critério de julgamento:

( x ) Menor Preço                                  ( x ) Por lote

#### 9. Ordem de fases da licitação:

(X) Na presente licitação, a fase de habilitação **sucedirá** as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

#### 10. Agendamento da vistoria, quando exigível no TR:

Não se aplica.

#### 11. Meio de acesso à íntegra do edital:

**11.1** Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), portal *Comprasnet.BA* e <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>.

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

Site: <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>

Recebimento das propostas: das 08 horas do dia 08/10/2025, às 09:50 horas do dia 10/10/2025

Início da sessão pública: às 10:00 horas do dia 10/10/2025.

#### 13. Impugnação e pedido de esclarecimento:

**13.1** A impugnação e o pedido de esclarecimento serão realizados por petição junto ao Sistema Eletrônico de Informação – SEI, ou por mensagem no correio eletrônico (e-mail): [copel@ibametro.ba.gov.br](mailto:copel@ibametro.ba.gov.br).

#### 14. Disponibilização de vista dos autos:

**14.1** O licitante deverá solicitar o acesso aos autos, o qual será concedido por meio de envio de *link* para o correio eletrônico (e-mail).

#### 15. Controle prévio de legalidade ou dispensa de análise jurídica individualizada

( x ) Declaro que o controle prévio do processo licitatório foi realizado pelo órgão de assessoramento jurídico, conforme o Parecer nº 014/2025 de 01/09/2025.

#### 16. Responsável pela consolidação das informações, componentes e anexos na minuta de edital, e meio de contato:

Servidor responsável e portaria de designação: Carlos Henrique Cardoso Santos, designado através da Portaria nº 014/2023, de 30 de maio de 2024, publicada em Diário do Estado da Bahia de 30 de maio de 2024. Endereço: Instituto Baiano de Metrologia e Qualidade, Rua Minas Gerais, nº 403, Pituba, CEP 41830-020 - Salvador – Bahia, Brasil. Horário: 08:30 às 12:00 e 13:30 às 17:00 H. Tel.: (71) 3117-7958 E-mail: [copel@ibametro.ba.gov.br](mailto:copel@ibametro.ba.gov.br)

Salvador, 15 de setembro de 2025

## RITO PROCEDIMENTAL

### 1. DIRETRIZES

1.1 O rito procedimental da presente licitação seguirá o disposto nesta seção, relativamente à operacionalização das fases do procedimento da licitação pelo critério de julgamento por menor preço ou maior desconto, na forma eletrônica.

1.1.1 Para fins deste Edital, considera-se responsável pela licitação o agente de contratação ou comissão de contratação a quem compete a condução do procedimento licitatório.

1.1.2 No caso de pregão, o agente de contratação será designado pregoeiro.

1.2 Na presente licitação será observado o que se segue:

- os documentos serão produzidos por escrito, com data e local de sua realização e assinatura dos responsáveis;
- os valores, os preços e os custos utilizados terão como expressão monetária a moeda corrente nacional; e
- o desatendimento de exigências meramente formais que não comprometam a aferição da qualificação do licitante ou a compreensão do conteúdo de sua proposta não importará seu afastamento da licitação ou a invalidação do processo;
- será disponibilizado o acesso aos documentos que compõem a proposta e os documentos de habilitação apresentados no processo licitatório.

### 2. ORDEM DAS FASES DA LICITAÇÃO

2.1 A realização da licitação pelo critério do menor preço ou maior desconto observará as seguintes fases sucessivas: a) preparatória; b) divulgação do edital de licitação; c) apresentação de propostas e lances; d) julgamento; e) habilitação; f) recurso; e g) homologação.

2.2 Na hipótese de inversão de fases, desde que observados os requisitos do art. 17, §1º, da Lei Federal nº 14.133/2021, e que seja disponibilizada a funcionalidade no sistema eletrônico, a fase de habilitação antecederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

### 3. PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

3.1 O *site*, dia e hora para recebimento das propostas e início da sessão pública estão indicados no Preâmbulo deste Edital.

3.1.1 Reputa-se credenciada a pessoa natural regularmente designada para representar a licitante no processo licitatório.

3.1.2 Cada licitante poderá credenciar apenas um representante e cada representante somente poderá representar uma única licitante.

3.2 O licitante deverá credenciar-se previamente no sistema eletrônico utilizado no certame.

3.2.1 O credenciamento do usuário implica em sua responsabilidade legal e na presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes à licitação.

3.2.2 O credenciamento do usuário será pessoal e intransferível para acesso ao sistema, sendo o licitante responsável por todos os atos praticados.

3.3 O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume 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 das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.4 Não poderão disputar esta licitação:

- aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);
- autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;
- empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;
- pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
- aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;
- empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
- pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação deste edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;



h) agente público do órgão ou entidade licitante;

i) Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

3.4.1 Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme §1º do art. 9º da Lei Federal nº 14.133/2021.

3.5 O impedimento relativo a pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta, será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

3.6 A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem as alíneas "b" e "c" do subitem 3.4 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

3.7 Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

3.8 O disposto nas alíneas "b" e "c" do subitem 3.4 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

3.9 Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021.

3.10 As vedações de que tratam a alínea "h" do subitem 3.4 e o subitem 3.4.1 se estendem a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica, conforme o §2º do art. 9º da Lei Federal nº 14.133/2021.

#### **Tratamento diferenciado e simplificado (Lei Complementar nº 123/2006 e art. 4º da Lei Federal nº 14.133/2021)**

3.11 Na concessão do tratamento diferenciado e simplificado, deverão ser observadas as disposições constantes dos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, observado o disposto no art. 4º da Lei Federal nº 14.133/2021.

#### **Aquisição com reserva de cotas**

3.12 No caso de aquisição com reserva de cotas, serão observadas as seguintes disposições:

3.12.1 O percentual da cota reservada do quantitativo licitado está definido no TR/HABILITAÇÃO, a qual será destinada às microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos do art. 48, inc. III, da Lei Complementar nº 123/06.

3.12.2 A cota será disputada em lote apartado, do qual participarão apenas as microempresas e empresas de pequeno porte.

3.12.3 A reserva da cota não impede a contratação das microempresas ou das empresas de pequeno porte na totalidade do objeto.

3.12.4 Na hipótese de não haver vencedor para a cota reservada, esta poderá ser adjudicada ao vencedor da cota principal ou, diante de sua recusa, aos licitantes remanescentes, desde que pratiquem o preço do primeiro colocado da cota principal.

3.12.5. Se a mesma empresa vencer a cota reservada e a cota principal, a contratação das cotas deverá ocorrer pelo menor preço.

3.12.6. Deverá ser priorizada a aquisição dos produtos das cotas reservadas, ressalvados os casos em que a cota reservada seja inadequada para atender as quantidades ou as condições do pedido, justificadamente.

#### **4. DO CADASTRAMENTO DA PROPOSTA INICIAL**

4.1. Os licitantes cadastrarão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública no Preâmbulo do Edital.

4.2 Na hipótese de inversão de fases, os licitantes encaminharão os documentos de habilitação simultaneamente com o cadastramento da proposta, na forma e no prazo estabelecidos no subitem 4.1.

4.3 No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema eletrônico:

a) a inexistência de fato impeditivo para licitar ou contratar com a Administração Pública;

b) o pleno conhecimento e aceitação das regras e das condições gerais da contratação, constantes deste Edital;

c) a responsabilidade pelas transações que forem efetuadas no sistema eletrônico, assumindo-as como firmes e verdadeiras;

d) o cumprimento do disposto no inc. VI do art. 68 da Lei Federal nº 14.133/2021;

e) o cumprimento dos requisitos para habilitação e a conformidade de sua proposta com as exigências deste Edital.



4.3.1 Ao cumprir o disposto nas alíneas "b" e "e" do subitem 4.3, o licitante automaticamente declara:

- a) a aceitação de todas as condições dos anexos deste Edital;
- b) que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo, nos termos do §1º do art. 63 da Lei Federal nº 14.133/2021;
- c) não possuir empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incs. III e IV do art. 1º e no inc. III do art. 5º da Constituição Federal;
- d) que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas, nos termos do inc. IV do art. 63 da Lei Federal nº 14.133/2021.

4.3.2 Nos preços formulados deverão estar incluídos todos os custos com material de consumo, salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal licitante, 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 pelo licitante das obrigações, salvo disposição diversa constante do Termo de Referência e Habilitação (TR/Habilitação).

4.3.3 A declaração firmada em campo próprio do sistema eletrônico será suficiente para fazer prova da exigência nele contida, ressalvada a possibilidade de realização de diligência pelo responsável pela licitação para esclarecimentos adicionais, caso necessário.

4.3.3.1 O não atendimento, pelo licitante, de diligência a ele dirigida, será reputado desistência, implicando na sua exclusão do certame, sem prejuízo das consequências definidas na legislação.

4.4 O licitante enquadrado como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, estando apto a usufruir do tratamento estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º da Lei Federal nº 14.133/2021.

4.5 A falsidade de qualquer declaração de que trata o item 4 sujeitará o licitante às sanções previstas neste Edital, na Lei Federal nº 14.133/2021 e as referidas na Lei nº 14.634/2023.

4.6 Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e, quando for o caso, os documentos de habilitação, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

4.7. Na hipótese de inversão de fases, os licitantes poderão retirar ou substituir os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema eletrônico, até a abertura da sessão pública.

4.8 Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante.

4.9 Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema eletrônico, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá as seguintes regras:

- a) a aplicação do 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; e
- b) os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata a alínea "a" deste subitem.

4.10 Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema eletrônico, o valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo licitante durante a fase de disputa, sendo vedado:

- a) valor superior a lance já registrado pelo licitante no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e
- b) percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo licitante no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

4.11 O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do subitem 4.9 possuirá caráter sigiloso para os demais licitantes e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

4.12 Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

## 5. DO CONTEÚDO DA PROPOSTA

5.1 O licitante deverá elaborar a sua proposta em conformidade com o que dispõe o TR/Habilitação.

5.2 Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

5.3 Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

5.4 Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

5.5 Com a apresentação da proposta, o proponente assume o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

5.5.1 Os licitantes devem respeitar os preços máximos fixados pela Administração ou por órgão oficial competente ou constantes de tabela de preços referenciais.

5.5.2 Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço resultante da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos fixados pela Administração ou por órgão oficial competente ou constantes da tabela de preços referenciais.

5.6 Somente será admitida a indicação da tributação relativa ao Simples Nacional pelos licitantes que explorem as atividades de serviço de vigilância, limpeza ou conservação, de forma exclusiva ou em conjunto com outras atividades que não tenham sido objeto de vedação à inclusão no Simples, conforme previsto no art. 17, §1º, c/c art. 18, §5º-C, inc. VI, da Lei Complementar nº 123/2006, devendo observar, ainda, no que respeita ao serviço de vigilância, o disposto na Lei Federal nº 14.967, de 9 de setembro de 2024.

5.7 Nas licitações destinadas à contratação de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva que não sejam de serviço de vigilância, limpeza ou conservação, o licitante incluído no Simples Nacional deverá formular proposta considerando a tributação comum aplicável aos serviços, sob pena de desclassificação.

5.7.1 Na hipótese do subitem 5.7, o licitante que venha a ser contratado estará sujeito à exclusão obrigatória do Simples Nacional a contar do mês seguinte ao da contratação, em face do disposto no art. 31, inc. II, da Lei Complementar nº 123/2006.

5.7.2 O pedido da exclusão do Simples Nacional deverá ser feito no prazo previsto no art. 30, §1º, inc. II, da Lei Complementar nº 123/2006, devendo a contratada apresentar cópia do ofício encaminhado à Receita Federal do Brasil, com comprovante de recebimento, como condição para recebimento da primeira fatura da prestação dos serviços.

## 6. ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA E FORMULAÇÃO DE LANCES

### Sessão pública

6.1 A abertura da licitação se dará automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados no Preâmbulo deste Edital.

### Lances

6.2 Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico.

6.3 Ressalvada a hipótese de parametrização referida no subitem 4.9, é vedado ao licitante apresentar seus lances de forma sucessiva, padronizada, intermitente, simultânea ou em intervalos de poucos segundos entre eles, ou de outros mecanismos indesejados da utilização de software lançador "robô".

6.4 Se inobservada a vedação estabelecida no subitem 6.3, o responsável pela licitação desclassificará a proposta e determinará a consequente abertura de processo administrativo para apuração do ilícito.

6.5 Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas neste Edital.

6.6 O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior, conforme o caso, ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

6.7 Será aplicado intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta (degrau).

6.7.1. O degrau deverá ser aquele indicado no TR/Habilitação.

6.8 Caso o sistema eletrônico disponibilize essa funcionalidade, o licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de 15 (quinze) segundos após o registro no sistema eletrônico, na hipótese de lance inconsistente ou inexecutável.

6.9 Não serão aceitos 2 (dois) ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

6.10 Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

6.11 Na hipótese de o sistema eletrônico se desconectar 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.

6.12 Caso, durante a desconexão do sistema eletrônico para o responsável pela licitação, ocorra o encerramento da disputa, o responsável pela licitação dará prosseguimento aos atos do certame somente após decorridas 24 (vinte e quatro) horas da comunicação do fato aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação deste Edital.

6.13 Caso não sejam apresentados lances pelos licitantes, o julgamento será feito com a proposta inicial.

6.14 O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.

### Modo de disputa "aberto"

6.15 No modo de disputa "aberto", os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

- 6.15.1 A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.
- 6.15.2 A prorrogação automática da etapa de lances de que trata o subitem 6.15.1 será de 2 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 6.15.3 Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública será encerrada automaticamente e o sistema ordenará e divulgará os lances, segundo a ordem crescente de valores ou decrescente de percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado.
- 6.15.4 Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o responsável pela licitação poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.
- 6.15.5 Após o reinício previsto no subitem 6.15.4, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

#### **Modo de disputa "aberto e fechado"**

- 6.16 No modo de disputa "aberto e fechado" os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.
- 6.16.1 A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de 15 (quinze) minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até 10 (dez) minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 6.16.2 Encerrado o prazo previsto no subitem 6.16.1, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo ou de maior percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado, e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores ou inferiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 6.16.3 No procedimento de que trata o subitem 6.16.2, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.
- 6.16.4 Não havendo pelo menos 3 (três) ofertas nas condições definidas neste subitem, o sistema possibilitará aos autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de 3 (três), oferecer um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 6.16.5 Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores ou decrescente de percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado.

#### **Modo de disputa "fechado e aberto"**

- 6.17 No modo de disputa "fechado e aberto" somente serão classificados para a etapa da disputa aberta, com a apresentação de lances públicos e sucessivos, o licitante que apresentou a proposta de menor preço ou de maior percentual de desconto e os das propostas até 10% (dez por cento) superiores ou inferiores àquela, conforme o critério de julgamento adotado.
- 6.17.1 Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no subitem 6.17.0, poderão os licitantes que apresentaram as 3 (três) melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.
- 6.17.2 A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.
- 6.17.3 A prorrogação automática da etapa de lances de que trata o subitem 6.17.2 será de 2 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 6.17.4 Não havendo novos lances na forma estabelecida nos subitens anteriores, a sessão pública será encerrada automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances, segundo a ordem crescente de valores ou decrescente de percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado.
- 6.17.5 Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o responsável pela licitação poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.
- 6.17.6 Após o reinício previsto no subitem 6.17.5, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários, podendo optar por manter o seu último lance.

#### **Empate ficto**

- 6.18 Em relação aos itens de ampla participação, será observado o que se segue:
- 6.18.1 O sistema eletrônico identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de se aplicar o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006.
- 6.18.2 Nas condições do subitem 6.18.1, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem no intervalo percentual de até 5% (cinco por cento), tratando-se de pregão eletrônico, ou de até 10% (dez por cento), tratando-se de concorrência eletrônica, relativamente à proposta mais bem classificada, serão consideradas empatadas com a primeira colocada (empate ficto).

6.18.3 A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada, nos termos do subitem 6.18.2, terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ou em percentual de desconto superior ao da primeira colocada, conforme o critério de julgamento adotado, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema eletrônico, contados da comunicação automática.

6.18.4 Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte mais bem classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, o sistema convocará as demais microempresas ou empresas de pequeno porte, em situação de empate ficto, na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no mesmo prazo.

6.18.5 No caso de equivalência dos valores ou dos percentuais de descontos apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte, conforme o critério de julgamento adotado, que se encontrem nos intervalos percentuais estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

6.18.6 Se não ocorrer o desempate, prevalecerá a melhor oferta inicial.

### **Empate real**

6.19 Ocorrendo empate real, será observado o procedimento a seguir definido.

6.19.1 Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances) ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

6.19.2 Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no [art. 60 da Lei Federal nº 14.133/2021](#), nesta ordem:

- a) disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;
- b) avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos na Lei Federal nº 14.133/2021;
- c) desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme o art. 4º, §§1º a 3º, do Decreto nº 22.665/2024;
- d) desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

6.19.2.1 A comprovação do desenvolvimento de ações de equidade e de programa de integridade a que se referem as alíneas "c" e "d" deste subitem será feita por declaração do interessado, acompanhada da relação das ações desenvolvidas, mediante diligência do responsável pela licitação.

6.19.3 Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

- a) empresas estabelecidas no Estado da Bahia;
- b) empresas brasileiras;
- c) empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
- d) empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da [Lei nº 12.187/2009](#).

6.19.4 Se, após observados os subitens 6.19.2 e 6.19.3, não houver desempate, será realizado sorteio entre os licitantes, vedando-se qualquer outro critério.

### **Sorteio em ato público**

6.20 A realização de sorteio, nas hipóteses previstas neste Edital, será realizada em ato público, para o qual os licitantes serão convocados, e do qual será lavrada ata específica.

6.20.1 Não sendo possível, por razões de ordem operacional, a realização do sorteio por meio do sistema eletrônico, deverá ser designada a realização de ato público presencial, assegurado o acompanhamento e a manifestação por videoconferência ou outro meio idôneo.

6.20.1.1 Na hipótese do subitem 6.20.1, o responsável pela licitação deverá juntar aos autos do processo licitatório no Sistema Eletrônico de Informações – SEI a gravação da sessão pública em áudio e vídeo, nos termos dos §§2º e 5º do art. 17 da Lei Federal nº 14.133/2021.

6.20.1.2 O link da gravação, para fins de disponibilização aos interessados, constará de despacho do responsável pela licitação.

### **Chat para troca de mensagens**

6.21 Ao final da disputa de lances, o sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o responsável pela licitação e os licitantes.

### **Verificação do atendimento às condições de participação**



6.22 O responsável pela licitação verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei Federal nº 14.133/2021, legislação correlata e no item 3 do Rito Procedimental deste Edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

- a) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>);
- b) Cadastro Nacional de Empresas Punidas - CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>); e
- c) Cadastro de Fornecedores do Estado da Bahia - CAF, mantido pelo Órgão Central do Sistema de Registro Cadastral do Poder Executivo do Estado da Bahia.

6.23 A consulta aos cadastros poderá ser estendida aos administradores e sócios com poderes de administração da licitante, na hipótese de desconsideração da personalidade jurídica a que alude o art. 57 da Lei nº 14.634/2023.

6.24 Constatada a existência de sanção condenatória restritiva de direito transitada em julgado, nos termos dos arts. 43 e 44 do Decreto nº 23.113/2024, o licitante será excluído da licitação, hipótese em que o responsável pela licitação avaliará a proposta subsequente, procedendo na forma do item 6 e seus subitens.

6.24.1 A sanção de impedimento de licitar e contratar impedirá o infrator de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Estado da Bahia.

6.24.2 A sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar impedirá o infrator de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos.

6.25 Se, em decorrência da verificação a que se refere este item 6, o licitante for excluído do certame, o responsável pela licitação avaliará a proposta subsequente, na forma deste edital, e assim, sucessivamente, até a identificação de licitante que atenda às condições de participação.

## **7. Readequação da proposta e providências antecedentes à fase de julgamento**

7.1 Por meio do *chat*, o responsável pela licitação solicitará do licitante mais bem classificado, conforme o caso: o envio da proposta readequada ao último lance ofertado; a declaração por ME e EPP de limitação de celebração de contratos, para fins de obtenção de benefícios da Lei Complementar nº 123/2006; os documentos necessários à avaliação da conformidade da proposta.

7.1.1 O responsável pela licitação concederá o prazo de 3 (três) horas para envio dos documentos referidos neste subitem.

7.1.2 O prazo definido no subitem 7.1.1 poderá ser prorrogado por solicitação fundamentada feita no "*chat*" pelo licitante, antes de sua conclusão.

7.1.3 Em casos justificados, constada a complexidade da proposta, o responsável pela licitação poderá fixar prazo diverso do definido no subitem 7.1.1, desde que não superior a 01 (um) dia útil.

7.1.4 No caso de licitação em que o procedimento exija apresentação de planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, estas deverão ser encaminhadas pelo sistema com os respectivos valores readequados à proposta provisoriamente classificada em primeiro lugar, sob pena de não aceitação da proposta.

7.1.5 Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante mais bem classificado deverá apresentar, por meio eletrônico, conforme o critério de julgamento adotado, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo que integra o TR/Habilitação, bem como com o detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores readequados ao valor final da proposta provisoriamente classificada em primeiro lugar, na forma disciplinada no TR/Habilitação.

7.1.6 A declaração, para fins de obtenção de benefícios da Lei Complementar nº 123/2006, fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, devendo ser firmada, preferencialmente, de acordo com o modelo do formulário integrante deste Edital.

7.1.7 Os documentos necessários à avaliação da conformidade da proposta listados no TR/Habilitação compreenderão, dentre outros, os catálogos, manuais, fichas de especificação técnica ou páginas da *internet*.

7.1.8 O não envio de qualquer dos documentos de que trata este subitem 7.1 no prazo indicado pelo responsável pela licitação será considerada desistência, implicando na desclassificação do licitante e à sujeição às sanções administrativas pertinentes.

## **8. FASE DE JULGAMENTO**

8.1 O responsável pela licitação examinará a proposta do licitante mais bem classificado quanto à compatibilidade do preço ou do desconto e quanto ao atendimento das especificações do objeto.

### **Compatibilidade do preço**

8.2 O responsável pela licitação aferirá a compatibilidade da proposta em relação ao máximo estipulado para contratação e quanto à sua exequibilidade.

8.2.1 Na hipótese de o preço do licitante mais bem classificado superar o limite máximo definido pela Administração, o responsável pela licitação poderá negociar a adequação da proposta, a fim de evitar a desclassificação.

8.2.1.1 Quando a proposta do primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificada em razão de permanecer acima do preço máximo definido pela Administração, deverá ser oportunizada aos demais licitantes a possibilidade de negociação, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida.

8.2.1.2 O procedimento de negociação observará o disposto no item 9.

8.2.2 No caso de obras e serviços de engenharia e arquitetura, além das disposições eventualmente constantes do TR/Habilitação, a análise de exequibilidade e sobrepreço considerará o que segue:

a) para efeito de avaliação da exequibilidade e de sobrepreço, serão considerados o preço global, os quantitativos e os preços unitários tidos como relevantes, observado o critério de aceitabilidade de preços unitário e global definidos no TR/Habilitação, conforme as especificidades do mercado correspondente (art. 59, §3º, da Lei Federal nº 14.133/2021).

b) serão consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, independentemente do regime de execução (art. 59, §4º, da Lei Federal nº 14.133/2021).

c) será exigida garantia adicional do licitante vencedor cuja proposta for inferior a 85% (oitenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, equivalente à diferença entre este último e o valor da proposta, sem prejuízo das demais garantias exigíveis de acordo com a Lei Federal nº 14.133/2021 (art. 59, §5º).

8.2.3 Se houver indício de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos, caberá a realização de diligência, a fim de oportunizar ao licitante a comprovação da exequibilidade da proposta.

8.2.3.1. Não poderá ser considerada exequível a proposta quando os custos do licitante ultrapassem o valor da proposta ou não forem demonstrados custos de oportunidade capazes de justificar a oferta.

#### **Aferição do atendimento às especificações do objeto**

8.3 O responsável pela licitação procederá à análise da proposta do licitante mais bem classificado quanto ao atendimento das especificações do objeto, sendo-lhe facultado colher manifestação escrita do setor requisitante do objeto licitado ou da área especializada.

8.4 Caso previsto no TR/Habilitação, a análise a que se refere o subitem 8.3 será realizada em procedimento de exame de adequação do objeto, relativamente ao licitante mais bem classificado, compreendendo a apresentação de amostras, avaliação de conformidade, prova de conceito, ou outros testes destinados à aferição da aceitabilidade da proposta, observado o que se segue:

8.4.1 Será divulgado o local e horário de realização do procedimento de exame de adequação do objeto.

8.4.2 A divulgação será feita por mensagem no sistema eletrônico, no sítio eletrônico oficial ou por outro meio idôneo, com a antecedência necessária para a sua realização.

8.4.3 Não sendo possível, por razões de ordem operacional, a permissão à participação presencial dos interessados na realização do exame de adequação do objeto, deverá ser assegurado o acompanhamento e a manifestação no ato, por videoconferência ou outro meio idôneo.

8.4.4 A recusa do licitante à realização do exame de adequação do objeto ou atraso, sem justificativa aceita pelo responsável pela licitação, de entrega da amostra, realização do exame de conformidade, de prova de conceito ou de outros testes exigidos será considerada desistência do certame, ensejando a aplicação das penalidades pertinentes.

8.4.5 O objeto será considerado inadequado, quando verificado o não atendimento das especificações previstas neste Edital.

8.4.6 Os resultados das avaliações serão divulgados pelos meios previstos no subitem 8.4.2.

8.4.7 Durante o prazo de vigência do contrato ou da ata de registro de preços, a Administração poderá, justificadamente, exigir amostra ou prova de conceito do bem (art. 41, inc. II, da Lei Federal nº 14.133/2021).

#### **Documentos complementares à proposta**

8.5 Caso seja necessário, o responsável pela licitação poderá, em sede de diligência, solicitar documentos complementares à proposta, a fim de esclarecer ou confirmar situação fática ou jurídica pré-existente (art. 36 do Decreto nº 22.888/2024).

8.5.1 Na realização de diligência, o responsável pela licitação deverá atentar para o caráter de complementaridade das informações e documentos a serem juntados (art. 36, parágrafo único, do Decreto nº 22.888/2024).

8.5.2 Não serão aceitos documentos ou informações que devessem constar originariamente da proposta.

8.5.3 O não envio dos documentos complementares no prazo indicado pelo responsável pela licitação será considerada desistência, implicando na desclassificação do licitante e à sujeição às sanções administrativas pertinentes.

#### **Sanatória da proposta**

8.6 O responsável pela licitação poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância da proposta, mediante despacho fundamentado registrado e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de classificação (art. 37 do Decreto nº 22.888/2024).

#### **Desclassificação da proposta**

8.7 Será desclassificada a proposta que:



- a) contiver vícios insanáveis;
- b) não obedecer às especificações técnicas contidas no TR/Habilitação;
- c) apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
- d) não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
- e) apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital e/ou seus anexos, desde que insanável.

8.8 No caso de desclassificação, o responsável pela licitação avaliará a proposta subsequente, de acordo com a disciplina estabelecida nos itens 6 a 8, procedendo a nova verificação da ocorrência do empate ficto, se for o caso, de acordo com a disciplina estabelecida, e assim sucessivamente, até a obtenção de proposta válida.

### **Do Encerramento da Fase de Julgamento**

8.9 Não sendo possível o julgamento da proposta na mesma sessão, o responsável pela licitação deverá designar nova sessão, para a qual serão convocados os licitantes.

8.10 A fase de julgamento será encerrada com a identificação do licitante classificado detentor da melhor proposta.

## **9. NEGOCIAÇÃO**

9.1. Definido o resultado do julgamento, o responsável pela licitação poderá negociar condições mais vantajosas com o licitante classificado detentor da melhor proposta.

9.1 A negociação será conduzida pelo responsável pela licitação por meio do sistema eletrônico, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

9.2 O resultado da negociação será registrado na ata da sessão pública, divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

9.3 Concluída a negociação, o responsável pela licitação solicitará o envio da proposta readequada, observado o disposto no subitem 7.

## **10. FASE DE HABILITAÇÃO**

### **Documentos de habilitação**

10.1 Para habilitação dos licitantes, serão exigidos os documentos necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei Federal nº 14.133/2021, conforme definido no TR/Habilitação, dividindo-se em: jurídica; técnica; fiscal, social e trabalhista; e econômico-financeira.

10.1.1 A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira poderá ser substituída pelo Certificado de Registro Cadastral do Cadastro de Fornecedores do Estado da Bahia (CAF) quanto aos documentos por ele abrangidos, observado o disposto neste Edital.

10.1.2 Os documentos exigidos para fins de habilitação observarão os termos da Lei Federal nº 13.726, de 8 de outubro de 2018.

10.1.3 Na forma do art. 63, inc. I, da Lei Federal nº 14.133/2021, o licitante responderá pela veracidade das declarações a que se refere o subitem 4.3.

10.1.4 Somente haverá a necessidade de apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.

### **Microempresas e empresas de pequeno porte**

10.2 A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte observará o disposto no art. 43 da Lei Complementar nº 123/2006.

10.2.1 O responsável pela licitação procederá à verificação se a microempresa ou empresa de pequeno porte faz jus aos benefícios da Lei Complementar nº 123/2006, em conformidade com os termos definidos neste Edital.

### **Empresas estrangeiras**

10.3 Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, será observado o que segue:

10.3.1 As exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes inicialmente apresentados com tradução livre;

10.3.2 O licitante deverá ter procurador residente e domiciliado no país, com poderes para receber citação, intimação e responder administrativa e judicialmente por seus atos, juntando os instrumentos de mandato com os demais documentos de habilitação;

10.3.3 Para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos de que trata este artigo serão traduzidos por tradutor juramentado no país e apostilados ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

### Consórcio de empresas

10.4 Salvo vedação devidamente justificada no TR/Habilitação, pessoa jurídica poderá participar de licitação em consórcio, observado o disposto no art. 15 e nos §§10 e 11 do art. 67, todos da Lei Federal nº 14.133/2021.

10.4.1 Quando houver a participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, se exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

### Processamento da habilitação

10.5 Serão exigidos os documentos de habilitação apenas do licitante classificado detentor da melhor proposta, exceto na inversão de fases (art. 63, inc. II, da Lei Federal nº 14.133/2021).

10.5.1 Quando houver inversão de fases, a exigência dos documentos de habilitação ocorrerá em relação a todos os licitantes.

10.5.2 Excetuam-se da previsão deste subitem os documentos relativos à regularidade fiscal, os quais serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas e somente do licitante classificado detentor da melhor proposta (art. 63, inc. III, da Lei Federal nº 14.133/2021).

10.6 Os documentos de habilitação serão enviados por meio do sistema eletrônico, em formato digital, no prazo 3 (três) horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do responsável pela licitação (art. 63, inc. II, da Lei Federal nº 14.133/2021).

10.6.1 Na hipótese de inversão de fases, os licitantes encaminharão simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto.

10.6.2 Em caso de falhas técnicas ou operacionais que inviabilizem o envio de documentação de que trata este subitem 10.6, será admitido o envio correspondente para o correio eletrônico (e-mail) indicado no Preâmbulo deste Edital, devendo o responsável pela licitação informar no "chat" do sistema eletrônico a data e o horário do seu recebimento, disponibilizando o seu conteúdo, em seguida, para os demais licitantes.

10.7 A habilitação poderá ser verificada por meio do CAF, quanto aos documentos por ele abrangidos, exceto quanto aos documentos de qualificação técnica.

10.7.1 Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no CAF, ou que dele constem como vencidos, ou que não possam ser substituídos pelo certificado, deverão ser apresentados pelo licitante, na forma prevista neste Edital.

10.7.2 Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

10.8 Nas licitações restritas a fornecedores cadastrados, a habilitação será verificada por meio do CAF, observado o disposto no subitem 10.6 (art. 87, §§3º e 4º da Lei Federal nº 14.133/2021).

10.9 É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no CAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo solicitar a modificação dos registros em caso de incorreção.

10.10 A verificação, pelo responsável pela licitação, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

10.10.1 Desde que solicitado de forma expressa pelo licitante interessado, e sob sua inteira e exclusiva responsabilidade, inclusive no que respeita à adequação da habilitação econômico-financeira e da qualificação técnica, a documentação de habilitação enviada para determinado lote poderá ser utilizada para fins de avaliação da habilitação em outro lote no qual o licitante tenha sido o melhor classificado.

### Documentos complementares à habilitação

10.11 Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para (art. 64 da Lei Federal nº 14.133/2021):

a) complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

b) atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

10.11.1 Os documentos serão enviados por meio do sistema eletrônico, em formato digital, no prazo 3 (três) horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do responsável pela licitação, observado o disposto no subitem 10.5.

10.11.2 O não envio dos documentos complementares no prazo indicado será considerada desistência, implicando na inabilitação do licitante e à sujeição às sanções administrativas pertinentes.

### Sanatória

10.12 Na análise dos documentos de habilitação, o responsável pela licitação poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação (art. 64, §1º da Lei Federal nº 14.133/2021).

10.12.1 Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.



### **Comprovação dos requisitos de habilitação diferidos**

10.13 O responsável pela licitação definirá o prazo para a apresentação dos requisitos de habilitação cuja exigência tenha sido diferida.

10.13.1 A não apresentação da documentação no prazo definido, implicará inabilitação do licitante e sujeição às sanções administrativas pertinentes.

10.14 Tratando-se de microempresa ou empresa de pequeno porte, beneficiária do regime diferenciado da Lei Complementar nº 123/06, cuja participação tenha sido realizada 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

10.14.1 A não-regularização da documentação no prazo previsto neste item implicará decadência do direito à contratação e inabilitação do licitante, além da sujeição às sanções administrativas pertinentes, na forma do disposto no §2º do art. 53 da Lei Complementar nº 123/06.

### **Inabilitação**

10.15 Na hipótese de o licitante não atender às exigências de habilitação, o responsável pela licitação examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda aos requisitos e especificações, procedendo, inclusive, a nova verificação da ocorrência do empate ficto, na forma prevista neste Edital.

### **Encerramento da fase de Habilitação**

10.16 Não sendo possível o julgamento da habilitação na mesma sessão, o responsável pela licitação deverá designar nova sessão, observado o prazo mínimo de 24h (vinte e quatro horas), para a declaração do licitante provisoriamente vencedor, para a qual ficarão convocados os licitantes.

10.17 Exceto na inversão de fases, encerrada a fase de habilitação, será declarado o licitante provisoriamente vencedor, ato do qual ficarão automaticamente intimados os licitantes.

## **11. IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

11.1 Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade ou para solicitar esclarecimentos sobre os seus termos, devendo encaminhar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

11.1.1 A impugnação e o pedido de esclarecimento serão realizados na forma eletrônica.

11.2 O responsável pela licitação responderá aos pedidos de esclarecimentos e impugnação no prazo de até 03 (três) dias úteis contado da data de recebimento do pedido, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do Edital e dos seus anexos.

11.2.1 O responsável pela licitação poderá solicitar a manifestação dos setores técnicos do órgão ou entidade contratante, a fim de subsidiar as decisões de caráter técnico, conforme o §3º do art. 8º do Decreto nº 22.885/2024 e a oitiva, quando necessário, dos órgãos de assessoramento jurídico e de controle interno, nos termos do art. 32 do Decreto nº 22.885/2024.

11.3 A impugnação não possui efeito suspensivo, sendo a sua concessão medida excepcional que deverá ser motivada pelo responsável pela licitação nos autos do processo de licitação.

11.4 Acolhida a impugnação contra o edital de licitação, será definida e publicada nova data para realização do certame, devendo ser observado o disposto no subitem 17.12

11.5 A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgada no endereço eletrônico [www.comprasnet.ba.gov.br](http://www.comprasnet.ba.gov.br) e no <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>, no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame, e vincularão os participantes e a Administração.

## **12. FASE RECURSAL**

12.1 A fase recursal obedecerá à disciplina estabelecida neste Edital, observado o disposto no art. 165 da Lei Federal nº 14.133/2021.

12.2 Dos atos decorrentes do procedimento licitatório, cabem:

12.2.1 Recurso:

- a) em fase única, em face do julgamento das propostas e do ato de habilitação ou inabilitação;
- b) em face do ato de anulação ou revogação da licitação.

12.2.2 Pedido de reconsideração, relativamente a ato do qual não caiba recurso hierárquico.

12.3 O recurso em face do julgamento das propostas e do ato de habilitação ou inabilitação observará as seguintes disposições:

12.3.1 A intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, no prazo de 15 (quinze) minutos, sob pena de preclusão, após a declaração do licitante provisoriamente vencedor pelo responsável pela licitação.

12.3.1.1 A manifestação da intenção de recorrer será única, abrangendo as matérias concernentes ao julgamento das propostas e ao ato de habilitação ou inabilitação.

12.3.2 Manifestada a intenção de recorrer, as razões de recurso deverão ser apresentadas no prazo de 3 (três) dias úteis, contado da data de intimação da declaração do licitante provisoriamente vencedor.

12.3.3 O prazo para apresentação de contrarrazões será de 3 (três) dias úteis, contado da data de divulgação da interposição do recurso, a qual será feita por comunicação no chat.

12.3.4 O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, para juízo de retratação.

12.3.4.1 Se a autoridade não reconsiderar o ato ou a decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, encaminhará o recurso com a sua motivação à autoridade superior.

12.3.5 A autoridade superior deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

12.3.6 O acolhimento do recurso implicará invalidação apenas de ato insuscetível de aproveitamento.

12.3.7 Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

12.3.8 O resultado dos recursos será divulgado no endereço eletrônico [www.comprasnet.ba.gov.br](http://www.comprasnet.ba.gov.br).

12.4 Aplica-se o disposto no subitem 12.3, no que couber, ao recurso em face do ato de anulação ou revogação da licitação.

12.5 O pedido de reconsideração será apresentado no prazo de 3 (três) dias úteis, contado da data de intimação, observado o inc. II do art. 165 da Lei Federal nº 14.133/2021.

12.6 O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

12.6.1 Na elaboração de suas decisões, a autoridade competente será auxiliada pelo órgão de assessoramento jurídico, que deverá dirimir dúvidas e subsidiá-la com as informações necessárias.

12.7 Será assegurado ao licitante vista dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

### 13. ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

13.1 Encerradas as fases de julgamento e habilitação, e exauridos os recursos administrativos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade superior, que poderá:

- a) determinar o retorno dos autos para saneamento de irregularidades;
- b) revogar a licitação por motivo de conveniência e oportunidade;
- c) proceder à anulação da licitação, de ofício ou mediante provocação de terceiros, sempre que presente ilegalidade insanável;
- d) adjudicar o objeto e homologar a licitação.

13.1.1 Ao pronunciar a nulidade, a autoridade indicará expressamente os atos com vícios insanáveis, tornando sem efeito todos os subsequentes que deles dependam, e dará ensejo à apuração de responsabilidade de quem lhes tenha dado causa.

13.1.2 O motivo determinante para a revogação do processo licitatório deverá ser resultante de fato superveniente devidamente comprovado.

13.1.3 Nos casos de anulação e revogação, deverá ser assegurada a prévia manifestação dos interessados.

13.1.5 Havendo justo receio de prejuízo de difícil ou incerta reparação decorrente do ato de anulação e revogação, poderá ser diferida a manifestação dos interessados, com fundamento no art. 183 da Lei nº 12.209, de 20 de abril de 2011, justificadamente.

13.2 A homologação da licitação não implicará direito à contratação.

### 14. CONTRATAÇÃO

#### Convocação para assinatura

14.1 Após a homologação, o licitante vencedor será convocado para assinar o termo de contrato ou, nas hipóteses previstas no art. 95 da Lei Federal nº 14.133/2021, o instrumento hábil que lhe substitua: Autorização de Fornecimento de Material - AFM ou Autorização de Prestação de Serviços – APS, conforme o caso, no prazo estabelecido no TR/Habilitação, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei Federal nº 14.133/2021, e em outras legislações aplicáveis.

14.1.1 O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, mediante solicitação do adjudicatário durante seu transcurso, devidamente justificada, e desde que o motivo apresentado seja aceito pela Administração.

14.1.2 A contratação obedecerá as estipulações constantes da minuta de contrato integrante do edital da licitação, do aviso ou do instrumento de contratação direta.

14.1.3 Na hipótese de substituição do termo de contrato por instrumento equivalente, neste serão consideradas literalmente transcritas todas as cláusulas e condições previstas na minuta de contrato constante deste Edital.

14.1.4 O termo de contrato, a AFM ou, a APS, conforme o caso, deve ser assinado pelo representante legal do licitante ou mandatário com poderes expressos.

14.1.5 A assinatura se dará por meio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, caso em que o licitante deverá providenciar o cadastramento de seu representante legal ou procurador no endereço eletrônico [www.portalseibahia.saeb.ba.gov.br](http://www.portalseibahia.saeb.ba.gov.br) ou



através do link disponibilizado [www.comprasnet.ba.gov.br](http://www.comprasnet.ba.gov.br).

14.2. Será facultado à Administração, quando o convocado não assinar o termo de contrato, AFM ou APS, conforme o caso, no prazo e nas condições estabelecidas, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a celebração do contrato nas condições propostas pelo licitante vencedor.

14.3 Decorrido o prazo de validade da proposta indicado neste Edital, sem convocação para a contratação, ficarão os licitantes liberados dos compromissos assumidos.

14.4 Na hipótese de nenhum dos licitantes aceitar a contratação nos termos do subitem 14.2 a Administração, observados o valor estimado e sua eventual atualização nos termos deste edital, poderá:

- a) convocar os licitantes remanescentes para negociação, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário, mas não superior ao preço ofertado pelo próprio licitante remanescente;
- b) adjudicar e celebrar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, atendida a ordem classificatória, quando frustrada a negociação de melhor condição.

14.5. A negociação a que se refere a alínea "a" do subitem 14.4 deste artigo deverá ser oportunizada aos licitantes remanescentes, assegurada a preferência, em caso de empate, ao licitante mais bem classificado.

## **Recusa**

14.6 A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o termo de contrato, AFM ou APS, conforme o caso, no prazo estabelecido pela Administração, dentro do prazo de validade da proposta, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades legalmente estabelecidas e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotor da licitação (art. 90, §5º, c/c art. 155, inc. VI, da Lei Federal nº 14.133/2021)

14.7 Equipara-se à recusa prevista no subitem 14.6 a circunstância de o adjudicatário deixar de manter as condições de habilitação exigidas na licitação, ou, por qualquer meio, dar causa à impossibilidade de celebrar o contrato.

14.8 A multa compensatória para a recusa injustificada do adjudicatário em assinar o termo de contrato, em aceitar ou retirar o instrumento equivalente, ou praticar condutas a elas equiparadas, corresponderá, salvo previsão diversa, ao mesmo percentual definido para o descumprimento total da obrigação principal, e incidirá sobre o valor global do contrato (art. 8º, §§1º e 4º, do Decreto nº 23.113/2024).

14.8.1 Nas hipóteses em que não houver valor contratado, a sanção de multa terá como base o valor correspondente ao objeto adjudicado ou, quando for o caso, da estimativa da contratação (art. 7º, §1º, c/c art. 8º, §4º, do Decreto nº 23.113/2024).

14.9 A regra do subitem 14.6 não se aplicará aos licitantes remanescentes convocados na forma da alínea "a" do subitem 14.4, **exceto** se estes passarem à condição de licitante adjudicatário (art. 48, §8º, do Decreto nº 22.888/2024).

## **15. INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES**

15.1 Constituem infrações administrativas para os fins deste Edital as condutas constantes do art. 155 da Lei Federal nº 14.133/2021 (art. 47 da Lei nº 14.634/2023).

15.2 Os licitantes estarão sujeitos às sanções administrativas referidas na Lei nº 14.634/2023, e às demais cominações legais, resguardado o direito à ampla defesa e ao contraditório.

## **16. DISPOSIÇÕES DO SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS**

16.1 Tratando-se de licitação destinada ao Sistema de Registro de Preços, serão observados, ainda, os acréscimos da **Seção do Sistema do Registro de Preços – SRP**, os quais prevalecerão em caso de conflito.

## **17. DISPOSIÇÕES FINAIS**

17.1 A ata da sessão pública será divulgada no sistema eletrônico.

17.2 Os horários estabelecidos neste Edital, no aviso da licitação e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília, Distrito Federal, inclusive para contagem de tempo e prática de atos processuais.

17.3 As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, os princípios elencados no art. 5º da Lei Federal nº 14.133/2021, a finalidade e a segurança da contratação.

17.4 Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será responsável por quaisquer custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

17.5 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital observar-se-á o art. 183 da Lei Federal nº 14.133/2021.

17.6 Os atos de comunicação processual da Administração com os licitantes serão realizados por meio eletrônico, na forma do disposto na Lei nº 12.209/2011 e no Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014.

**17.6.1.** 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, conforme Decreto nº 17.983, de 24 de outubro



de 2017, devendo atender às convocações da Administração para a prática de atos nos prazos indicados.

17.7 A autoridade competente poderá, até a assinatura do contrato, excluir licitante, em despacho motivado, se tiver ciência de fato ou circunstância, anterior ou posterior ao julgamento da licitação, que revele inidoneidade ou falta de capacidade técnica ou financeira para a execução do contrato, assegurada a manifestação do interessado (art. 66 da Lei nº 14.634/2023).

17.8 Eventuais modificações neste Edital implicarão nova divulgação na mesma forma de sua divulgação inicial, além do cumprimento dos mesmos prazos dos atos e procedimentos originais, exceto se, inquestionavelmente, a alteração não comprometer a formulação das propostas, resguardado o tratamento isonômico aos licitantes.

17.9 Os casos omissos serão dirimidos pelo Órgão/Entidade indicados no Preâmbulo deste Edital, segundo as disposições contidas na Lei Federal nº 14.133/2021, na Lei nº 14.634/2023, e demais normas aplicáveis.

## **18. FORO**

18.1 As partes elegem o Foro da Cidade do Salvador, Estado da Bahia, que prevalecerá sobre qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para solucionar quaisquer dúvidas oriundas deste instrumento que não puderem ser dirimidas por quaisquer dos meios alternativos de resolução de controvérsias de que trata a Lei Federal nº 14.133/2021.



## FORMULÁRIO DE DOCUMENTOS

1. Modelo de procuração
2. Modelo de declaração por ME e EPP de limitação de celebração de contrato (art. 4º, §2º, da Lei Federal nº 14.133/2021)

**Nota: exclusiva para microempresa e empresa de pequeno porte**

### MODELO DE PROCURAÇÃO

Modalidade de Licitação	Número
-------------------------	--------

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 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA



**MODELO DE DECLARAÇÃO POR ME E EPP DE LIMITAÇÃO DE CELEBRAÇÃO DE CONTRATO**

(ART. 4º, §2º, DA LEI FEDERAL Nº 14.133/2021)

Modalidade de Licitação/contratação direta	Número
--	--------

**[Identificação completa do representante do licitante]**, como representante devidamente constituído de **[Identificação completa do licitante]**, doravante denominado Licitante, para fins de participação na licitação/contratação direta acima identificada, declaro, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, não ter celebrado, no ano calendário da realização da licitação/contratação direta, contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos do §2º do art. 4º da Lei Federal nº 14.133/2021.

Salvador \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

## TERMO DE REFERÊNCIA E HABILITAÇÃO (TR/HABILITAÇÃO)

Parte Variável do edital  
Componente: **TR/HABILITAÇÃO**  
Classificação: **modelo**  
Versão: **1**  
Data da aprovação/modificação (PGE):

( x ) CONTRATAÇÃO DELEGADA

( X ) LICITAÇÃO

Processo Administrativo nº 080.3990.2024.0000578-45

### 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1 Objeto:

( X ) Serviço: prestação de serviços técnicos de informática para a implantação e execução da Central de Serviços, Suporte aos Usuários em 1º, 2º e 3º Níveis.

1.1.1 As especificações do objeto obedecerão as condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência e Habilitação (TR/Habilitação), observado o disposto na tabela abaixo.

1.1.2

LOTE ÚNICO PARTICIPAÇÃO AMPLA					
ITEM	Código SIMPAS	Descrição	Unidade de Fornecimento (UF)	QTD	Cronograma/ Prazo
1	02.24.00.00124232-6	Serviços Técnicos de informática para a execução Suporte aos Usuários em 3º Nível	UN	12	12 meses
2	02.24.00.00174473-9	Serviço de Suporte a Projetos	UN	12.000	12 meses
3	02.24.00.00175233-2	Serviços Técnicos de informática para a implantação e execução da Central de Serviços, Suporte aos Usuários em 1º e 2º Níveis	UN	12	12 meses

1.1.3 as especificações do objeto constam:

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 (incluindo serviços operacionais de Sustentação e Gerenciamento), Produção e Monitoramento do Data Center, DevOps e Suporte ao Desenvolvimento, Assistência Especializada em 3º Nível e em Arquitetura de Sistemas (incluindo Soluções ao Desenvolvimento), Suporte a Microinformática por Demanda e Adequação e Customização da Ferramenta de ITSM, implantação de soluções de ChatBot e IA e Serviços de Suporte a Projetos, conforme especificações, quantitativos e condições descritas neste termo de referência.

1.1.3.1. Na contratação de que trata este TR/Habilitação não será exigida da contratada a realização de transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas.

1.2 O prazo de vigência do Contrato é de 12 meses, a **contar da data** da ( x ) **assinatura do Contrato**, prorrogável até atingir o limite de 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

1.3 O Contrato apresenta maior detalhamento das regras que serão aplicadas ao prazo de vigência.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1 A fundamentação da contratação, da caracterização do objeto e de seus quantitativos está especificada:

( ) em tópico próprio do Estudo Técnico Preliminar ( X ) na descrição a seguir:

A CONTRATANTE possui uma estrutura de informática que atende a um ambiente descentralizado, composta não apenas pela sua sede na PITUBA, mas também pelas suas unidades regionais e postos de atendimento distribuídos pela Região Metropolitana de Salvador e também por cidades no interior do Estado da Bahia.

Atualmente, as diversas unidades do IBAMETRO estão interligadas através de uma rede remota (WAN), permitindo o compartilhamento de informações, aplicações e serviços por todos os usuários deste Instituto, além de acessos dedicados à Internet e a Rede Governo e ao Inmetro órgão delegado, que permite comunicação com a PRODEB e demais secretarias e órgãos do Estado.

A estrutura de TI do IBAMETRO é bastante crítica e complexa (para maiores detalhes vide item "Ambiente Tecnológico") e requer que sejam realizados uma administração e um suporte por uma equipe altamente especializada.

Tais atividades são executadas de forma contínua e são essenciais ao funcionamento da área de TI deste Instituto e a interrupção da prestação destes serviços traria inúmeros transtornos para a continuidade do negócio desta instituição, dentre eles:

- Suspensão do suporte ao funcionamento de notebook's, coletores de dados, smartphone's, impressoras térmicas e portáteis e dos sistemas do Inmetro, o que afetaria diretamente as atividades de verificação e fiscalização de instrumentos em todo o estado da Bahia.
- Suspensão do suporte ao funcionamento de notebook's, impressoras portáteis e do sistema SGI (versão notebooks), o que afetaria diretamente as atividades de verificação e fiscalização de produtos pré-embalados e certificações de qualidade em todo o estado da Bahia.
- Suspensão do suporte ao funcionamento dos serviços internos de Rede

(domínio, DNS, DHCP, WEB, Banco de Dados, Proxy e Firewall), o que afetaria diretamente as atividades administrativas do IBAMETRO em todas as suas unidades.

- Suspensão do suporte a conexões de notebook's às balanças, o que comprometeria a homologação de balanças em todo o estado da Bahia.
- Suspensão do suporte ao NUTIN (Núcleo de Tecnologia e Informação) (storage, servidores, cloud server, switches, wireless e no-breaks), o que afetaria diretamente o funcionamento de todos os itens citados acima.

### 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO, CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1 A descrição da solução como um todo está especificada:

( ) em tópico próprio do Estudo Técnico

Preliminar ( X ) na descrição a seguir:

#### 1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

A descrição da solução como um todo está especificada em tópico próprio do Estudo Técnico Preliminar, a despeito de diversos detalhes da contratação estarem também refletidos no presente Termo de Referência.

#### 2. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Não serão definidos critérios e práticas de sustentabilidade na contratação, por se tratar de serviço técnico comum e amplamente conhecido na área de Tecnologia da Informação.

A Administração não indicará marcas, características ou modelos de equipamentos.

Haverá a realização de uma prova de conceito para a ferramenta de ITMS, cujo detalhamento encontra-se descrito no ANEXO VI - SOLUÇÃO INFORMATIZADA DE GERENCIAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

Não será exigida a realização de vistoria prévia. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a contratada assumir os ônus dos serviços decorrentes.

Não será admitida a subcontratação do objeto contratual, nem parte dele.

#### 3. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

O início da execução do objeto se dará a contar da data da subscrição da Autorização de Prestação de Serviços – APS.

Os serviços serão prestados nos locais indicados nesse Termo de Referência, conforme detalhamento do item “DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS”. De forma geral, os serviços de N1 serão executados nas instalações da CONTRATANTE, local de

implantação da Central de Serviços, bem como os serviços de N3.

Para os serviços de N2, poderá haver tanto atendimento remoto como presencialmente nas localidades definidas pelo **IBAMETRO**.

Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades suficientes e adequadas.

As informações relevantes para o dimensionamento da proposta constam deste Termo de Referência.

O licitante deverá anexar junto à sua proposta de preços declaração de elaboração independente de proposta e de inexistência de impedimento à participação no certame, conforme modelo integrante deste Termo de Referência.

*O prazo legal de garantia técnica será de 30 (trinta) dias, tratando-se de prestação de serviço não durável.*

#### 4. REQUISITOS CONTRATAÇÃO

DA

O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e da Lei estadual nº 14.634, de 2023, respondendo cada parte pelas consequências de sua inexecução total ou parcial (art. 115, caput, da Lei Federal nº 14.133, de 2021).

Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila (art. 115, §5º, da Lei Federal nº 14.133, de 2021).

O impedimento a que se refere o parágrafo anterior, total ou parcial, da execução do contrato por fato ou ato de terceiro, deve ser reconhecido pela Administração em documento contemporâneo à sua ocorrência.

As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se, para esse fim, o uso de mensagem eletrônica por meio do Sistema Eletrônico de Informações – SEI.

O IBAMETRO poderá convocar representante da contratada para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (art. 117, caput, da Lei Federal nº 14.133, de 2021).

Compete ao(s) fiscal(is) do contrato ou ao(s) seu(s) substituto(s):

a) anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à sua execução, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados;

- b) emitir notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção, quando identificar qualquer inexatidão ou irregularidade;
- c) emitir notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexatidão ou irregularidade constatada, com a definição de prazo para a correção;
- d) informar ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso;
- e) comunicar imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas estabelecidas;
- f) fiscalizar a execução do contrato para que sejam cumpridas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a administração, com a conferência das notas fiscais e das documentações exigidas para o pagamento e, após o ateste, que certifica o recebimento provisório, encaminhar ao gestor de contrato para ratificação;
- g) comunicar ao gestor do contrato, em tempo hábil, data(s) do término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual;
- h) acompanhar o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário; e
- i) atuar tempestivamente na solução do problema, caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, reportando o fato ao gestor do contrato para que adote as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

O fiscal do contrato deverá verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital e identificar possível razão que, nos termos dos §§4º e 5º do art. 156 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e art. 48 da Lei nº 14.634, de 2023, impeça a contratada de licitar e contratar.

Constatando-se a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua intimação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua justificativa.

O prazo de que trata o parágrafo anterior poderá ser prorrogado uma vez, por até 5 (cinco) dias úteis, a critério do Contratante.

Não havendo regularização ou não aceita a justificativa apresentada, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à apuração dos fatos nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

Compete ao gestor do contrato ou ao seu substituto:

- a) acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, e informar à autoridade superior àquelas que ultrapassem a sua competência;
- b) coordenar a rotina de acompanhamento e de fiscalização do contrato, cujo

histórico de gerenciamento deverá conter todos os registros formais da execução, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, e elaborar relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração;

c) acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais;

d) coordenar os atos preparatórios à instrução processual e ao envio da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos à prorrogação, à alteração, ao reequilíbrio, ao pagamento, à eventual aplicação de sanções e à extinção dos contratos, entre outros;

e) emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelo (s) fiscal (is) quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela contratada, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, a constarem do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações;

f) adotar providências para a formalização de processo administrativo sancionatório para fins de aplicação de sanções.

#### **4.1 Subcontratação**

4.5.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

#### **4.2 Garantia da contratação**

Será exigida garantia contratual no percentual de 5% (cinco por cento) do valor da contratação, sendo estipulado o prazo de 10 (dez) dias após a assinatura do contrato para sua apresentação.

A avaliação da execução do objeto será realizada antes do seu recebimento, baseado em Acordo de Nível de Serviços, cujo detalhamento está descrito no presente Termo de Referência.

Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 2 (dois) dias, pelo (s) fiscal (is) do contrato, mediante termo (s) detalhado (s), quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo (art. 140, inciso I, "a" da Lei Federal nº 14.133, de 2021).

O prazo de que trata o parágrafo anterior será contado do recebimento de comunicação escrita da contratada com a comprovação da prestação dos serviços a que se refere a parcela a ser paga.

Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o (s) fiscal (is) do contrato deverá emitir relatório sobre o efetivo cumprimento das obrigações da contratada e, se for o caso, apurar o resultado das avaliações da execução do objeto, analisar o desempenho e a qualidade da prestação dos

serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, encaminhando-o ao gestor do contrato.

A análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços referida no poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, circunstância que deverá ser registrada pelo (s) fiscal (is) em relatório (s) a ser encaminhado ao gestor do Contrato.

A contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados (art. 119 da Lei Federal nº 14.133, de 2021).

A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas durante o recebimento provisório.

Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades. (art. 140, §1º da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o termo detalhado de recebimento provisório deverá conter o registro, a análise e a conclusão sobre todas as ocorrências na execução do Contrato, acompanhado dos demais documentos que julgar necessários, encaminhando-o ao servidor ou comissão designada pela autoridade competente para recebimento definitivo.

Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 2 (dois) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos (art. 140, inciso I, “b” da Lei Federal nº 14.133, de 2021):

- a) emissão de documento comprobatório da avaliação realizada pelo (s) fiscal (is) sobre o cumprimento de obrigações assumidas pela contratada, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações;
- b) análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicação das cláusulas contratuais correspondentes, solicitando à contratada por escrito, as respectivas correções;
- c) emissão de termo detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços, com base nos relatórios elaborados e documentações apresentadas;
- d) comunicação à contratada para emissão de nota (s) fiscal (is) ou instrumento (s) de cobrança equivalente (s), com o valor exato dimensionado pela fiscalização;
- e) envio da documentação correspondente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão;

f) no caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, a contratada deverá ser comunicada para emissão de nota (s) fiscal (is) ou instrumento (s) de cobrança equivalente (s) relativamente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento (art. 143 da Lei Federal nº 14.133, de 2021).

Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela contratada, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou nota (s) fiscal (is) ou instrumento (s) de cobrança equivalente (s).

Recebida (s) nota (s) fiscal (is) ou instrumento (s) de cobrança equivalente (s), a Administração, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por até 2 (dois) dias úteis, adotará as providências para fins de liquidação da despesa.

Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a (s) nota (s) fiscal (is) ou instrumento (s) de cobrança equivalente (s) apresentado (s) pela contratada expressa (m) os elementos necessários e essenciais do documento, tais como: a) o prazo de validade; b) a data da emissão; c) os dados do Contrato e do Contratante; d) o período respectivo de execução do Contrato; e) o valor a pagar; e f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

Havendo erro na apresentação da (s) nota (s) fiscal (is) ou instrumento (s) de cobrança equivalente (s), ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a contratada providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus para o Contratante;

A (s) nota (s) fiscal (is) ou instrumento (s) de cobrança equivalente (s) deverá (ão) ser obrigatoriamente acompanhado (s) da comprovação da regularidade fiscal da contratada mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação de habilitação fiscal, social e trabalhista, na forma exigida neste Termo de Referência;

O pagamento será efetuado no prazo de 2 (dois) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme informação anterior.

No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos à contratada serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, de acordo com a variação do Índice Nacional de Preços - INPC do IBGE, pro rata tempore.

O pagamento será realizado por meio de ordem bancária ou crédito em conta da contratada aberta em instituição financeira contratada pelo Estado da Bahia.

A (s) nota (s) fiscal (is) ou instrumento (s) de cobrança equivalente (s) deverá (ao) atender as exigências legais pertinentes aos tributos e encargos relacionados com a obrigação, inclusive os destaques necessários às retenções tributárias previstas em lei, e, as situações específicas, à adoção da forma eletrônica.

Independentemente do percentual de tributo inserido na proposta de preço, serão retidos na fonte, por ocasião da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente, quando houver incidência tributária.

A contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei

Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime, estando o pagamento condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

4.2.1 Será exigida a garantia da contratação prevista nos arts. 96 e seguintes da Lei Federal nº 14.133/2021, no **percentual de 5 % (cinco por cento) do valor inicial** do Contrato, podendo recair sobre qualquer das modalidades indicadas no referido art. 96, §1º.

4.2.2 A garantia na modalidade caução em dinheiro deverá ser efetuada em favor do Contratante, em conta específica a ser indicada pelo Contratante, com correção monetária.

4.2.3 Para garantia na modalidade títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia (art. 96, §1º, inc. I, da Lei Federal nº 14.133/2021).

4.2.4 Para garantia na modalidade fiança bancária, esta deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do art. 827 do Código Civil.

### 4.3 Participação de pessoas jurídicas reunidas em consórcio

( ) Sim

( X ) Não, conforme justificativa constante do processo administrativo de que trata este TR/Habilitação, doc. SEI 00107209299 (art. 15 da Lei Federal nº 14.133/2021).

5.5.	MODELO	DE	EXECUÇÃO	DO
OBJETO				

5.1 O início da execução do objeto se dará a contar da data da subscrição da Autorização de Prestação de Serviços – APS.

Os serviços serão prestados nos locais indicados nesse Termo de Referência, conforme detalhamento do item “DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS”. De forma geral, os serviços de N1 serão executados nas instalações da CONTRATANTE, local de implantação da Central de Serviços, bem como os serviços de N3.

Para os serviços de N2, poderá haver tanto atendimento remoto como presencialmente nas localidades definidas pelo **IBAMETRO**.

Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades suficientes e adequadas.

As informações relevantes para o dimensionamento da proposta constam deste Termo de Referência.

O licitante deverá anexar junto à sua proposta de preços declaração de elaboração independente de proposta e de inexistência de impedimento à participação no certame, conforme modelo integrante deste Termo de Referência.

O prazo legal de garantia técnica será de 30 (trinta) dias, tratando-se de prestação de serviço não durável.

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:

- Gerenciamento de Incidentes;
- Gerenciamento de Problemas;
- Gerenciamento do Catálogo de Serviços;
- Gerenciamento de Nível de Serviço;
- Gerenciamento de Configuração;
- Gerenciamento de Conhecimento;
- Gerenciamento de Mudança;
- Gerenciamento de Liberação.

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.

A CONTRATADA deverá ser capaz de implementar meios de atendimento envolvendo a disponibilização de ferramentas de ChatBot para otimização do atendimento. Deverá, também, ser capaz de atuar em processos envolvendo Inteligência Artificial, usando processamento em linguagem natural.

O contrato de prestação de serviços especializados de TIC, seguindo as melhores práticas da ITIL, contempla, portanto, a implantação e operação de suas matérias, bem como as atividades de suporte operacional ao usuário final de informática em 3º nível, suporte e operação do ambiente de TIC (gerenciamento e segurança de rede) e serviços correlatos, envolvendo equipamentos instalados no parque da CONTRATANTE.

#### **a) ATENDIMENTO E SUPORTE AO USUÁRIO – 1º E 2º NÍVEL**

- Atender às solicitações dos Usuários e da CONTRATANTE, registrando-as na solução de gestão de serviços de TI provida pela CONTRATANTE.
- Identificar os chamados, classificando-os, se necessário, de acordo com a sua natureza e prioridade
- 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

### **b) ATENDIMENTO E SUPORTE AO USUÁRIO - 3º NÍVEL**

Os atendimentos de terceiro nível deverão englobar:

A Equipe de Assistência Especializada em 3º Nível será um grupo multidisciplinar formado por Analistas Especialistas nas áreas de Infraestrutura, Redes, Segurança, e Suporte a Usuários. A prestação do serviço ocorrerá preferencialmente no “Horário Administrativo”, mas poderão existir demandas que serão executadas obrigatoriamente no “Horário Extraordinário”, a exemplo de novas implantações ou intervenções programadas que impliquem na parada de algum equipamento ou software, obrigando que sejam realizadas fora do expediente administrativo. Esta equipe ficará responsável pela realização de projetos e pela execução de atividades específicas e diferenciadas com complexidade mais elevada, como consultoria e prospecção tecnologia em TI, além de atendimento de demandas pontuais e peculiares, que podem não estar previstas no Catálogo de Serviços. Também ficará incumbida de fazer análise de performance do ambiente e propor melhorias contínuas de desempenho.

- Gerenciamento de contas de usuários, direitos de acesso, aplicação de políticas de desktop, configuração de serviços de rede (DHCP, DNS, etc.), atualização de patches, controle de conteúdo web.
- Monitoramento qualitativo de redes locais e remotas, avaliando parâmetros de desempenho e de qualidade dos circuitos e dispositivos. Configurar objetos a serem gerenciados, tais como switches, hubs, roteadores, servidores e serviços, do ponto de vista das disciplinas de falhas, configuração, mudança e desempenho. Habilitar limiares (thresholds) em objetos e serviços gerenciados, tais como tráfego de pacotes, uso de memória, discos, CPU e outros disponíveis. Configurar mensagens e tipos de alertas (crítico, normal e informativo) a serem emitidos para as ferramentas de gerência.
- Análise de tendências, gerenciamento de capacidade, identificação de gargalos, ajustes de desempenho;
- Execução de rotinas e cargas, o monitoramento da disponibilidade de circuitos, servidores e ativos de rede, a execução e acompanhamento de cópias e restaurações de dados e o monitoramento de condições ambientais do Data Center, inclusive quanto à manutenção do suprimento contínuo de energia;
- Implantação das políticas de segurança, incluindo a solução antivírus, firewall e a checagem de vulnerabilidades. Analisar e corrigir vulnerabilidades dos ambientes de rede voltados para internet, intranet, além das demais conexões internas e externas;
- Implantação, configuração das plataformas de gerenciamento de segurança disponíveis; monitorar, controlar e reportar os incidentes relevantes de segurança tomando as medidas pertinentes em tempo hábil. Incluindo, mas

não se limitando, as ações necessárias para o pleno atendimento às normas, recomendações e políticas de segurança definidas pelo Conselho de Informática Governamental (CIGOV), além do Grupo Temático de Segurança da Informação do FORTIC, SAEB/CTG e Casa Civil/AGETIC.

- Elaboração e Criação de Política de Segurança da Informação: serão responsáveis por desenvolver uma Política de Segurança da Informação robusta e alinhada às melhores práticas do setor, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Esta política abrangerá a proteção de dados sensíveis, regulamentações vigentes e estratégias de prevenção e resposta a incidentes de segurança.
- Elaboração e Criação de Código de Conduta: serão encarregados de formular um Código de Conduta abrangente, delineando padrões éticos e comportamentais esperados de todos os envolvidos no contexto dos serviços de TI. Este código servirá como guia para promover uma cultura organizacional ética e profissional, em conformidade com a LGPD.
- Administração do serviço de correio eletrônico da contratante. Criação de contas, gerenciamento de caixas de correio, criação / alteração / exclusão de listas;
- Administração de aplicações em ambientes web do contratante, incluindo, mas não se limitando, o suporte ao Sistema de Gestão Integrada (SGI), além de OCS INVENTORY, ZABBIX, DISK IBAMETRO e Moodle;
- Administrar storages, tapes, VTL e rede SAN;
- Administrar, instalar, configurar e manter softwares voltados para criação de portais, gestão de conteúdo, gestão documental e publicação de aplicações web;
- Efetuar o tratamento de problemas que necessitem maior grau de pesquisa, desde que previamente autorizado pela CONTRATANTE.

### **c) SISTEMA PARA GESTÃO DE ATENDIMENTO E SUPORTE AO USUÁRIO**

A contratada deverá ainda contempla o software para registros e gestão dos atendimentos e suporte a usuários, além dos demais serviços previstos neste Termo de Referência. Deverá atender aos requisitos constantes no ANEXO VI.

Além das exigências contidas no ANEXO VI, o software deverá:

- Tanto o sistema quanto o banco de dados serão executados em infraestrutura exclusiva do IBAMETRO. Qualquer flexibilização deverá ser negociada por ambas as partes.
- A CONTRATADA deverá ceder para o IBAMETRO direitos para uso permanente do software, incluindo também direitos para realizar alterações e melhorias no mesmo.
- O banco de dados utilizado pelo sistema, bem como os dados nele contido serão de propriedade única e exclusiva do IBAMETRO.
- Este sistema deverá ser implantado em no máximo 60 dias corridos após a assinatura do contrato. Caso esta ação não seja realizada, a CONTRATADA

poderá sofrer os sanções previstas em lei.

#### d) ESTIMATIVA DE SERVIÇOS

A tabela abaixo busca estimar a quantidade chamados por mês e por categoria.

Categoria	Qtd. Chamados
Atendimento e suporte ao usuário - 1º e 2º nível.	250
Atendimento e suporte ao usuário - 3º nível.	150

#### e) EQUIPE DE ATENDIMENTO PERFIS

A tabela abaixo descreve as atividades de cada perfil de profissional necessário para o atendimento deste Termo de Referência:

Perfil do Profissional	Atribuições
Analista de Tecnologia Infraestrutura – Sênior	Atendimento e suporte ao usuário - 3º nível
	Atendimento e suporte ao usuário - 3º nível (para os sistemas mantidos pelo INMETRO).
	Administração do serviço de correio eletrônico da contratante. Criação de contas, gerenciamento de caixas de correio, criação / alteração / exclusão de listas.
Analista de Tecnologia Redes/Segurança – Sênior	Atendimento e suporte ao usuário - 3º nível
	Administração do ambiente de operação
	Serviço de segurança de informação
	Análise de desempenho de sistemas e redes
	Operação de ambientes data Center
	Gerenciamento de redes
Analista de DevOps e Suporte ao Desenvolvimento	Suporte técnico a equipe de desenvolvimento Desenvolvimento de serviços baseados em SOA (service-oriented architecture), webservices ou webapis de programação e de padrões de projeto de software.
Técnico de Suporte N2	Diagnóstico e solução de problemas de hardware para microinformática Suporte a aplicativos e ferramentas para microinformática tais como: antivírus, leitor de arquivos PDF, navegadores web, dentre outros Conhecimento em ferramentas de controle remoto das estações. Conhecimentos básicos em redes TCP/IP
Técnico de Suporte N1	Suporte a Windows 7/8/10 ou superior. Suporte a ferramentas de automação de escritório local ou na nuvem. Diagnóstico e solução de problemas de hardware para microinformática

Para cada analista alocado ao projeto, será exigido, no mínimo, de acordo com o perfil:

**f) ANALISTA DE TECNOLOGIA – INFRAESTRUTURA - SÊNIOR**

- a) Nível superior completo, em Administração, Sistemas de Informação, Redes, Informática ou equivalente, com pelo menos 8 (oito) anos de formação.
- b) Experiência comprovada mínima de 6 (seis) anos trabalhando com suporte técnico em informática.
- c) Experiência comprovada mínima de 6 (seis) anos trabalhando com coletores de dados e impressoras térmicas portáteis.
- d) Experiência comprovada mínima de 6 (seis) anos trabalhando com administração e suporte técnico a sistemas WEB.
- e) Experiência comprovada mínima de 6 (seis) anos trabalhando com administração de correio eletrônico.
- f) Experiência comprovada mínima de 6 (seis) anos trabalhando com equipamentos de coletores de dados ou afins.

**g) ANALISTA DE TECNOLOGIA – REDES / SEGURANÇA - SÊNIOR**

- a) Nível superior, completo, em Sistemas de Informação, Redes ou equivalente, com pelo menos 8 (oito) anos de formação, deverá possuir especialização na área de segurança da informação, Gestão de Projetos.
- b) Experiência comprovada mínima de 6 (seis) anos trabalhando com servidores que utilizem o sistema operacional Linux.
- c) Experiência comprovada mínima de 6 (seis) anos trabalhando com servidores que utilizem o sistema operacional Microsoft Windows Server.
- d) Experiência comprovada mínima de 6 (seis) anos trabalhando com equipamentos appliance tipo Firewall, Roteadores, Switches camada 3 e Access Point.
- e) Experiência comprovada mínima de 6 (seis) anos trabalhando com equipamentos redes TCP/IP, inclusive na configuração de serviços DNS, DHCP, FTP, HTTP, HTTPS, MySQL.
- f) Experiência comprovada mínima de 6 (seis) anos trabalhando com equipamentos de coletores de dados ou afins.
- g) Experiência comprovada mínima de 6 (seis) anos em Administração e suporte a *storages* de médio ou grande porte
- h) Experiência comprovada mínima de 6 (seis) anos em Administração e suporte a ativos rede tais como balanceadores de carga, switches core, trânsito e de borda, controladoras e pontos de acesso (AP) de rede wireless

**h) ANALISTA DE DEVOPS E SUPORTE AO DESENVOLVIMENTO**

Nível superior, completo, em Sistemas de Informação, Computação, Processamento de dados ou equivalente, com pelo menos 3 (três) anos de experiência em programação (JAngular JS, .Net CORE, C#, MS.NET, Java, HTML5).

### **i) TÉCNICO DE SUPORTE N2**

Nível superior completo em Sistemas de Informação, Computação ou equivalente com tempo de atuação mínima de 02 (dois) anos no cargo de técnico de atendimento ao usuário com suporte a Windows.

### **j) TÉCNICO DE SUPORTE N1**

Desejável nível médio completo, com tempo de atuação mínima de 01 (um) ano no cargo de técnico de atendimento ao usuário com suporte a Windows.

### **k) COMPROVAÇÃO DOS PERFIS**

A comprovação deverá ser devidamente efetuada com a antecedência mínima de 10 (dez) dias do início das atividades do contrato, da seguinte forma:

- Formação Acadêmica: Através de cópia autenticada de diploma emitido por entidade educacional reconhecida pelo MEC.
- Experiência: Através da Carteira de Trabalho / Atestado de Capacitação emitido por órgão público ou por empresa privada.
- Certificação: Através de cópia autenticada certificado emitido pela entidade certificadora.

Qualquer flexibilização na comprovação do perfil de cada funcionário só será admitida mediante solicitação formal da CONTRATADA, pontuando a motivação de flexibilização, bem como aceite também formal da CONTRATANTE.

### **l) COMPOSIÇÃO MÍNIMA DA EQUIPE**

O dimensionamento da Equipe deve ser feito através de solicitação da CONTRATANTE mediante ordem de serviço e na demanda ao longo do contrato, conforme tabela da equipe de perfil já citado acima, de forma atender os respectivos indicadores do ANEXO III. Entretanto, deve ser garantido na formação da equipe ao menos 01 (um) Analista de Tecnologia/Infraestrutura Sênior, 01 (um) Analistas de Tecnologia / Redes e Segurança – Sênior 01 (um) Analista de DevOps, 01 (um) Técnico de Suporte N2, 01 (um) Técnicos de suporte N1, permanentemente divididos entre as unidades da CONTRATANTE.

Os recursos não poderão ser compartilhados pela CONTRATADA com outros contratos.

### **m) SUBSTITUIÇÕES**

Em casos de substituição de qualquer membro da equipe da CONTRATADA por solicitação da CONTRATANTE, o prazo de descontinuidade de equipe poderá ser de até 30 (trinta) dias corridos, sem penalização para a CONTRATADA.

A CONTRATADA poderá realizar a substituição de qualquer um dos membros da equipe, desde que:

- a) Não haja prejuízo na sequência dos serviços.
- b) Não exista período de descontinuidade entre a saída de um profissional e a entrada de outro.
- c) O número de profissionais, de qualquer perfil, não fique abaixo do número

definido na tabela de “Equipe Mínima”, por período superior a 2 (dois) dias.

#### **n) PREPOSTO**

A CONTRATADA deverá manter um preposto com disponibilidade presencial, sem ônus adicional para o contrato, para executar as seguintes funções:

- a) Responsabilizar-se pela gestão, execução e qualidade dos serviços, conforme condições definidas nos anexos “ANEXO III: CATÁLOGO DE SERVIÇOS” e “ANEXO IV: ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS E INDICADORES”.
- b) Responsabilizar-se pelo registro tempestivo das atividades dos técnicos.
- c) Administrar, calcular e reportar à CONTRATANTE os indicadores de desempenho do contrato.
- d) Contratar e substituir técnicos, após manifestação da CONTRATANTE.
- e) Gerenciar aspectos administrativos do contrato.
- f) Caso a CONTRATADA possua, com a CONTRATANTE, outros contratos que possuam características similares, é facultada a manutenção de um único preposto para todos estes contratos.

#### **• SERVIÇOS DE UST**

A UST - Unidade de Serviço Técnico Especializado é 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.

O item 2 da contratação diz respeito a Serviços de Suporte a Projetos. Apesar da previsão de uso, constitui apenas uma expectativa em decorrência do histórico do órgão. Essas unidades serão utilizadas para projetos específicos de transformação que não estão previstos nos serviços mensais.

Não há nenhuma obrigação do IBAMETRO em consumir esse quantitativo ao longo do contrato, esse consumo dependerá exclusivamente das demandas que possam vir a surgir por questões operacionais, legais ou mesmo de mudanças necessárias. A CONTRATADA deverá fornecer esse serviço de acordo com o perfil definido pelo IBAMETRO, conforme detalhamento a ser apresentado no momento da sua execução.

#### **I. QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL X COMPLEXIDADE**

A composição da equipe técnica para o item 2, Serviço de Suporte a Projetos,

deverá ser provida e dimensionada pela CONTRATADA, com base no quantitativo total de UST especificados no objeto do contrato, na demanda aberta na Ordens de Serviço, estabelecendo adequada relação entre a quantidade, complexidade e produtividade individual dos profissionais a serem disponibilizados pela CONTRATADA e o prazo contratual, definido no presente termo de referência.

A equipe técnica será composta dos profissionais envolvidos diretamente na prestação dos serviços e execução das etapas, sendo os responsáveis por desempenhar atividades sob sua competência.

Os serviços contratados deverão ser prestados por profissionais com as capacitações indicadas nas complexidades, de acordo com a atividade desempenhada.

A comprovação da qualificação de cada profissional deverá ser feita através de Currículo do funcionário e cópia autenticada das certificações, diplomas e atestados exigidos.

Qualquer flexibilização nos requisitos somente será permitida quando justificada pela CONTRATADA e aceita formalmente pela CONTRATANTE.

## II. COMPLEXIDADE

Os serviços serão valorados em função da complexidade, para os quais se criaram níveis proporcionais de esforços necessários para gerá-los e executá-los. Dada à variação da complexidade dos serviços solicitados, foram estabelecidos níveis para enquadramento, equivalente ao nível de complexidade do serviço, e desta forma garantir uma justa remuneração pelos serviços prestados;

Com base nestas informações será determinada a quantidade de UST de cada tarefa. O total de USTs do Serviço é dado pela soma de USTs de todas as tarefas que compõe o Serviço. A tabela abaixo descreve as complexidades que podem ser atribuídas as tarefas e o fator aplicado para determinar a quantidade de UST para 1 (uma) hora estimada de trabalho, fruto da ponderação:

Complexidade	Fator
Baixa	1,0
Média	2,0
Alta	3,0

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:

$$UST = (NH \times FM)$$

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

Para a formulação de seus preços as empresas licitantes deverão considerar que 01 UST de complexidade baixa compreende 01 (uma) hora de esforço dos profissionais especializados em TI envolvidos no projeto. Após definido o escopo, quantidade e complexidade de UST's, é de inteira responsabilidade da CONTRATADA sua execução. Este deve seguir os Critérios de Aceitação definidos, não cabendo a CONTRATANE nenhum ônus proveniente de problemas operacionais durante a execução.

A complexidade das atividades considera a relevância dos serviços, sua precedência sobre as demais, sua dificuldade operacional, o grau de criticidade envolvido, a criticidade dos projetos existentes, as características dos profissionais de mercado e sua capacidade em cumprir as atividades.

A contratação será através de unidade de serviço, não serão consideradas contagem de homem-hora como posto de trabalho, ou seja, a definição e estimativa da equipe é de responsabilidade da CONTRATADA. No entanto, para efeito de garantia da qualidade mínima dos serviços, como as atividades são exercidas por profissionais especializados na área, serão exigidos os seguintes critérios mínimos para os profissionais envolvidos nas atividades x complexidade:

- As atividades de complexidade muito baixa e baixa deverão ser exercidas por profissionais cursando, pelo menos, o nível superior na área de Tecnologia da Informação ou áreas afins;
- As atividades de complexidade média, alta e muito alta deverão ser exercidas por profissionais com formação de nível superior completa na área de Tecnologia da Informação ou áreas afins; os profissionais que não possuírem formação completa deverão ter, pelo menos, mais de 10 anos de experiência na tecnologia ou atividade sob sua responsabilidade;
- Os profissionais envolvidos nas atividades deverão possuir, pelo menos, os seguintes tempos de experiência na tecnologia ou atividade a ser realizada:

### III. COMPLEXIDADE x EXPERIÊNCIA MÍNIMA

Complexidade	Experiência Mínima
Baixa	1 ano
Média	3 anos
Alta	5 anos

Apenas para efeito de estimativa, a demanda do IBAMETRO de suporte a projetos varia de acordo com a complexidade conforme apresentado na tabela abaixo:

Complexidade	Distribuição % das Atividades
Baixa	20%
Média	40%
Alta	40%

Também para efeito de estimativa para Serviço de Suporte a Projetos, as complexidades das tarefas previstas por tipo de atividade estão apresentadas na

tabela abaixo:

Complexidade	Atividades
Baixa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atividades de atendimento configuração de softwares. Atualização de firmwares. Controle de licenças. Instalação de agentes.</li> <li>• Atividades de análise de funcionamento de software e hardware, levantamento de requisitos.</li> <li>• Documentação de problemas de média complexidade.</li> </ul>
Média	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentação de atividades em geral. Verificação de segurança do ambiente.</li> <li>• Apoio a Gestão de TIC.</li> <li>• Atividades de administração e configuração de soluções de sistemas, servidores de aplicação. Análise de tráfego e ferramentas de segurança.</li> <li>• Administração de bases de dados. Sustentação e manutenção evolutiva de sistemas. Modelagem de dados.</li> <li>• Preparação de scripts para automatização de atividades. Implementação de novos serviços.</li> </ul>
Alta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atividades relacionadas com sistemas especialistas configurados em virtualização ou grid ou operação paralela.</li> <li>• Auditoria, implantação, acompanhamento e transferência de tecnologia em processo de acordo com as melhores práticas de governança corporativa indicadas pela SLTI/MPOG e TCU, incluindo PMBOK, ITIL, COBIT, NBR-ISO 9.000, NBR-ISSO 20.000, NBRISO 27.000, dentre outras.</li> <li>• Pesquisa, análise, implantação e transferência de tecnologia no caso de uso de tecnologias emergentes, ou desconhecidas no ambiente computacional, ou de alta complexidade. Auditoria, análise de desempenho, hardening, tuning e elaboração de procedimentos e recomendações para melhoria de performance de sistema operacional ou da segurança da informação do ambiente computacional como um todo, ou de ferramentas ou sistemas específicos.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Migração e geração de bases de dados em plataformas específicas.</li> </ul>

## 5.2 Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

5.2.1 As informações relevantes para o dimensionamento da proposta constam deste TR/Habilitação.

5.2.2 O prazo de validade da proposta será de, no mínimo, 60 (sessenta) dias, a contar da data da efetiva realização da sessão pública.

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

5.4.3 O licitante deverá anexar junto à sua proposta declaração de

elaboração independente de proposta, conforme modelo integrante deste TR/Habilitação.

### 5.3 Regime de execução

#### 5.3.1 Condições de execução

5.3.2 A execução do objeto se dará da seguinte forma:

5.3.3 O prazo de execução do objeto será de 12 meses, a contar da data (  ) da assinatura do Contrato

(  ) da subscrição da Autorização de Prestação de Serviços – APS.

5.3.4 Cronograma de realização do objeto: 12 meses

### 5.4 Local da execução

5.2.1 As especificações do endereço para execução do objeto constam: (  ) do anexo integrante deste TR/Habilitação  
(  ) da descrição abaixo:

N	Unidade	Endereço	Região	Tempo de acréscimo ao SLA para deslocamento
01	CIA	Via Urbana km 4,5 - CIA Simões Filho - Ba	REGIÃO METROPOLITANA DE SALVADOR	1 hora
02	Pituba	Rua Minas Gerais, 403 - Pituba Salvador – BA.	SALVADOR	Nenhum
03	Barreiras	Rod. BR 135. Barreiras - BA	INTERIOR	24 horas
04	Eunápolis	BR 101, km 713. Eunápolis - BA	INTERIOR	12 horas
05	Feira de Santana	Av. Sudene, s/n - Centro Industrial Subaé. Feira de Santana - BA	INTERIOR	2 horas
06	Itabuna	Rua Neiva Oliveira, 100. Itabuna - BA	INTERIOR	8 horas
07	Jequié	Qd. F1, Rua C/E - Centro Industrial. Jequié - BA	INTERIOR	8 horas
08	Juazeiro	Quadra QV, Lote 02, Distrito Industrial do Vale do São Francisco. Juazeiro - BA	INTERIOR	8 horas
09	Paulo Afonso	Rua Antônio Carlos Magalhães, s/n BNH. Paulo Afonso - BA	INTERIOR	8 horas
10	Vitória da Conquista	Distrito Industrial dos Imborés, zona apoio Lt. 1/2. Vitória da Conquista - BA	INTERIOR	12 horas

Os atendimentos nas demais unidades do IBAMETRO ou do INMETRO serão

realizados remotamente, só havendo necessidade de deslocamento físico de profissionais da CONTRATADA, para atendimento in loco, quando assim for determinado pelo Gestor de TIC da CONTRATANTE.

As despesas com locomoção dos funcionários da CONTRATADA, incluindo despesas com passagens, hospedagem e alimentação, exclusivamente quando em atendimentos realizados fora de Salvador e regiões Metropolitanas, deverão ser pagas pela CONTRATADA, e os custos já deverá ser previsto no valor CONTRATADO.

## 5.1 Materiais a serem disponibilizados

5.3.1 Para a perfeita execução do objeto, a contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos (notebook, computador, tablete, celular), ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades suficientes e adequadas.

## 5.2 Garantia, manutenção e assistência técnica

5.4.1 O prazo legal de garantia será de **30 (trinta) dias**, tratando-se de fornecimento de serviço e, quando houver, de produtos não duráveis, e de **90 (noventa) dias**, tratando-se de fornecimento de serviço e, quando houver, de produtos duráveis, contado da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços (art. 26, incs. I e II, e §1º, do CDC).

## 6.6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

- a) Prestar os serviços objeto do presente contrato de forma ininterrupta, a fim de que não haja descontinuidade na execução dos mesmos. Na falta ou insuficiência da prestação do serviço, o preposto do contrato será acionado para resolução do problema e poderão ser aplicadas as sanções previstas no item “PENALIDADES”, além dos sanções legais.
- b) Dispor de pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, nos regimes contratados, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, greve, demissão e outros análogos, obedecidas às disposições da legislação trabalhista vigente.
- c) A CONTRATADA se compromete em assinar o “TERMO DE COMPROMISSO E DE CONFIDENCIALIDADE”, conforme ANEXO V, bem como se compromete a obter declarações similares assinadas por seus empregados diretamente envolvidos na contratação e apresentá-las à CONTRATANTE.
- d) Transferir para a equipe designada pela CONTRATANTE o conhecimento na utilização das ferramentas, processos, metodologias e softwares

utilizados na execução dos trabalhos.

- e) Manter os sistemas de controle permanentemente atualizados.
- f) Substituir, por solicitação da CONTRATANTE, empregado que não esteja desempenhando a contento, as atribuições a ele cometidas.
- g) Atender de imediato as solicitações quanto às substituições de empregados e, ainda, exercer controle da assiduidade e da pontualidade dos seus empregados bem como do registro tempestivo das atividades realizadas.
- h) 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.
- i) Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto deste contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.
- j) Garantir, através da apresentação de Termos de Responsabilidade firmados pelos seus empregados perante a CONTRATADA, que cada empregado conhece e se obriga a cumprir a Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE.
- k) Cumprir e fazer com que seus empregados cumpram a Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE.
- l) Transferir para a equipe designada pela CONTRATANTE o conhecimento na utilização das ferramentas, processos, metodologias e softwares utilizados na execução dos trabalhos.
- m) Manter escritório para contato em Salvador, sem ônus para a CONTRATANTE.
- n) Responsabilizar-se pela destinação ambientalmente correta para todos os materiais utilizados na prestação dos serviços objeto deste contrato, obedecendo à legislação e orientações relativas ao compromisso com o meio ambiente sustentável.
- o) Arcar com todas as despesas que incidem, direta ou indiretamente, para prestação dos serviços, de acordo com as especificações dos itens e condições estabelecidas neste termo, incluindo obrigações sociais, trabalhistas, previdenciárias e tributárias, etc., inclusive nas obrigações previstas pela convenção coletiva e dissídio coletivo da categoria relacionada a informática.
- p) Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas nesta licitação.
- q) É DEVER da CONTRATADA garantir que todos os serviços prestados atendam à Política de Segurança da Informação do Governo do Estado da Bahia, conforme Decreto nº 13.473/2011; e as normas publicadas no endereço

eletrônico:

“[http://www.saeb.ba.gov.br/vsarquivos/HtmlEditor/file/Normas\\_Seguran%C3%A7a\\_d\\_a\\_Informa%C3%A7%C3%A3o\\_Vers%C3%A3o%202\\_0%20em%2021\\_09\\_2012.pdf](http://www.saeb.ba.gov.br/vsarquivos/HtmlEditor/file/Normas_Seguran%C3%A7a_d_a_Informa%C3%A7%C3%A3o_Vers%C3%A3o%202_0%20em%2021_09_2012.pdf)”

- r) É dever da CONTRATADA manter a sua equipe atualizada com as novas tecnologias utilizadas pela CONTRATANTE, inclusive com as adaptações e treinamentos necessários para a utilização adequada das novas tecnologias que venham a ser implantadas pelo IBAMETRO.

### 6.1 DETERMINAÇÕES ADICIONAIS

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

- a) É vedada a subcontratação do objeto, a cessão ou transferência, total ou parcial do contrato, não se responsabilizando a CONTRATANTE por nenhum compromisso assumido por aquela com terceiros.
- b) Os serviços objetos desta licitação deverão ser executados por empregados da CONTRATADA, sob a inteira responsabilidade funcional e operacional desta, mediante vínculo de subordinação dos trabalhadores para com a empresa CONTRATADA, sobre os quais manterá estrita e exclusiva fiscalização.
- c) As faturas far-se-ão acompanhar da documentação probatória relativa ao recolhimento dos impostos relacionados com a prestação do serviço, no mês anterior à realização dos serviços, além de comprovação de quitação com as obrigações trabalhistas.
- d) 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.
- e) A qualquer tempo, a CONTRATANTE poderá verificar as condições de habilitação e qualificação da CONTRATADA.
- f) Todos os funcionários deverão estar munidos de crachá de identificação com foto.
- g) 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.

6.1 O Contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei Federal nº 14.133/2021, e da Lei Estadual nº 14.634/2023, respondendo cada parte pelas consequências de sua inexecução total ou parcial (art. 115, *caput*, da Lei Federal nº 14.133/2021).

6.2 Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do Contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila (art. 115, §5º, da Lei Federal nº 14.133/2021).

6.2.1 O impedimento a que se refere o subitem anterior, total ou parcial, da execução do Contrato por fato ou ato de terceiro, deve ser reconhecido pela Administração em documento contemporâneo à sua ocorrência.

6.3 As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se, para esse fim, o uso de mensagem eletrônica por meio do Sistema Eletrônico de Informações – SEI.

6.4 O órgão ou entidade poderá convocar representante da contratada para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5 O acompanhamento da execução do Contrato compreenderá as atividades de gestão e fiscalização na forma dos arts. 15 a 23 do Decreto nº 22.885/2024, observando-se, ainda, o disposto nos arts. 7º e 17 do Decreto nº 23.059/2024.

6.5.1 Constatando-se a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua intimação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua justificativa.

6.5.2 O prazo de que trata o subitem 6.5.1 poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do Contratante.

6.5.3 Não havendo regularização ou não sendo aceita a justificativa apresentada, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à apuração dos fatos nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

6.6 Após a assinatura do Contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para alinhamento da execução do Contrato e demais procedimentos de gestão do ajuste.

## 7. CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO DO OBJETO, LIQUIDAÇÃO E PAGAMENTO

### 7.1 RECEBIMENTO DO OBJETO

7.1.1.1 O objeto do Contrato será recebido provisoriamente, no prazo de 90 dias, pelo(s) fiscal(is) do Contrato, mediante termo(s) detalhado(s), quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo (art. 140, inc. I, “a”, da Lei Federal nº 14.133/2021).

7.1.1.1.1 O prazo de que trata este subitem anterior será contado do recebimento de comunicação escrita da contratada com a comprovação da execução do objeto a que se refere a parcela a ser paga.

7.1.1.2 A contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados (art. 119 da Lei Federal nº 14.133/2021).

7.1.1.3 O objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes neste TR/Habilitação e na proposta, devendo ser substituído ou corrigido no prazo de 30 dias, a contar da intimação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades (art. 140, §1º da Lei Federal nº 14.133/2021).

7.1.1.4 Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o(s) fiscal(is) do Contrato deverá(ão) emitir relatório sobre o efetivo cumprimento das obrigações da contratada e, se for o caso, analisar o desempenho na execução do Contrato nos termos do art. 144 da Lei Federal nº 14.133/2021, em consonância com os indicadores que deverão integrar este TR/Habilitação como anexo, encaminhando-o ao gestor do Contrato.

7.1.1.4.1 A análise do desempenho na execução do Contrato de que trata o

art. 144 da Lei Federal nº 14.133/2021 poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, circunstância que deverá ser registrada pelo(s) fiscal(is) em relatório(s) a ser encaminhado ao gestor do Contrato.

7.1.1.5 A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição do objeto até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas durante o recebimento provisório.

7.1.1.6 O recebimento provisório estará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

7.1.1.7 Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o termo detalhado de recebimento provisório deverá conter o registro, a análise e a conclusão sobre todas as ocorrências na execução do Contrato, acompanhado dos demais documentos que julgar necessários, encaminhando-o ao servidor ou comissão designada pela autoridade competente para recebimento definitivo.

7.1.2.1 O recebimento definitivo ocorrerá no **prazo de 5 dias úteis**, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais, observados os seguintes procedimentos (art. 140, inc. I, "b" da Lei Federal nº 14.133/2021):

- a) emissão de documento comprobatório da avaliação realizada pelo(s) fiscal(is) sobre o cumprimento de obrigações assumidas pela contratada, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos nos termos do Decreto nº 23.059/2024, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações;
- b) análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicação das cláusulas contratuais correspondentes, solicitando à contratada por escrito, as respectivas correções;
- c) emissão de termo detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços, com base nos relatórios elaborados e documentações apresentadas;
- d) comunicação à contratada para emissão de nota(s) fiscal(is) ou instrumento(s) de cobrança equivalente(s), com o valor exato dimensionado pela fiscalização;
- e) envio da documentação correspondente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão;
- f) exigência de apresentação pela contratada do Relatório "AS BUILT", no caso de obras e serviços de engenharia.

7.1.2.1.1 O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

7.1.2.1.2 O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança da obra ou serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do Contrato (art. 140, §§2º e 6º da Lei Federal nº 14.133/2021).

7.1.2.2 No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, a parcela incontroversa, conforme art. 143 da Lei Federal nº 14.133/2021, deverá ser liberada no prazo previsto para pagamento.

7.1.2.2.1 Para fins do subitem anterior, o valor da parcela incontroversa

deverá ser comunicada à contratada para emissão de nota(s) fiscal(is) ou instrumento(s) de cobrança equivalente(s).

7.1.2.3 Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela contratada, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou nota(s) fiscal(is) ou instrumento(s) de cobrança equivalente(s).

## 7.2 LIQUIDAÇÃO

7.2.1 recebida (s) nota (s) fiscal (is) ou instrumento (s) de cobrança equivalente (s), a Administração, no **prazo de 08 dias úteis**, prorrogáveis por até **08 dias úteis**, adotará, na forma deste subitem, as providências para fins de liquidação da despesa.

7.2.2 Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a(s) nota(s) fiscal(is) ou instrumento(s) de cobrança equivalente(s) apresentado(s) pela contratada possui(em) os elementos necessários e essenciais do documento, tais como: a) o prazo de validade;

b) a data da emissão; c) os dados do Contrato e do Contratante; d) o período respectivo de execução do Contrato; e) o valor a pagar; e f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.3.3 Havendo erro na apresentação da(s) nota(s) fiscal(is) ou instrumento(s) de cobrança equivalente(s), ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a contratada providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus para o Contratante;

7.4.4 A(s) nota(s) fiscal(is) ou instrumento(s) de cobrança equivalente(s) deverá(ão) ser obrigatoriamente acompanhado(s) da comprovação da regularidade fiscal da contratada mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação de habilitação fiscal, social e trabalhista, na forma exigida neste TR/Habilitação.

## 7.3 PAGAMENTO

### 7.3.1 Prazo para pagamento

7.3.1.1 O pagamento será efetuado no **prazo de 08 dias úteis**, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme subitem anterior.

**Nota: a Administração, na definição do prazo de pagamento, deverá observar as disposições do art. 137, §2º, inc. IV da Lei Federal nº 14.133/2021.**

7.3.1.2 No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos à contratada serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, de acordo com a variação do INPC, *pro rata tempore*.

**Nota: a Administração deverá indicar o índice de preços a ser utilizado para a atualização monetária do valor devido à contratada.**

### 7.3.2 Forma de pagamento

7.3.2.1 O pagamento será realizado por meio de ordem bancária ou crédito em conta da contratada aberta em instituição financeira contratada pelo Estado da Bahia.

7.3.2.1.1 Optando a contratada por receber os créditos em instituição financeira diversa da indicada neste subitem, deverá arcar com os custos de transferências bancárias, os quais serão deduzidos dos pagamentos devidos.

7.3.2.2 A(s) nota(s) fiscal(is) ou instrumento(s) de cobrança equivalente(s) deverá(ão) atender as exigências legais pertinentes aos tributos e encargos relacionados com a obrigação, inclusive os destaques necessários às retenções tributárias previstas em lei, e, as situações específicas, à adoção da forma eletrônica.

7.3.2.3 Independentemente do percentual de tributo inserido na proposta de preço, serão retidos na fonte, por ocasião da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente, quando houver incidência tributária.

7.3.2.4 A contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime, estando o pagamento condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

**Nota: a natureza do contrato e o objeto da contratação determinarão a retenção tributária eventualmente cabível, bem como a possibilidade de a contratada se beneficiar da condição de optante do Simples Nacional, dentre outras questões de caráter tributário.**

## 8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DA PROPOSTA E EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO

### 8.1 Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1.1 A seleção da proposta será feita em procedimento de:

( ) Contratação direta

(X) Licitação, na modalidade pregão, sob a forma eletrônica, com adoção do critério de julgamento

### 8.2 Exigências de habilitação

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.

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.

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 mesmo não será considerado.

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.

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.

Não serão considerados atestados cujas métricas sejam ponto de função, número de sprints (metodologia ágil) ou similares.

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.

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

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

Item	Qualificação Técnica da Licitante
1	<p>Comprovar experiência na execução de atividades de suporte ao usuário em 1º, 2º e 3º níveis, em ambiente distribuído em pelo menos 10 (dez) municípios distintos, de forma presencial e remota que apresente simultaneamente pelo menos as características listadas abaixo e atenda a volumetria mínima exigida:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 1.500 (mil e quinhentos) atendimentos em até um ano</li><li>• Atendimento a pelo menos 125 (cento e vinte e cinco) usuários</li></ul>

	<p>a) Suporte, apoio ao usuário, manutenção preventiva e corretiva de hardware com substituição de peças, suporte ao aplicativos, incluindo ambiente corporativo com no mínimo 125 usuários;</p> <p>b) Administração e suporte à rede sem fio com gestão centralizada composta de no mínimo 15 (quinze) acess points (AP) e configurações de rede físicas e lógicas WAN, LAN e WLAN em switches, roteadores, Firewall, IDS e IPS</p>
2	<p>Comprovar em um único ambiente, experiência na execução de atividades de suporte ao usuário em 1º, 2º e 3º níveis, de forma presencial e remota, utilizando melhores práticas ITIL, COBIT, PMBOX, NBR/ISO 9001 e ISO 20000 que apresente simultaneamente pelo menos as características listadas abaixo:</p> <p>a) Implementação, administração e suporte a ferramenta de Gestão de Serviços de TI com implementação das disciplinas ITIL abaixo listados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Central de Serviços.</li> <li>• Gerenciamento do Catálogo de Serviços.</li> <li>• Gerenciamento de Requisição</li> <li>• Gerenciamento de Incidentes</li> <li>• Gerenciamento de Problemas.</li> <li>• Gerenciamento dos Níveis de Serviços (SLA).</li> <li>• Gerenciamento de configuração (CMDB) e de ativo de Serviço</li> <li>• Gerenciamento de conhecimento</li> </ul>
3	Comprovar experiência em suporte a plataforma de correio eletrônico.
4	Comprovar a prestação dos serviços gerenciados e integrados de suporte técnico em 1º nível remoto e 2º Nível Presencial, em um único contrato, regido por Acordo de Nível de Serviços (ANS/SLA), catálogo de serviços e em conformidade com as melhores práticas da ITIL, prestando atendimento na manutenção corretiva, preventiva, evolutiva e adaptativa de hardware, suporte e configuração de sistemas institucionais e sistema operacional.
5	<p>Comprovar experiência na execução de atividades de atendimento a usuário em 2º e 3º nível em atividades de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administração e suporte dos servidores localizados em unidades remotas;</li> <li>• Criação e manutenção de scripts para automação de aplicativos, implementação de políticas e logins de rede no âmbito de desktops e notebooks.</li> <li>• Suporte ao usuário em nível avançado ao software Microsoft Access.</li> <li>• Suporte a soluções de videoconferência, local ou em nuvem;</li> <li>• Administração e suporte dos servidores físicos e virtuais com sistemas operacionais Windows Server e plataformas Linux;</li> <li>• Administração e Suporte a ambientes virtualizados Microsoft e/ou VMware.</li> </ul>

6	Comprovar experiência em um único ambiente, com atividades de suporte tecnológica 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.
---	---

A licitante deverá apresentar, até o momento da assinatura do contrato, sob pena das sanções legais cabíveis, cópia das certificações abaixo relacionadas, acompanhados de tradução juramentada (caso em outra língua), emitidas por entidades credenciadas ou organismos correspondentes, autenticadas e dentro do prazo de validade na data da abertura da licitação.

- Certificação HDI Support Center Certification com score mínimo 2,5 ou Certificação ISO 20.000.
- Certificado ISO 27.001 com escopo em gestão da segurança da informação.

A solicitação da comprovação dos critérios de características visa averiguar se o licitante possui experiência no desempenho das atividades, em ambientes semelhantes, guardando as devidas proporções mínimas, com a dimensão e a complexidade do objeto a ser executado e pretendido pelo IBAMETRO, uma vez que possuir competência e conhecimento em modelos atualizados de Centrais de Serviço de atendimento, em 1º e 2º nível, em conformidade com as melhores práticas da ITIL V3 ou superior.

Caso a licitante não possua as certificações acima destacadas no momento da assinatura do contrato, ela deverá apresentar as mesmas em um prazo não superior a 4 (quatro) meses à partir do início do contrato, sob pena de multa mensal de 20% (vinte pontos percentuais) sobre suas faturas à partir do quinto mês de contrato.

### MODELO COMERCIAL

Item	Descrição	UF	Qtde	Unitário	Total
01	Serviços Técnicos de informática para a implantação e execução da Central de Serviços, Suporte aos Usuários em 1º, 2º e 3º Níveis	UN (mês)	12		
02	Serviço de Suporte a Projetos	UST	12.000		

8.2.1 Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

#### 8.2.1.1 Habilitação jurídica

##### 8.2.1.1.1 Para **Pessoas Jurídicas**:

- a) empresário individual: inscrição no registro público de empresas mercantis;
- b) microempreendedor individual – MEI: certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- c) sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal: inscrição do ato constitutivo,

estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, 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.

d) sociedades simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, com suas eventuais alterações supervenientes em vigor, devidamente registrados, acompanhados dos atos comprobatórios de eleição e investidura dos atuais administradores.

e) empresa ou sociedade estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, observando-se a Instrução Normativa DREI/ME nº 77, de 18 de março de 2020, quando a atividade assim o exigir.

f) filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.

8.2.1.1.2 Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

#### **8.2.1.2 Habilitação fiscal, social e trabalhista**

a) prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

b) prova de inscrição no cadastro de contribuintes ( ) Estadual/Distrital (x) Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do licitante pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

c) prova de regularidade com a Fazenda ( ) Estadual/Distrital (X) Municipal/Distrital do domicílio ou sede do licitante, ou outro equivalente, na forma da lei;

c.1) Caso o licitante seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

d) prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social.

e) prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

f) prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito 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;

g) em se tratando de contratação direta, prova de regularidade com a Fazenda do Estado da Bahia, ou o compromisso de sua regularização e sua efetiva realização, como condição para celebração do Contrato, nos termos do art. 65 da Lei estadual nº 14.634/2023.

8.2.1.2.1 As microempresas e empresas de pequeno porte, beneficiárias do tratamento diferenciado e favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/2006,

deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

### 8.2.1.3 Habilitação Econômico-Financeira

(X) exigível

a) certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante, com data de expedição ou revalidação dos últimos 90 (noventa) dias anteriores à data da realização da licitação ou da contratação direta, caso o documento não consigne prazo de validade;

b) índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), comprovados mediante a apresentação pelo licitante de balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais e obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

**Liquidez Geral (LG)** = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) / (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante)

**Solvência Geral (SG)** = (Ativo Total)/(Passivo Circulante + Passivo não Circulante)

**Liquidez Corrente (LC)** = (Ativo Circulante) / (Passivo Circulante)

b.1) Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, patrimônio líquido mínimo correspondente a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação;

b.1.1) Na hipótese de licitação por lotes, o patrimônio líquido exigível será calculado em função da soma de tantos quantos forem os lotes em que a interessada tenha apresentado as melhores ofertas.

b.2) O balanço patrimonial, a demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício, caso a pessoa jurídica tenha sido constituída há menos de 2 (dois) anos (art. 69, §6º, da Lei Federal nº 14.133/2021).

b.3) 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.

b.4) O licitante apresentará o balanço patrimonial e a demonstração de resultado do exercício mediante, conforme o caso, publicação no Diário Oficial ou Jornal de Grande Circulação ou na Central de Balanços dentro do ambiente Sistema Público de Escrituração Digital – SPED, cópia reprográfica das páginas do Livro Diário numeradas sequencialmente onde eles foram transcritos, com os respectivos Termos de Abertura e Encerramento registrados na Junta Comercial, emissão extraída do SPED, contendo Recibo de Entrega do Livro, os Termos de Abertura, Encerramento e Autenticação.

b.5) O atendimento dos índices econômicos previstos neste subitem será atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo licitante (art. 69, §1º, da Lei Federal nº 14.133/2021).

8.2.1.3.1 Na licitação por lotes, quando for atingido o limite da capacidade econômico-financeira do licitante, esta será declarada inabilitada para o(s) lote(s) subsequentes, observada a ordem sequencial dos lotes constante do instrumento convocatório, sendo vedada a escolha, pelo licitante, dos lotes para os quais deseja

a habilitação.

#### 8.2.1.4 Qualificação Técnica

a) comprovação de capacitação **técnico-profissional**, através da apresentação de profissional, devidamente registrado no conselho profissional competente, detentor de atestado de responsabilidade técnica por execução de objeto de características semelhantes, para fins de contratação, limitadas estas às parcelas de maior relevância ou valor significativo (art. 67, inc. I, §§1º e 2º, da Lei Federal nº 14.133/2021).

a.1) O vínculo profissional entre o profissional e o licitante poderá ser comprovado através de: a) Carteira de Trabalho; b) Certidão do Conselho Profissional; c) Contrato social; d) Contrato de prestação de serviços; e) Termo através do qual o profissional assumira a responsabilidade técnica pela execução do objeto licitado e o compromisso de integrar o quadro técnico da empresa no caso do objeto contratual vir a ser a esta adjudicado.

a.2) Os profissionais indicados pelo licitante para fins de comprovação da capacitação técnica deverão participar da execução do objeto da licitação, admitindo-se a sua substituição por profissionais de experiência equivalente ou superior, desde que aprovada pela Administração (art. 67, §6º, da Lei Federal nº 14.133/2021);

a.3) Não será admitido que um mesmo profissional indicado como responsável técnico participe de mais de uma proposta apresentada por licitantes diversos.

b) comprovação de capacitação **técnico-operacional**, mediante apresentação de certidões ou atestados, regularmente emitidos pelo conselho profissional competente, que demonstrem capacidade operacional na execução de objeto similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior, limitada às parcelas de maior relevância ou valor significativo (art. 67, inc. II, §§1º e 2º, da Lei Federal nº 14.133/2021);

b1) na hipótese de atividade não regulada por conselho profissional, a capacitação **técnico-operacional** referida neste item poderá ser demonstrada por certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, preferencialmente conforme modelo anexo a este TR/Habilitação.

b2) Será admitida a apresentação de atestados relativos a potencial subcontratado em relação à parcela do objeto cuja subcontratação tenha sido expressamente autorizada neste TR/Habilitação, limitada a 25% (vinte e cinco por cento) do objeto a ser licitado, hipótese em que mais de um licitante poderá apresentar atestado relativo ao mesmo potencial subcontratado (art. 67, §9º, da Lei Federal nº 14.133/2021).

c) indicação do pessoal técnico, das instalações e do aparelhamento adequados e disponíveis para a realização do objeto, bem como da qualificação de cada membro da equipe técnica que se responsabilizará pelos trabalhos, preferencialmente conforme modelo anexo a este TR/Habilitação (art. 67, inc. III, da Lei Federal nº 14.133/2021).

c.1) Para fins desta alínea “c”, o licitante deverá apresentar, sob as penas da lei, em especial do disposto no art. 155, inc. VIII, da Lei Federal nº 14.133/2021, a relação explícita e declaração formal de disponibilidade, de acordo com as especificações exigidas;

c.2) Quanto ao pessoal técnico, será observado o que se segue:

c.2.1) relação do pessoal técnico indicado pelo licitante deverá estar acompanhada da demonstração de vinculação à futura execução contratual, mediante a juntada no sistema eletrônico, de quaisquer dos seguintes documentos: a) Carteira de Trabalho; b) Certidão do Conselho Profissional; c) Contrato social; d) Contrato de prestação de serviços; e) Termo através do qual o profissional assumo o compromisso de integrar o quadro técnico da empresa no caso do objeto contratual vir a ser a esta adjudicado.

c.2.2) Os profissionais indicados pelo licitante para fins de comprovação da capacitação técnica deverão participar da execução do objeto da licitação, admitindo-se a sua substituição por profissionais de experiência equivalente ou superior, desde que aprovada pela Administração (art. 67, §6º, da Lei Federal nº 14.133/2021);

c.2.3) Não será admitido que um mesmo profissional indicado como responsável técnico participe de mais de uma proposta apresentada por licitantes diversos.

D. No caso de empresa não registrada no respectivo Conselho no Estado da Bahia, deverá apresentar o registro do Conselho do Estado de origem, ficando o licitante vencedor obrigado a apresentar o visto do Conselho local antes da assinatura do Contrato.

e.2) No caso de Sociedades empresárias estrangeiras, o atendimento da exigência de que trata esta alínea “e” se dará por meio da apresentação, no momento da assinatura do Contrato, da solicitação de registro perante a entidade profissional competente no Brasil.

[DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO, **SEM** EXIGÊNCIA DE VISTORIA]

E) declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação, preferencialmente conforme modelo anexo a este TR/Habilitação (art. 67, inc. VI, da Lei Federal nº 14.133/2021).

### 8.3 Disposições gerais

8.3.1 As empresas criadas no exercício financeiro da licitação ou da contratação direta deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura (art. 65, §1º, da Lei Federal nº 14.133/2021).

8.3.2 Regras acerca da participação de matriz e filial:

- a) se o licitante for a matriz, todos os documentos devem estar em nome da matriz;
- b) se o 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 capacidade operacional para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação ou da contratação direta poderá ser feita em nome da matriz ou da filial;
- d) se o licitante participar do certame apresentando os documentos de habilitação e qualificação 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.

8.3.3 O Certificado de Registro Cadastral-CRC ou Certificado de Registro Simplificado-CRS poderá substituir os documentos de habilitação, na forma indicada neste TR/Habilitação.

8.3.3.1 Caso conste do registro algum documento vencido, o licitante deverá apresentar a versão atualizada do referido documento junto aos demais documentos de habilitação.

8.3.3.2 A substituição dos documentos está condicionada à verificação da regularidade destes, mediante a emissão do extrato do fornecedor pela Administração.

8.3.3.3 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, exceto os concernentes à Qualificação Técnica.

8.3.4 Na hipótese de participação de pessoas jurídicas em consórcio, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado (art. 15, inc. III, da Lei Federal nº 14.133/2021).

## 9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1 O valor estimado total da contratação é de R\$ 2.986.800,00 (dois milhões novecentos e oitenta e seis mil e oitocentos reais), conforme planilha de quantitativos e preços unitários e global abaixo em anexo, os quais correspondem **ao critério máximo de aceitabilidade dos preços unitários e global.**

LOTE ÚNICO							
ITEM	Código SIMPAS	Descrição	Unidade de Fornecimento (UF)	QTD	UNITÁRIO R\$	PREÇO TOTAL R\$	DEGRAU R\$
1	02.24.00.00124232-6	Serviços Técnicos de informática para a execução Suporte aos Usuários em 3º Nível	UN	12	46.150,00	553.800,00	10,00
2	02.24.00.00174473-9	Serviço de Suporte a Projetos	UN	12.000	134,50	1.614.000,00	
3	02.24.00.00175233-2	Serviços Técnicos de informática para a implantação e execução da Central de Serviços, Suporte aos Usuários em 1º e 2º Níveis	UN	12	68.250,00	R\$ 819.000,00	
<b>VALOR GLOBAL GERAL</b>						<b>2.986.800,00</b>	

9.2 A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e, quando elaborada a matriz de risco, a sua alocação entre contratante e contratada.

## 10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1 As despesas para o pagamento da presente contratação correrão à conta de recursos da Dotação Orçamentária a seguir especificada:

Unidade FIPLAN 15304	Função 0001	Subfunção 22.126. 22	Programa 126.502	P/A/OE 2002
Região/planejamento	Natureza da despesa	da Destinação do recurso	do Tipo de recurso orçamentário	
9900	339040000	17490261700	116000000.1	

10.1.1 A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

## 11. PRAZO PARA ASSINATURA DO CONTRATO

11.1 O prazo para assinatura do termo de contrato ou, nas hipóteses previstas no art. 95 da Lei Federal nº 14.133/2021, do instrumento hábil que lhe substitua: Autorização de Fornecimento de Material - AFM ou Autorização de Prestação de Serviços – APS, será de **10 (dez) dias úteis**.

11.1.1 O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, mediante solicitação do adjudicatário durante seu transcurso, devidamente justificada, e desde que o motivo apresentado seja aceito pela Administração.

11.2 A assinatura do termo de contrato ou do instrumento hábil, conforme o disposto no art. 90 da Lei Federal nº 14.133/2021, observará a disciplina constante do componente Rito Procedimental do edital.

## 12. ANEXOS INTEGRANTES DO TR/HABILITAÇÃO

12.1 Vinculam-se a este TR/Habilitação, independentemente de transcrição (art. 92, inc. II, da Lei Federal nº 14.133/2021):

- ( X ) Fator de Ajuste
- ( X ) Unidades do Ibametro
- ( X ) Catalogo de Serviços
- ( X ) Acordo de Nivel de Serviços e Indicadores
- ( X ) Termo de Compromisso, Sigilo e Confidencialidade
- ( X ) Solução Informatizada de Gerenciamento da Central de Serviços
- (x ) Modelo de descrição de proposta de preço e de declaração de elaboração independente de proposta;
- (x ) Modelos de prova de qualificação técnica:
  - (x) Capacidade técnico-operacional;
  - (x) Declaração de indicação do pessoal técnico, instalações e aparelhamento
  - (x) Declaração de pleno conhecimento, sem exigência de vistoria

Salvador , 29 de agosto de 2025.

---

EDILSON MANOEL DOS SANTOS  
COORDENADOR NUTIN

## ANEXO - FATOR DE AJUSTE

### FATOR DE AJUSTE

O Fator de ajuste é um mecanismo que permitirá à CONTRATANTE aplicar um índice, obtido a partir do valor efetivamente medido de cada um dos indicadores, ao valor mensal apresentado pela CONTRATADA. Este índice poderá variar entre 0,7 e 1,0, de acordo com os valores apurados para cada indicador.

O valor efetivamente pago deverá ser calculado através da seguinte fórmula:

$$VEP = VA \times FA$$

Sendo:

VEP = Valor Efetivamente Pago;

VA = Valor Acordado no Contrato;

FA = Fator de Ajuste.

A Fórmula para calcular o fator de ajuste é a seguinte:

$$FA = \frac{\sum(SLAM \times PESO)}{\sum(SLAA \times PESO)}$$

Sendo:

SLA = Acordo de Nível de Serviço

SLAM = SLA Medido

SLAA = SLA Acordado

Para o caso de se obterem, em um determinado mês, exatamente os valores acordados, o fator de ajuste deverá ser igual a 1,0. Se os valores medidos para os indicadores estiverem abaixo do valor acordado, o fator de ajuste será menor do que 1,0, o que implica uma diminuição no valor a ser pago, através de GLOSA no valor da fatura, tendo em vista que a CONTRATADA não desempenhou os serviços com o nível de qualidade com o qual havia se comprometido.

Caso o SLA acordado não tenha sido cumprido devido a fatores que não devam ser imputados à CONTRATADA, serão objetos de expurgo para efeito de cálculo do Fator de Ajuste.

Deverão ser computados para cálculo do SLA:

- Os chamados com atendimento concluído no mês de referência da fatura.
- Os chamados que permanecerem sem atendimento concluído no mês de referência da fatura e até o último dia do mês de referência ultrapassaram o tempo limite do SLA.
- Os chamados referidos no item "b", continuarão sendo computados nos cálculos de SLA dos meses seguintes até o mês em que forem concluídos.

A disponibilidade mínima estabelecida para itens específicos conforme ANEXO III (Catálogo de Serviços).

**ANEXO – UNIDADES DO IBAMETRO**

<b>N</b>	<b>Unidade</b>	<b>Endereço</b>	<b>Região</b>	<b>Tempo de acréscimo ao SLA para deslocamento</b>
01	CIA	Via Urbana km 4,5 - CIA Simões Filho - Ba	REGIÃO METROPOLITANA DE SALVADOR	1 hora
02	Pituba	Rua Minas Gerais, 403 - Pituba Salvador – BA.	SALVADOR	Nenhum
03	Barreiras	Rod. BR 135. Barreiras - BA	INTERIOR	24 horas
04	Eunápolis	BR 101, km 713. Eunápolis - BA	INTERIOR	12 horas
05	Feira de Santana	Av. Sudene, s/n - Centro Industrial Subaé. Feira de Santana - BA	INTERIOR	2 horas
06	Itabuna	Rua Neiva Oliveira, 100. Itabuna - BA	INTERIOR	8 horas
07	Jequié	Qd. F1, Rua C/E - Centro Industrial. Jequié - BA	INTERIOR	8 horas
08	Juazeiro	Quadra QV, Lote 02, Distrito Industrial do Vale do São Francisco. Juazeiro - BA	INTERIOR	8 horas
09	Paulo Afonso	Rua Antônio Carlos Magalhães, s/n BNH. Paulo Afonso - BA	INTERIOR	8 horas
10	Vitória da Conquista	Distrito Industrial dos Imborés, zona apoio Lt. 1/2. Vitória da Conquista - BA	INTERIOR	12 horas

## ANEXO - 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.

### ATENDIMENTO A USUÁRIO EM 1º E 2º NÍVEIS

CATEGORIA	SERVIÇO	DETALHAMENTO	TIPO	URGÊNCIA	IMPACTO	COMPLEXIDADE E (ESFORÇO)	INDICADOR SOLUÇÃO	TEMPO DE SOLUÇÃO	
EQUIPAMENTO	Desktop e Notebook	Instalação	Solicitação	N/A	N/A	Baixa	TSS5	6:00	
		Inoperante (impossibilidade de utilizar o equipamento)	Incidente	Alta	Baixo	Baixa	TSI4	2:00	
		Mau Funcionamento (tela azul, lentidão, etc.)	Incidente	Normal	Baixo	Baixa	TSI5	4:00	
		Backup/Restore do desktop	Solicitação	N/A	N/A	Média	TSS5	6:00	
	Datashow	Instalação / Desinstalação	Solicitação	Programada	N/A	N/A	Baixa	TSS1	0:30
		Reserva	Solicitação	N/A	N/A	Baixa	TSS4	4:00	
		Inoperante	Incidente	Crítica	Alto	Baixa	TSI3	1:00	
	Impressão	Instalação de Impressora/Multifuncional	Solicitação	Normal	Médio	Média	TS4	6:00	
		Impressora/Multifuncional Inoperante	Incidente	Alta	Baixo	Baixa	TSI4	2:00	
		Configuração/Instalação em perfil de usuário	Solicitação	N/A	N/A	Baixa	TSS5	6:00	
		Troca de Suprimento	Solicitação	N/A	N/A	Baixa	TSS4	4:00	
	SOFTWARE	Softwares Aplicativos	Instalação/Atualização	Solicitação	N/A	N/A	Baixa	TSS4	4:00
Configuração			Solicitação	N/A	N/A	Baixa	TSS4	4:00	
Atualização			Solicitação	N/A	N/A	Baixa	TSS4	4:00	
Mau Funcionamento / Erro			Incidente	Alta	Baixo	Alta	TSI5	4:00	
Office 365		Criação / Alteração de Lista de Distribuição	Solicitação	N/A	N/A	Baixa	TSS4	4:00	
		Caixa compartilhada (Criação /Alteração /Permissão)	Solicitação						
		Permissão em caixa de correio/calendário	Solicitação						
		Configuração de perfil	Solicitação	N/A	N/A	Baixa	TSS4	4:00	
INFRAESTRUTURA	Servidor	Instalação	Solicitação	Normal	N/A	Alta	TS5	8:00	
		Atualização	Solicitação	Normal	N/A	Alta	TS5	8:00	
		Mau Funcionamento / Erro	Incidente	Alta	Alto	Alta	TSI6	8:00	
		Configuração	Solicitação	Alta	N/A	Alta	TSS4	6:00	
		Formatação	Solicitação	Normal	N/A	Alta	TS5	8:00	
AMBIENTE COORPORA	Arq e Unid da Rede	Cota	Solicitação	N/A	N/A	Baixa	TSS4	4:00	
		Permissão	Solicitação	N/A	N/A	Baixa	TSS4	4:00	
		Sem Acesso a Arquivos / Pastas	Incidente	Alta	Baixo	Baixa	TSI4	2:00	
	Usuários	Inclusão em grupo	Solicitação	N/A	N/A	Baixa	TSS4	4:00	
		Bloqueio/Desbloqueio	Solicitação	Crítica	N/A	Baixa	TS1	2:00	
		Reativação de Senha	Solicitação	Crítica	N/A	Baixa	TS1	2:00	
		Criação	Solicitação	Normal	N/A	Baixa	TS3	6:00	

CATEGORIA	SERVIÇO	DETALHAMENTO	TIPO	URGÊNCIA	IMPACTO	COMPLEXIDADE E (ESFORÇO)	INDICADOR SOLUÇÃO	TEMPO DE SOLUÇÃO
SISTEMAS COOPERATIVOS	PRODEB	Criação de Usuário	Solicitação	N/A	N/A		TSS5	6:00
		Desbloqueio de usuário	Solicitação	N/A	N/A	Baixa	TSS4	4:00
		Permissão em Sistemas	Solicitação	N/A	N/A		TSS5	6:00
		Reativação de Senha	Solicitação	N/A	N/A	Baixa	TSS4	4:00
		Reativação de Usuário	Solicitação	N/A	N/A	Baixa	TSS4	4:00
	Sistemas Corporat	Configuração	Solicitação	N/A	N/A		TSS5	6:00
		Mau Funcionamento / Erro (Individual)	Incidente	Alta	Baixo	Média	TSI5	4:00
		Mau Funcionamento / Erro (Vários Usuários)	Incidente	Crítica	Baixo	Baixa	TSI4	2:00
	Sistem Locais	Instalação/Atualização	Solicitação	N/A	N/A	Baixa	TSS4	4:00
		Mau Funcionamento / Erro	Incidente	Alta	Baixo	Média	TSI5	4:00
EVENTO	Evento Ext Curso	Preparar ambiente	Solicitação	Programada	N/A	Alta	TSS6	8:00
		Acompanhamento	Solicitação	Programada	N/A	Alta	TSS6	8:00
		Mau Funcionamento / Erro	Incidente	Crítica	N/A	Baixa	TSI3	1:00
		Preparar ambiente	Solicitação	Programada	N/A	Alta	TSS6	8:00

### SUPORTE EM 3º NÍVEL

CATEGORIA	SERVIÇO	DETALHAMENTO	TIPO	URGÊNCIA	IMPACTO	COMPLEXIDADE (ESFORÇO)	INDICADOR SOLUÇÃO	TEMPO DE SOLUÇÃO	
BANCO DE DADOS	Adm de BD	Falha no Banco de Dados	Incidente	Normal	Alto	Média		1:00	
		Indisponibilidade no Banco de Dados	Incidente	Crítica	Alto	Baixa		0:30	
		Verificação/Acompanhamento de Plano de Manutenção	Rotina				Baixa		0:30
		Verificação de Lentidão no Banco de Dados	Requisição				Baixa		1:00
		Criação de Linked Server/DBLink	Requisição				Baixa		1:00
INFRAESTRUTURA	Adm Servidor	Falha - Servidor/Serviço Crítico	Incidente	Alta	Alto	Média		0:45	
		Indisponibilidade - Servidor/Serviço Crítico	Incidente	Crítica	Alto	Média		0:30	
	Sistemas WEB	Atualização	Aplicação de Patch de Segurança no Sistema Operacional	Rotina			Baixa		2:00
			Configuração de Sites/Sistemas	Requisição			Média		4:00
			Configuração de Sites/Sistemas (nome, pool, domínio)	Requisição			Baixa		2:00
REDES	Acesso à Rede	Indisponibilidade no Acesso à Rede - Sede	Incidente	Crítica	Alto	Média		0:30	
		Indisponibilidade no Acesso à Rede - Unidade Remota	Incidente	Alta	Médio	Baixa		1:00	
		Configuração de Switch Datacenter/Acesso	Requisição				Alta		12:00
		Análise de Tráfego	Requisição				Baixa		8:00
		Geração de Relatório de Indisponibilidade	Rotina				Baixa		4:00

NOC							CATEGORIA	
Fita	Link de Dados	Datacenter			Carga	Backup e Restore	SERVIÇO	
Transporte de Fita entre Sede e Site Remoto	Indisponibilidade de Link – Unidade Não Crítica	Indisponibilidade de Link - Unidade Crítica	Monitoramento do Datacenter (Temperatura, Energia,etc)	Alarme de indisponibilidade de um servidor	Monitoramento do servidores e ativos de rede do DataCenter	Erro em Cargas Executadas Automaticamente	Realização de Restore de Dado de Servidor de Arquivo	<b>DETALHAMENTO</b>
Rotina	Incidente	Incidente	Rotina	Incidente	Rotina	Incidente	Requisição	<b>TIPO</b>
	Alta	Alta		Alta		Alta		<b>URGÊNCIA</b>
	Alto	Alto				Médio		<b>IMPACTO</b>
Baixa	Baixa	Baixa	Média	Média	Média	Baixa	Baixa	<b>COMPLEXIDADE (ESFORÇO)</b>
								<b>INDICADOR SOLUÇÃO</b>
8:00	2:00	0:45	0:30	0:30	0:30	1:00	4:00	<b>TEMPO DE SOLUÇÃO</b>

## ANEXO - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS E INDICADORES

### 1. PRIORIDADES

As prioridades dos chamados descritas no catálogo de serviços se classificam em:

- a) **Normais** – Chamados derivados de incidentes de baixo impacto no funcionamento das atividades principais da CONTRATANTE. Têm impactos apenas localizados.
- b) **Urgentes** – Chamados derivados de usuários, cujo atendimento está relacionado a impacto institucional e de abrangência interna a CONTRATANTE. Devem seguir critérios de atendimentos diferenciados.
- c) **Críticos** – Chamados derivados de incidentes com alto impacto no funcionamento dos diversos setores ou que afetem o funcionamento dos serviços que envolvem o cidadão. Estes serão identificados e assim classificados pelos coordenadores de TIC da CONTRATANTE, quando da sua ocorrência, também são considerados críticos os serviços de correio eletrônico, servidor de dados, servidor de aplicação, servidor de domínio, servidor de arquivos, servidor de Proxy, servidores de Firewall, acesso a rede governo, equipamentos do backbone da rede, devendo ser atendidos com prioridade sobre todos os demais, independentemente do tempo nas filas de espera.
- d) **Imediatos** – Chamados que envolvem o alto escalão da CONTRATANTE ou eventos, reuniões e treinamento que estejam sofrendo algum impacto no funcionamento, requer atendimento presencial imediato.

### 2. TEMPO DE SOLUÇÃO

O tempo de solução será computado a partir da abertura do chamado. Os chamados serão computados a partir do registro no sistema de registro de incidente (também conhecido por sistema de registro de chamados ou service desk) pelo usuário solicitante ou ocasionalmente pela equipe da CONTRATADA a partir de solicitações por telefone, e-mail ou pessoalmente.

Para os atendimentos presenciais nas unidades da CONTRATANTE será acrescido, ao tempo do SLA, um período máximo de deslocamento, conforme tabela do “ANEXO II - UNIDADES DO IBAMETRO”, na coluna “Tempo de acréscimo ao SLA para deslocamento”.

Não deverá ser computado para fins de SLA, o tempo fora do horário de trabalho padrão, ou finais de semana ou em que o chamado fique pendente por qualquer situação em que não esteja sobre o controle da CONTRATADA, por exemplo: quando um chamado depender de uma ação do IBAMETRO ou outros órgãos ou empresas.

### 3. GERENCIAMENTO DO NÍVEL DE SERVIÇO - INDICADORES

#### TABELA DE INDICADORES

Indicador Sigla	Indicador	Tipo	SLA	Peso
TAC	1	Normais	80.0%	1
	2	Urgentes	85.0%	2
	3	Críticos	90.0%	3
	4	Imediatos	95.0%	4
TSC	5	Normais	80.0%	1
	6	Urgentes	85.0%	2
	7	Críticos	90.0%	3
	8	Imediatos	95.0%	4
ISC	9	Normais	80.0%	1
	10	Urgentes	85.0%	2
	11	Críticos	90.0%	3
	12	Imediatos	95.0%	4
TRI	13	Crítico	80.0%	3
TRC	14	Crítico	85.0%	3
TRS	15	Imediato	90.0%	4
TRO	16	Imediato	95.0%	4

### **TAC – Tempo de atendimento dos chamados**

Representa a média dos tempos decorridos entre a abertura dos chamados e o início do atendimento. Os tempos serão registrados e apurados através da ferramenta de service desk (fornecida pela CONTRATADA).

### **TSC – Tempo de solução de chamados**

Representa a média dos tempos decorridos entre a abertura do chamado e a efetiva solução do problema. Os tempos serão registrados e apurados através do sistema service desk (fornecida pela CONTRATADA).



### **ISC – Índice de satisfação do cliente**

Representa o grau de satisfação do usuário em relação aos serviços prestados pela central de serviços.

### **TRI – Tempo de restabelecimento do serviço de impressão**

Representa o tempo gasto para o completo restabelecimento dos serviços relacionados à impressão.

### **TRC - Tempo de restabelecimento dos serviços de conectividade**

Representa o tempo utilizado para o restabelecimento dos serviços de internet, Wifi, switch, proxy, smtp, pop3, imap, dns e dhcp.

### **TRS – Tempo de restabelecimento dos serviços de segurança**

Representa o tempo utilizado para o restabelecimento dos serviços de firewall, Wsus, anti-virus e anti-spam.

### **TRO – Tempo de restabelecimento dos serviços corporativos**

Representa o tempo utilizado para o restabelecimento dos serviços vinculados a softwares corporativos da UNEB, arquivos e pastas corporativas e bancos de dados.

## ANEXO - TERMO DE COMPROMISSO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

Os abaixo-assinados, de um lado a \_\_\_\_\_, CNPJ nº \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_, situada na cidade de \_\_\_\_\_, a Rua: \_\_\_\_\_, bairro \_\_\_\_\_, doravante denominada CONTRATANTE, e de outro lado \_\_\_\_\_, CNPJ nº \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_, situada na cidade de \_\_\_\_\_, a 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 \_\_\_\_\_ 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, ai se incluindo os próprios Colaboradores da \_\_\_\_\_, sem a expressa e escrita autorização da \_\_\_\_\_.

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, 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 a;
4. Metodologia, projetos e serviços utilizados;
5. Números e valores financeiros.

TERCEIRA – A CONTRATADA reconhece que a lista acima e 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 trata-la de forma diferente pela CONTRATANTE.

QUARTA – A CONTRATADA reconhece que, no seu desligamento definitivo da \_\_\_\_\_, devera entregar a CONTRATANTE todo e qualquer material de propriedade desta, inclusive notas pessoais envolvendo matérias sigilosas relacionadas com a \_\_\_\_\_, 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 \_\_\_\_\_.



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 ao 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 devesse fornecer copia de todos os termos firmados com seus colaboradores a \_\_\_\_\_ no prazo de 10 dias após assinatura dos respectivos termos.

Parágrafo Terceiro: Sempre que um colaborador for admitido, A CONTRATADA devesse fornecer copia 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 das Diretrizes Básicas da Política de Segurança da Informação devem ser incorporados formalmente ao contrato de trabalho dos funcionários da CONTRATADA que prestarem serviços a \_\_\_\_\_.

SETIMA – A CONTRATADA devesse 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.

Em, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

---

Responsável pelo Contrato - CONTRATANTE

---

Responsável pelo Contrato – CONTRATADA

## ANEXO - SOLUÇÃO INFORMATIZADA DE GERENCIAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

As licitantes deverão apresentar como requisito de habilitação documento técnico emitido pelo fabricante da Solução Informatizada de Gerenciamento da Central de Serviços que comprove o atendimento das especificações técnicas exigidas no Termo de Referência. Serão admitidos documentos de domínio público emitidos pelo fabricante, tais como catálogos técnicos, folders, manuais, fichas de especificação técnica, link para acesso a sítio oficial (o qual contenha as informações técnicas) e páginas da internet impressas.

Justifica essa apresentação pois assegura que o Órgão contrate o sistema que atenda às exigências técnicas. A solução deve ser compatível com todas funcionalidades e requisitos necessários para atuação da Central de Serviços.

A empresa arrematante deverá solicitar agendamento da demonstração da solução informatizada em até 2 (dois) dias úteis após o final da etapa de lances, através de contato com a área de licitação do IBAMETRO. A empresa arrematante terá até 8 (oito) horas para realizar a apresentação da ferramenta.

A apresentação deverá ser feita na sede do IBAMETRO ou de forma remota, sendo de responsabilidade do órgão informar o link para a reunião.

### Informações Adicionais

- A apresentação poderá ser realizada por videoconferência (plataforma Teams) ou presencial na sede do IBAMETRO.
- Esta apresentação será gravada;
- A empresa avaliada terá até 8 (oito) horas para realizar sua apresentação, tendo seu tempo de execução de acordo a agenda do IBAMETRO.
- A Solução será analisada no horário compreendido das 08hs às 12:00 e 14:00 às 18hs, podendo haver ajustes, desde que solicitado pela equipe técnica do IBAMETRO.
- Durante a demonstração de compatibilidade poderão ser feitos questionamentos adicionais à licitante, que serão registrados, e que permitirá posterior verificação.
- Durante a execução da demonstração de compatibilidade, a equipe técnica do IBAMETRO não responderá a dúvidas e questionamentos quanto aos requisitos a serem demonstrados, não emitirá pronunciamento quanto ao atendimento ou não atendimento de requisitos, tampouco quanto à aprovação ou reprovação da solução da licitante.
- Toda a infraestrutura necessária para execução da demonstração de compatibilidade no formato presencial (hardware, software, acesso à internet, links, etc.) é de inteira responsabilidade da licitante classificada.
- O IBAMETRO somente será responsável pela disponibilização de sala ou auditório e projetor/TV.

- Não há possibilidade de correção da demonstração rejeitada.

### Itens Obrigatórios da Ferramenta de ITSM

A ferramenta de ITSM deverá obrigatoriamente possuir as funcionalidades listadas nessa seção, sendo que a empresa arrematante deverá apresentar todas as funcionalidades listadas abaixo durante a apresentação da ferramenta. São elas:

Item	Pontos a Serem Avaliados	Metodologia de Avaliação	Critério de Aceitação
01	Toda a interface deve ser em ambiente 100% WEB, acessada via navegador, com a versão mais recente, e compatível com Google Chrome e Microsoft Edge.	A ferramenta será acessada pelos navegadores: Google Chrome, Microsoft Edge. Será verificado o funcionamento das telas para abertura de chamado, tela de impressão, tela de movimentação nos grupos de trabalho.	Será aceita a ferramenta que funcionar com a versão mais recente, e compatível com Google Chrome, Microsoft Edge.
02	Toda a interface para usuários (gerentes, analistas e usuários) deve ser no idioma português do Brasil, aceitando-se excepcionalmente que a interface de configuração, parametrização e administração operada pelos Administradores da Solução seja em inglês	Será verificada se a linguagem da ferramenta está idioma português do Brasil	Ter toda a interface para os usuários listados (gerentes, analistas e usuários) tem que estar no idioma português do Brasil
03	A solução deve permitir importar e registrar, pelo menos, mas não limitado as seguintes informações sobre o usuário: Nome e sobrenome, Ramal, e-mail e Unidade Administrativa (lotação do IBAMETRO);	Depois do acesso a ferramenta, será incluído um novo chamado a partir da portal web e nele será observado se possui os campos de nome completo, telefone para contato, e-mail e selecionar ou buscar a lotação (Para o teste vamos permitir registros do licitante)	Só será aceita a ferramenta que permitir que na tela de novo chamado tenha um local para informar no mínimo o nome completo, telefone para contato, e-mail e lotação do usuário solicitante do chamado.
04	Possuir recurso de Pesquisa de Satisfação, a ser apresentada aos usuários, automaticamente no encerramento do	Visualizar a Pesquisa de Satisfação, a ser apresentada aos usuários, automaticamente no	Será rejeitada a ferramenta que não possuir formas de envio da pesquisa de satisfação,

	incidente/requisição de serviço, conforme graus de satisfação.	encerramento do incidente/requisição de serviço, conforme graus de satisfação a ser exemplificado pelo licitante.	automaticamente no encerramento do incidente/requisição de serviço, conforme graus de satisfação a ser exemplificado pelo licitante.
05	A interface web disponível deve atender tanto aos usuários da central de serviços, usuários administradores da solução ofertada e usuários finais, segregando corretamente estes perfis e apresentando a cada um apenas as funcionalidades disponíveis ao seu tipo de acesso.	Depois do acesso a ferramenta, vamos verificar quantos perfis foram criados e quais prerrogativas de acesso tem cada um. Serão necessários vários tipos para criar a distinção entre eles. Será observado as disciplinas ITIL.	Só será aceita a ferramenta que demonstrar distinção entre os perfis observando as disciplinas ITIL.
06	A solução deverá permitir anexar arquivos de qualquer extensão aos formulários de entrada de dados, independente do evento ou disciplina de gestão, para complementar as informações do processo, contendo regra de acesso diferenciada para analistas e usuários.	Na ferramenta será identificado um chamado que esteja com o status em aberto, colocaremos um arquivo em anexo a este chamado e será verificado a visualização do arquivo.	Só será aceito se a ferramenta conseguir anexar mais de um documento com status diferentes para a visualização tanto no perfil de servidores comuns quanto para os técnicos em diferentes níveis de atendimento.
07	A solução deverá possuir uma lista de serviços pré-definidos que podem ser requisitados pelo usuário baseada no catálogo de serviços;	Visualizar na ferramenta a tela de cadastro ou edição do chamado permitindo a escolha do serviço.	Será rejeitada a ferramenta que não permitir a escolha dos serviços nas telas dos chamados.
08	A solução deverá permitir relacionamento de serviços por meio da criação de chamados com ligação (com relacionamento do tipo pai/filho);	Visualizar na ferramenta o chamado cadastrado e colocar os chamados relacionado do primeiro, criando assim uma ligação entre os dois.	Só será aceito se a funcionalidade for mostrada na tela do chamado a ligação entre o primeiro e o segundo chamado.
09	A solução deverá fornecer pesquisas utilizando filtros inteligentes do chamado, usando os campos: localização, solicitante, data de entrada do chamado,	Visualizar na ferramenta telas os campos de filtros inteligentes para	Será rejeitada a ferramenta que não possuir pelo menos os campos de localização, usuário solicitante, número do

	serviço e outros definidos pelo IBAMETRO	localização das demandas	chamado como campo de busca e não ter a possibilidade de crescimento da pesquisa como customização para atender a demanda do IBAMETRO.
10	A solução deve ser flexível na extração de relatórios de, permitindo sua visualização em tela;	Na ferramenta será identificado onde entram-se as possibilidades de extração de relatórios e se existe a possibilidade de sua visualização na tela antes do comando imprimir.	Só será aceito se a ferramenta demonstrar a possibilidade de gerar relatórios e se permitir a sua visualização antes de encaminhar para a impressora.
11	A solução deve permitir que os chamados abertos por e-mail sejam respondidos pelo usuário quando necessário e que se mantenha um único número de contato.	Será encaminhado um e-mail para o endereço eletrônico da ferramenta, simulando solicitação de serviço. Depois responderemos o e-mail da ferramenta onde consta o número do chamado.	Só será aceito se a ferramenta tratar a demanda da seguinte situação: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Receber o e-mail;</li> <li>• Incluir a demanda no rol de chamados em aberto para tratamento com número único.</li> <li>• Ao responder este próprio e-mail será incluída uma nova movimentação visível para todos.</li> </ul>
12	A solução proposta deverá utilizar ou prover um sistema de alarmes proativos, que façam o monitoramento dos prazos de execução das solicitações em andamento. Nesse monitoramento os alarmes devem ser acionados, de acordo com regras pré-estabelecidas pelo IBAMETRO. A notificação deverá utilizar o correio eletrônico do IBAMETRO	Visualizar na ferramenta onde contém as informações de SLA, onde mostra o vencimento do chamado e onde informa as regras de negócio. Visualizar na ferramenta a tela do chamado com os prazos: Data e hora da abertura, da conclusão	Só será aceito se a funcionalidade for mostrada na tela do chamado e contemplando toda regra de negócio. Será rejeitada a ferramenta que não mostrar as informações: Data e hora da abertura, da conclusão e do fechamento do

		e do fechamento do chamado e as informações do SLA do serviço vinculado (Se está vencido ou não).	chamado e as informações do SLA do serviço vinculado no chamado (Se está vencido ou não).
13	A solução deve possuir valores chave pré- validados para campos específicos do incidente, tais como, mas não limitado a Impacto, Prioridade, SLA e equipe inicial de suporte, definidos automaticamente com base no tipo de IC (item de Configuração), categoria do incidente, localização, usuário afetado, etc;	Visualizar na ferramenta na tela de requisição e incidente se possui os campos disponíveis e pré validados para a criação do chamado. Os campos de filtros inteligentes são: localização do usuário, solicitante, grupo de trabalho, responsável pelo chamado.	Será rejeitada a ferramenta que não possuir pelo menos os campos de localização do usuário, solicitante, grupo de trabalho, responsável pelo chamado preenchidos com dados validados na criação e edição do incidente ou requisição.
14	A solução deve fornecer um número identificador único para cada registro de Incidente/problema/mudança aberto, de acordo com as definições da Biblioteca ITIL	Visualizar na ferramenta pelo menos 10 chamados em lista para verificar se o número irá se repetir.	Será rejeitada a ferramenta que repetir número de chamado.
15	A solução deve ser configurável para permitir a criação de calendários personalizados de dias e horas para efeito de cálculos corretos de intervalos e tempos de atendimento (contagem dos SLAs), conforme a necessidade da IBAMETRO, com facilidade de personalização pelos administradores com permissões específicas para tal;	Visualizar na ferramenta onde contém as informações de calendários personalizados para a contagem do SLA.	Só será aceito se a funcionalidade de controle do calendário estiver na ferramenta com fácil acesso para o perfil de Administrador de configurações para atuação anual ou quando necessário e autorizado pelo IBAMETRO.
16	A solução deve automaticamente sugerir o SLA apropriado baseado em regras de negócio pré-definidas;	Visualizar na ferramenta onde contém as informações de SLA baseada no catálogo de serviço.	Só será aceito se a funcionalidade demonstrar que o SLA do chamado cadastrado está de acordo com o catálogo de serviço do IBAMETRO. Valendo uma amostra de três serviços.

17	<p>A Solução deve possuir um portal que permita interação flexível com ênfase na experiência do usuário através de uma interface única, multiplataforma, permitindo que os colaboradores possam abrir, consultar e interagir com suas solicitações de atendimento via plataforma.</p>	<p>Será identificada na ferramenta uma interface para o usuário de fácil entendimento e que contenha as informações dos chamados já existente com a possibilidade de acompanhamento e criação dos mesmos.</p>	<p>Será aceito se na ferramenta existir uma interface para o usuário de fácil entendimento apresentando:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uma interface unificada para a abertura de solicitações, utilizando cards de serviço que direcionam o usuário para um formulário personalizado, com perguntas específicas para a demanda requerida;</li> <li>2. Consulta de demandas como histórico de chamados ou a busca por chamados específicos;</li> <li>3. Aviso para responder pesquisa de satisfação;</li> <li>4. Espaço de destaque para informações para os usuários;</li> </ol>
18	<p>A solução deve possuir uma funcionalidade de gerenciamento, permitindo a administração e controle de todas as suas funcionalidades.</p>	<p>A solução contará com uma interface simples e intuitiva para o gerenciamento de funcionalidades, como: Cards, Formulários, Destaques e FAQ.</p>	<p>Será aceito se na solução existir uma interface que seja apresentado:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Criação de Cards Customizados: Permite a criação de cards personalizados para cada tipo de serviço, facilitando a navegação e a escolha de demandas pelos usuários.</li> <li>2. Criação de Formulários Customizados:</li> </ol>

			<p>Disponibiliza a criação de formulários específicos para cada demanda, com perguntas e campos ajustados às necessidades de cada serviço.</p> <p>3. Criação de Destaques para Notificar os Usuários: Oferece a possibilidade de criar destaques visuais ou alertas para informar ou notificar os usuários sobre atualizações importantes ou novos serviços.</p> <p>4. Criação de Espaço para Inclusão de FAQ: Permite a inclusão de uma base de conhecimento, via FAQ, diretamente associada aos cards de serviço, fornecendo respostas rápidas e relevantes para os usuários.</p>
19	A Solução deve possuir funcionalidade de criação do book de serviço automatizado.	A solução contará com uma interface simples e intuitiva para geração do book de serviço a qualquer tempo.	<p>Será aceito se a solução gerar o book de serviços em um único documento com as seguintes informações:</p> <p>1. Volumetria de Ligações: A solução deve fornecer dados detalhados sobre o volume de chamadas, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recebidas: Total de ligações recebidas.</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Atendidas:</b> Total de ligações atendidas.</li><li>• <b>Abandonadas:</b> Total de ligações abandonadas.</li><li>• <b>Em Fila de Espera:</b> Quantidade de chamadas em fila de espera.</li></ul> <p>Esses dados devem estar disponíveis de forma segmentada por mês, dia, hora e semana, permitindo uma visão clara da carga de trabalho e fluxo de ligações em diferentes períodos.</p> <p>2. <b>Duração Média das Chamadas:</b> A solução também deve calcular e exibir a duração média das chamadas, segmentada por mês, proporcionando insights sobre a eficiência do atendimento e o tempo de interação com os clientes.</p> <p>3. <b>Volume de Chamados Abertos:</b> A solução deve fornecer relatórios detalhados sobre o volume de chamados abertos, com as seguintes segmentações:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Por Mês:</b> Total de chamados abertos mensalmente, permitindo acompanhar</li></ul>
--	--	--	---

			<p>tendências e sazonalidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por Tipo: Classificação dos chamados de acordo com a natureza do serviço (Incidente ou Requisição), possibilitando uma análise mais precisa dos tipos de demandas recebidas.</li> <li>• Por Canal de Atendimento: Segmentação por canal de origem do chamado ( telefone, e-mail, chat, portal de autoatendimento), oferecendo uma visão clara sobre a preferência dos usuários pelos diferentes meios de contato.</li> </ul> <p>4. Volume de Chamados Solucionados: A solução deve fornecer relatórios detalhados sobre os chamados resolvidos, com as seguintes segmentações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por Mês: Quantidade de chamados solucionados a cada mês, permitindo o acompanhamento do desempenho ao longo do tempo.</li> <li>• Por Tipo: Classificação dos chamados resolvidos de acordo com o tipo</li> </ul>
--	--	--	--

			<p>de demanda, facilitando a identificação de áreas com maior volume de solução.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por Grupo Solucionador: Segmentação por equipe ou grupo responsável pela resolução, possibilitando uma análise da performance dos diferentes times na solução das demandas.</li> </ul> <p>5. Top 10 de Categorias Mais Registradas: A solução deve gerar um relatório destacando as 10 categorias de chamados mais frequentemente registradas, permitindo uma análise das áreas com maior volume de solicitações e possibilitando a identificação de tendências e prioridades para otimização do atendimento.</p> <p>6. Volume de Chamados Registrados pelo Grupo Solucionador de 1º Nível: A solução deve fornecer um relatório específico que apresente o total de chamados registrados e encaminhados para o grupo solucionador de</p>
--	--	--	---

			<p>1º nível, permitindo o monitoramento do volume de solicitações recebidas e tratadas inicialmente por essa equipe.</p> <p>7. Apresentar o volume das pesquisas de satisfação segmentado por tipo de resposta do usuário.</p> <p>8. Apresentar os Indicadores contratuais de forma online, permitindo o acompanhamento em tempo real do desempenho e cumprimento das metas acordadas no contrato.</p>
--	--	--	--

Os requisitos acima descritos ser comprovados através da Prova de Conceito. Além disso, a ferramenta deve obrigatoriamente possuir todas as funcionalidades abaixo, que deverão ser comprovadas através de documentação apresentada pela licitante e a ser validada pela equipe técnica do IBAMETRO.

#### 1. REQUISITOS GERAIS:

1.2. Deverá ser entregue a documentação original do fabricante de todos os softwares que compõem a solução de ITSM ofertada (nativo ou não nativa), nos idiomas português, impressa ou em meio digital, com as informações que comprovem o perfeito atendimento aos requisitos abaixo listados;

1.2.1.1. A licitante deverá apresentar declaração do fornecedor da solução da Central de Serviço proprietária que está apta a instalar, configurar, treinar e prestar suporte técnico durante o período de vigência do contrato ou apresentar declaração que a solução da Central de Serviço não é proprietária e que está apta a instalar, configurar, treinar e prestar suporte técnico durante o período de vigência do contrato e um documento comprobatório de que a solução em questão é classificada como tal.

1.2.1.2. No final na prestação dos serviços contratados os softwares não proprietários serão de propriedade do CONTRATANTE e este deve ficar dentro da infraestrutura do mesmo, bem como todas as informações coletadas durante toda a prestação do serviço.

1.2. Os itens apresentados nesta seção são obrigatórios. Entende-se por itens atendidos de forma nativa todos aqueles itens atendidos diretamente pelo software e seus módulos, sendo

aceito o atendimento por meio do uso conjunto de funcionalidades de personalização e integração já presentes no software;

1.3. Caso determinado processo ITIL não seja nativo na ferramenta principal, a CONTRATADA deverá fornecer e configurar todos os módulos e ferramentas adicionais necessários para atender completamente as disciplinas exigidas, sem custo adicional para o CONTRATANTE com licenças;

1.4. A documentação citada no item 1.1. deve ser entregue no momento da apresentação presencial ou remota, da Solução Informatizada de Gerenciamento da Central de Serviços;

1.5. A solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) ofertada deve oferecer o acesso a todas as disciplinas ITIL listadas acima, na(s) licença(s) de uso, assegurando que nenhuma licença adicional deverá ser adquirida para o correto gerenciamento de todo o ciclo de vida da gestão de serviços de TIC;

1.6. Para todas essas disciplinas ITIL especificadas nesta seção, a solução deverá estar pronta e operante na sua instalação nativa (ou se não nativa, com o fornecimento e integração dos respectivos módulos adicionais necessários) de acordo com os processos e definições da biblioteca ITIL já no início da vigência contratual;

1.7. A Solução de TI não poderá sofrer descontinuidade, devendo a CONTRATADA prover solução de contingência e plano emergencial com vistas a impedir a indisponibilidade temporária dos serviços.

1.9. Durante o período de prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar para o CONTRATANTE todas as atualizações dos softwares (atualização de versões), sem nenhum ônus adicional.

1.10. Os termos e definições na interface da solução devem estar alinhados com os termos e definições da biblioteca ITIL, para facilitar a rápida compreensão das funcionalidades disponíveis;

1.11. Deverão ser fornecidos e instalados todos os módulos e/ou ferramentas para atender aos requisitos de Gestão de Ativos, que estará sempre associado ao processo de GERENCIAR CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇO. As informações dos ativos devem ser integradas ao CMDB;

1.12. A solução deve oferecer integração com serviço de correio eletrônico do IBAMETRO (Exchange Online do Office365) para envio de e-mails (alertas, notificações) de forma automática, ou manual (pelo operador), bem como troca de mensagens entre os profissionais da TIC ou outros usuários da solução. A solução deve possuir suporte para a autenticação moderna utilizada no ambiente em nuvem da Microsoft e suporte ao protocolo TLS 1.2 ou superior;

1.13. Interfaces:

1.13.1. Toda a interface deve ser em ambiente 100% WEB, acessada via navegador, com a versão mais recente, e compatível com Google Chrome, Microsoft Edge e Mozilla Firefox, aceitando-se excepcionalmente a utilização de uma aplicação desktop para a configuração, parametrização e administração da solução;

- 1.13.2. Toda a interface para usuários (gerentes, analistas e usuários) deve ser no idioma português do Brasil, aceitando-se excepcionalmente que a interface de configuração, parametrização e administração operada pelos Administradores da Solução seja em inglês;
- 1.13.3. A solução deve permitir mais de um servidor de Interface WEB comunicando com o mesmo banco de dados, provendo balanceamento de carga e alta-disponibilidade;
- 1.13.4. Integração com e-mail para abertura, andamento e acompanhamento de chamados;
- 1.13.5. Permitir visualização do CMDB de forma hierárquica e gráfica (relacionamentos e impactos entre IC's);
- 1.13.6. Permitir a visualização do calendário de mudanças de forma gráfica tratando o planejamento da janela de mudanças;
- 1.13.7. Integrável com outros fornecedores de gerenciamento de infraestrutura;
- 1.13.8. Possibilidade de integrar de modo nativo a gestão de: Incidentes, Requisições de Serviço, Catálogo de Serviços, Problemas, Mudanças, Configuração e Níveis de Serviço, de acordo com as definições da biblioteca ITIL;
- 1.13.9. Utilizar base de dados centralizada e integrada;
- 1.13.10. A solução deverá permitir a personalização da visualização da FILA DE DEMANDAS do ANALISTA pelo próprio, sem a necessidade de alterar o esquema do banco ou código fonte;
- 1.13.11. Base de dados única e integrada com todos os processos ITIL exigidos;
- 1.13.12. A CONTRATADA deverá disponibilizar dashboard on-line através de interface Web para acompanhamento do Gestor do Contrato do CONTRATANTE, ou servidores indicados por ele, dos indicadores e níveis de serviços;
- 1.14. A ferramenta deve ser compatível com Windows 2019 Server (ou superior) (para os servidores) e Windows XP, 7 ou 10 (ou superior) para as estações;
- 1.15. O conteúdo das bases de dados envolvidas na prestação dos serviços contratados será de propriedade do CONTRATANTE e estas devem ser geradas dentro da estrutura do projeto, bem como todas as informações coletadas durante toda a prestação do s erviço. Para tal, a contratada deverá disponibilizar a base relacional devidamente documentada composta de, no mínimo, modelo de dados, dicionário de dados e script de criação do banco de dados. São informações mínimas para o modelo de dados: tabelas, relaciona mentos e campos. São informações mínimas para o dicionário de dados: nome da tabela, descrição da tabela, nome do campo, tipo do cam po, tamanho do campo, nulidade e descrição;
- 1.16. A solução deverá utilizar a língua portuguesa (PT-BR) na apresentação das telas de dados e demais interfaces com o usuário;
- 1.17. A solução a ser ofertada pela CONTRATADA não deve ter limitação de licenças ou acesso simultâneos para os usuários demandantes da Central de Serviços;
- 1.18. Integração com Outras Ferramentas:

1.18.1. Utilizar o protocolo LDAP (pré-configurado para o Microsoft Active Directory) para autenticação integrada de usuários, importando as informações para a base de dados local da solução, garantindo a atualização automática;

1.18.2. Para os processos ITIL exigidos, caso a solução seja composta por mais de uma ferramenta, estas deverão ser integráveis;

1.18.3. Fornecer web services com as funcionalidades de abrir requisição ou incidentes retornando a identificação correspondente;

1.18.4. Possibilidade de integração bidirecional com outras ferramentas, de inventário eletrônico e gerenciamento de ativos e configuração, mesmo aquelas de outros fabricantes, através de conectores tais como web services;

1.18.5. Integração com sistemas de monitoramento, incluindo ferramentas Open Source e gratuitas, para a medição da disponibilidade e abertura automática de tickets;

1.18.6. A solução deve permitir a gestão dos contadores de licenças de software na Gestão de Ativos de forma integrada, associando os contratos de licenciamento com os títulos inventariados, debitando/acrescentando automaticamente dos contadores conforme as informações inventariadas;

1.18.7. A solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) deve permitir sua integral operação através de ambiente WEB, utilizando-se, para tal, um navegador de internet como única ferramenta de acesso à aplicação;

1.18.7.1. Opcionalmente, admite-se a utilização de uma aplicação desktop para a configuração da solução, mantendo-se toda a operação restante possível através de ambiente WEB;

1.18.7.2. A solução deve permitir o registro e o acompanhamento de eventos (incidentes, problemas, mudanças, etc) pela central de serviços e grupos de atendimento, permitir acionar eventos (responder, resolver, encaminhar, etc) além de permitir o acompanhamento e auditoria do atendimento pelo usuário cliente, através da interface WEB;

1.18.7.3. Todas as ações/intervenções dos usuários deverão ser armazenadas na base de dados em um log de ações;

1.18.7.4. Não deve ser possível ao usuário ou ao administrador alterar o log de ações de um chamado;

1.19. A solução deve permitir importar e registrar, pelo menos, mas não limitado as seguintes informações sobre o usuário:

1.19.1 Nome e sobrenome;

1.19.2 Ramal;

1.19.3 E-mail;

1.19.4 Unidade Administrativa (lotação do CONTRATANTE);

1.33. A solução deverá fornecer informações em tempo real sobre o ITEM 1.19;

1.34. A solução deverá possuir apenas um CMDDB – Banco de Dados do Gerenciamento de Configuração – centralizado e que contenha todas as informações dos processos, eventos e ativos gerenciados pela solução;

1.35. A solução deve distinguir corretamente Incidentes, Problemas e Mudanças, de acordo com as definições da biblioteca ITIL;

1.36. A camada de dados da solução deve ser compatível com bancos de dados relacionais padrão (RDBMS);

1.36.1. O fornecedor deve entregar o modelo ou esquema de dados da aplicação proposta;

1.36.2. A solução deve permitir o acesso direto ao seu banco de dados por outras aplicações para conexão, integração e extração de dados;

1.37. A interface web disponível deve atender tanto aos usuários da central de serviços, usuários administradores da solução oferta da e usuários finais, segregando corretamente estes perfis e apresentando a cada um apenas as funcionalidades disponíveis ao seu tipo de acesso;

1.38. Todas as funcionalidades de operação devem estar disponíveis através da interface web da solução ofertada, apresentadas de acordo com o perfil do usuário utilizador e suas permissões;

1.39. A solução deverá permitir anexar arquivos de qualquer extensão aos formulários de entrada de dados, independente do evento ou disciplina de gestão, para complementar as informações do processo, contendo regra de acesso diferenciada para analistas e usuários;

1.40. A solução deverá prover a visualização de relatórios em tela, gerando-os em formato aberto e garantindo a exportação nos formatos PDF, XLS e TXT.

1.41. A solução deverá possuir uma lista de serviços pré-definidos que podem ser requisitados pelo usuário baseada no catálogo de serviços;

1.42. A solução deverá visualizar anexo com regra de permissão de acesso;

1.43. A solução deverá permitir relacionamento de serviços por meio da criação de chamados com ligação (com relacionamento do tipo pai/filho);

1.44. A solução deverá possuir recurso de Pesquisa de Satisfação, a ser apresentada aos usuários, automaticamente no encerramento do incidente/requisição de serviço;

1.45. A solução deverá fornecer pesquisas utilizando filtros inteligentes do chamado, usando os campos: localização, solicitante, data de entrada do chamado, serviço e outros definidos pelo CONTRATANTE;

## **2. FUNÇÃO CENTRAL DE SERVIÇOS:**

2.1. A Central de Serviços deverá permitir o encaminhamento de solicitações, chamados e demais fluxos de trabalho para tratar os processos suportados por ela para as áreas de suporte;

2.2. A solução proposta deverá controlar e administrar todos os chamados e solicitações que forem encaminhadas;

2.3. A solução deve oferecer a capacidade de registrar chamados a partir de diferentes fontes, tais quais, mas não limitadas a:

2.3.1. Por telefone (Central de serviços);

2.3.2. Por e-mail;

2.3.3. Pela Portal Web (intranet e internet);

2.3.4. Por chat;

2.3.5. WhatsApp ou Telegram;

2.3.6. e Microsoft Teams.

2.4. A solução deverá permitir que o próprio usuário finalize os chamados;

2.5. A solução deverá possuir funcionalidades para o Gerenciamento de Ordens de Serviço. As Ordens de Serviço deverão poder ser abertas isoladamente ou associadas a Incidentes de Clientes, Incidentes de Infraestrutura e Problemas;

2.6. A solução proposta deverá permitir executar o cadastro de todas as ocorrências de indisponibilidade de serviços;

2.7. A solução proposta deverá representar um ponto central de contato para todo problema de infraestrutura, tornando possível a otimização do gerenciamento de custos e melhora no nível de serviço;

2.8. A solução proposta deverá utilizar ou prover um sistema de alarmes proativos, que façam o monitoramento dos prazos de execução das solicitações em andamento. Nesse monitoramento os alarmes devem ser acionados, de acordo com regras pré- estabelecidas pelo CONTRATANTE. A notificação deverá utilizar o correio eletrônico do CONTRATANTE;

2.9. A solução proposta deverá prover meios para o controle de qualidade técnica do serviço prestado, por meio de relatórios gerenciais e estatísticos, bem como logs;

2.10. A solução proposta deverá permitir a administração das ocorrências por chamado, por técnico, ocorrências em atraso, ocorrências fechadas, por unidade administrativa e por chamado externo a fornecedores, contratados, bem como outros a serem definidos;

2.11. A solução proposta deverá contar com a possibilidade de representação gráfica de quantitativos e outras métricas definidas pelo CONTRATANTE;

2.12. A solução deve permitir que administradores da TIC do CONTRATANTE definam livremente, através de parametrização, sem necessidade de programação complementar, quais são as possibilidades de pré-classificação dos incidentes ou requisições de serviços que serão encaminhadas pelos usuários finais da TIC.

2.13. A solução deve ser flexível na extração de relatórios, permitindo sua visualização em tela;

2.14. A solução deve permitir que os chamados abertos por e-mail sejam respondidos pelo usuário quando necessário e que se mantenha um único número de contato.

### **3. GERENCIAMENTO DE INCIDENTE:**



- 3.1. A solução deve oferecer a capacidade de registrar incidentes a partir de diferentes fontes, tais quais, mas não limitadas a:
  - 3.1.1. Por telefone (Central de serviços);
  - 3.1.2. Por e-mail;
  - 3.1.3. Pelo Portal Web (intranet e internet);
  - 3.1.4. Por chat (WhatsApp ou Telegram e Microsoft Teams)
- 3.2. A solução deve possuir a habilidade de restringir quem pode ou não registrar Incidentes, Problemas e Mudanças baseado em definições de permissões e perfis;
- 3.3. A solução deve diferenciar corretamente registros de Incidentes, de Problemas e Mudanças, de acordo com as definições da Biblioteca ITIL;
- 3.4. O Gerenciamento de Incidentes deve ser nativamente integrado ao Gerenciamento de Ativos e Configuração para a conexão com o CMDB, permitindo associar registros de Incidentes com os respectivos itens de configuração afetados;
- 3.5. A solução deve possuir valores chave pré-validados para campos específicos do incidente, tais como, mas não limitado a Impacto, Prioridade, SLA e equipe inicial de suporte, definidos automaticamente com base no tipo de IC (item de Configuração), categoria do incidente, localização, usuário afetado, etc;
- 3.6. Para critérios específicos de um incidente, a solução deve ser capaz de marcar um registro para retorno ao usuário por parte do analista, de forma que o tempo decorrido entre a abertura do chamado e o retorno do analista para o usuário final seja controlado pelo SLA;
- 3.7. A solução deve fornecer um número identificador único para cada registro de Incidente/problema/mudança aberto, de acordo com as definições da Biblioteca ITIL;
- 3.8. O Gerenciamento de Incidentes deve possuir integração com o Gerenciamento de Conhecimento, permitindo disparar pesquisas à base de conhecimento diretamente da interface de registro do incidente;
  - 3.8.1. As consultas à base de conhecimento devem ser feitas diretamente do contexto do Incidente, utilizando como critério palavras-chave e conteúdos do formulário de Incidente definidos pelo usuário;
- 3.9. A ferramenta deve possibilitar a escolha de mais de um documento de conhecimento existente para vincular ao chamado solucionado, e também permitir a alteração da referência de procedimentos indicados anteriormente;
- 3.10. A solução deve ter a funcionalidade de criar registros rápidos de incidentes baseados em outros incidentes, para diminuir o tempo gasto pelo analista no registro de um incidente;
  - 3.10.1. A funcionalidade acima deve permitir, também, criar um “Incidente Principal” e rapidamente registrar a repetição de Incidentes a partir do incidente original, automaticamente associando os incidentes repetidos ao Incidente Principal;
- 3.11. A ferramenta deve ter as duas abordagens, quais sejam, permitir o próprio usuário feche o chamado após receber e -mail com a informação de chamado resolvido ou fechar o

chamado automaticamente, através de tempo configurável na ferramenta, caso ele não faça o encerramento (decorso de prazo);

3.12. A solução deve permitir o drilldown (refinamento de consulta) em campos populados do Gerenciamento de Incidentes, para visualizar detalhes adicionais sobre o conteúdo do campo em questão;

3.13. A solução deve possuir a capacidade de notificar o registro de incidentes tanto para usuários quanto para equipes de suporte e times de solução, através de e-mail;

3.14. A solução deve permitir que usuários com as devidas permissões de administrador alterem dados do Incidente durante o seu ciclo de vida, tais como, mas não limitado a: prioridade, categoria, IC, SLA;

3.14.1. O Gerenciamento de Incidentes deve manter um histórico de auditoria completo, registrando que alterações foram feitas, por quem e quando;

3.15. A solução deve permitir que campos obrigatórios sejam definidos para o registro de um incidente, diferenciando estes campos em tela para que o operador, seja técnico ou usuário final, tenha clara ciência de quais são os campos obrigatórios;

3.16. O Gerenciamento de Incidentes deverá possuir integração nativa com os Gerenciamentos de Problemas e Mudanças, permitindo que registros de Problemas e Mudanças sejam associados a um registro de Incidente;

3.17. A solução deve permitir o envio do registro de Incidentes/Problemas/Mudanças por e-mail;

3.18. Deve ser possível atribuir incidentes para uma equipe ou grupo de suporte;

3.19. Deve ser possível atribuir incidentes para indivíduos (analistas ou administradores) ou grupos de atendimento;

3.20. Deve ser possível restringir que times de suporte possam ter Incidente/Problema/Mudanças atribuídos, através de definições de permissões;

3.21. Deve ser possível restringir a atribuição de Incidente/Problema/Mudanças para indivíduos de times de suporte, através da definição de permissões;

3.22. A solução deve registrar a exata data e hora em que um registro foi atribuído a um time de suporte ou indivíduo;

3.23. A solução deve ser configurável para permitir a criação de calendários personalizados de dias e horas para efeito de cálculos

corretos de intervalos e tempos de atendimento (contagem dos SLAs), conforme a necessidade do CONTRATANTE, com facilidade de personalização pelos administradores com permissões específicas para tal;

3.23.1. A solução deve permitir informar desvios, tais como feriados e dias não úteis;

3.23.2. A solução deve permitir informar horários úteis de funcionamento, baseado no horário de trabalho do CONTRATANTE;

- 3.23.3. A solução deve permitir basear os cálculos de tempos de atendimento e prazos para solução de chamados, bem como problemas baseados em tais calendários;
- 3.24. A solução deve automaticamente sugerir o SLA apropriado baseado em regras de negócio pré-definidas;
- 3.25. O Gerenciamento de Incidentes deve permitir tanto a classificação de um Incidente pelo serviço de TIC afetado, tanto quanto pela falha de suas tecnologias associadas, quando um serviço do catálogo específico não for afetado;
- 3.26. A solução deve suportar a entrada de texto livre para o registro de descrições de Incidentes/Problemas/Mudanças, assim como para suas atividades de resolução;
- 3.27. A solução deve possuir um histórico de auditoria completo e seguro de qualquer atualização do registro de Incidente/Problema/Mudança e atividades de resolução;
- 3.28. A solução deve permitir a distribuição de incidentes ou requisições de forma manual (exemplo: técnico assume o chamado ou supervisor encaminha o chamado) ou de forma automática baseada em critérios como número de chamados na fila de tarefas;
- 3.29. As atividades de atualização de registros de Incidente/Problema/Mudança devem ser controladas com base nas configurações de permissão dos usuários;
- 3.30. A solução deve ter a capacidade de notificar por e-mail, o usuário e o time de suporte apropriado quando o registro de Incidente/Problema/Mudança for atualizado ou resolvido;
- 3.31. Um histórico de auditoria deve ser gravado para o registro de todas as atividades de atualização/resolução de Incidente/Problema/Mudança;
- 3.31.2. As atividades de atualização de um registro devem ser capazes de registrar detalhes e prazos e custos associados;
- 3.31.3. A atividade de atualização do registro deve gravar automaticamente quem tomou a ação e quando isto ocorreu;
- 3.32. As atividades de atualização de registros devem ser filtradas e disponibilizadas de acordo com a função do time de suporte ou perfil do usuário;
- 3.33. Além dos requisitos comuns à atualização e resolução de Incidentes/Problemas/Mudanças, a solução deve atender aos seguintes requisitos para a Atualização e Resolução de Incidentes:
- 3.34. Deve ser possível gerar um registro de Problema ou Mudança diretamente do registro de Incidente e, automaticamente, associar os registros;
- 3.35. A atribuição de incidentes de e para as diversas equipes de suporte devem ser restritas baseadas em regras de atribuição definidas pelo usuário;
- 3.36. No caso de conflitos de SLA, será selecionado o de maior prioridade;
- 3.37. A solução deve rastrear e alertar sobre o SLA até a resolução pelo prestador de serviço externo;

3.38. Quando um registro for atribuído a times de suporte diferentes, a solução deve automaticamente associar o SLA correto erastrear e alertar sobre o SLA até que haja uma resolução ou reatribuição;

3.39. A ferramenta deve possuir recurso de Pesquisa de Satisfação, a ser apresentada aos usuários, automaticamente no encerramento do incidente/requisição de serviço, conforme graus de satisfação configuráveis pelo CONTRATANTE;

#### **4. GERENCIAMENTO DE CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO**

4.1. A solução deve permitir a criação, modificação e cumprimento e fechamento de registros de requisições de serviço;

4.2. A solução deve possuir uma lista de serviços pré-definidos que podem ser requisitados pelo usuário;

4.3. A solução deve possuir uma visão baseada em permissões do requisitante dos serviços no catálogo que o usuário tem direito a requisitar;

4.4. A solução deve automatizar o roteamento de requisições para a coleta das autorizações apropriadas;

4.5. A solução deve permitir que o usuário submeta requisições de serviço, mantenha a visibilidade detalhada do cumprimento da requisição e cancele as requisições que não sejam mais necessárias;

4.6. A solução deve automatizar a categorização rápida de requisições (ex.: Provisionamento vs. Solicitações de Informação), classificação e armazenamento da requisição de serviços;

4.7. A solução deve possuir uma interface simples e intuitiva, facilitando para que o usuário localize os serviços e faça suas solicitações a partir de um “menu” de opções de serviço pré-definidas;

4.8. A solução deve permitir a pesquisa de requisições existentes de determinado usuário;

4.9. A solução deve permitir que indicadores de impacto, prioridade e urgência sejam atribuídos ao registro da Requisição de Serviço;

4.10. A solução deve ser flexível na extração de relatórios de requisição de serviços;

4.11. A solução deve facilitar a geração de relatórios de requisições de serviço;

4.12. O Gerenciamento de Requisições de Serviço deve ser nativamente integrado ao CMDB, para permitir associar um IC à Requisição de Serviço;

4.13. A solução deve associar automaticamente a Requisição de Serviço ao Catálogo de Serviço;

4.14. O requisitante deve poder abrir Requisições de Serviço a partir do Catálogo de Serviços;

4.15. A solução deve disparar automaticamente notificações para os interessados no andamento do cumprimento da requisição;

4.16. A solução deverá suportar a customização dos formulários de requisições de serviços, suportando a definição de campos obrigatórios. Os formulários customizados poderão ser utilizados nos workflows definidos para cada tipo de requisição de serviço;

## **5. GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇO**

5.1. A solução deverá permitir a definição do catálogo de serviços e o cadastro e manutenção de descrição de serviços, assim como de seus atributos;

5.2. A solução deverá permitir a criação, no catálogo de serviços, de serviços de operações e suporte, ou seja, serviços internos, providos pela própria área de TIC ou por outros departamentos, bem como a associação de ICs a esses serviços;

5.3. A solução deve permitir que, para cada serviço e/ou item de configuração seja possível informar o seu grau de impacto (importância) para o negócio de forma a estabelecer a priorização no atendimento;

5.4. A solução deverá permitir a disponibilização do catálogo de serviços aos usuários;

5.5. A solução deverá permitir a criação de uma hierarquia de serviços por meio da criação de dependências com relacionamento do tipo pai/filho;

5.6. A solução deverá permitir a criação de serviços que sejam compostos por outros serviços previamente cadastrados.

## **6. GERENCIAMENTO DE PROBLEMA**

6.1. A solução deve possuir a capacidade de abrir registros de Problemas a partir de, mas não limitado a:

6.1.1. Por telefone (Central de serviços);

6.1.2. Por e-mail;

6.1.3. Pela web (intranet e internet);

6.1.4. Por chat (WhatsApp ou Telegram e Microsoft Teams);

6.2. A solução deve ter a capacidade de restringir quem pode ou não registrar um Incidente/Problema/Mudança baseado em configurações de permissões;

6.3. A solução deve permitir o registro de Problemas, desassociado de Incidentes e Mudanças;

6.4. O preenchimento de um registro de problema deve se beneficiar da seleção de informações através de caixas dropdown com dados pré-definidos e validados;

6.5. As listas de valores devem ser filtradas pela entrada parcial de informações, para facilitar a localização de itens em listas muito extensas ao digitar;

6.6. A solução deve sugerir valores chave pré-definidos baseado em regras, tais como, mas não limitados a, Impacto, Prioridade, SLA e time inicial de suporte;

6.6.1. Deve ser possível alterar os valores sugeridos, baseado nas permissões do usuário;

- 6.7. A solução deve gerar automaticamente um número de identificação única do registro de Problema;
- 6.8. A solução deve possuir a capacidade de enviar e-mail, etc., para o usuário e para o time de suporte apropriado quando um registro de problema for criado;
- 6.9. A solução deve ser capaz de escalar automaticamente o registro de problema baseados nos prazos do SLA e alertar ao time e à gestão por e-mail.
- 6.10. Deve ser possível alterar dados chave do registro de Problema durante o seu ciclo de vida, tais como, mas não limitados a, prioridade, categoria, IC, SLA, etc., baseado nas configurações de permissões do usuário atual;
- 6.10.1. A solução deve ser capaz de registrar o que foi alterado, por quem e quando;
- 6.11. Deve ser possível definir campos obrigatórios para o registro de Problemas, dando ciência clara ao usuário de quais são, atra vés de marcações diferenciadas;
- 6.12. Deve ser possível associar registros de Incidente/Problema/Mudança a Problemas;
- 6.13. A solução deve permitir o envio do registro de Problema por e-mail ou exportá-lo para fontes de dados externas;
- 6.14. A solução deve ser capaz de sugerir o time de suporte apropriado para as atribuições iniciais e subsequentes, baseado nas informações do registro de problema;
- 6.14.1. Deve ser possível restringir que times de suporte podem ser atribuídos no registro de Problemas, através de configurações de permissão;
- 6.14.2. Deve ser possível restringir a atribuição de problemas a indivíduos de times de suporte, baseado em configurações de permissões;
- 6.15. A solução deve claramente identificar a exata data e hora que uma atribuição para um indivíduo ou um time ocorreu;
- 6.16. O cronômetro da solução deve ser disparado ou ao salvar o registro de Problema ou ao abrir o formulário;
- 6.16.1. Esta opção deve ser personalizável pelo usuário, com permissões para tal;
- 6.17. A solução deve sugerir automaticamente o SLA apropriado, baseado em regras pré-definidas;
- 6.18. Deve ser possível alterar o SLA sugerido baseado em configurações de permissão;
- 6.19. Usuários somente devem ser capazes de visualizar Problemas da partição lógica a que pertencem;
- 6.20. A solução deve oferecer a integração entre o Gerenciamento de Problemas e o Gerenciamento de Incidentes, para permitir mapear corretamente Incidentes a Problemas ou Erros Conhecidos;
- 6.21. A solução deve oferecer a integração nativa entre o Gerenciamento de Problemas e o Gerenciamento de Ativos e Configuração, para permitir que ICs possam ser associados a registros de Problemas;

6.22. A solução deve fornecer um painel do tipo dashboard configurável que apresente informações em tempo real, demonstrando, entre outros, o status do Gerenciamento de Problemas, Incidentes, Serviços e SLAs que os suportam, através de indicadores de desempenho;

6.23. A solução deverá permitir a monitoração e o rastreamento de problemas;

6.24. Atualização e Resolução de Problemas

6.24.1. Além dos requisitos comuns à atualização e resolução de Incidentes/Problemas/Mudanças, a solução deve atender aos seguintes requisitos para a Atualização e Resolução de Problemas:

6.24.1.1. O usuário deve ser capaz de definir atividades de atualização adicionais às fornecidas pelo fabricante da solução; 6.24.1.2. A solução deve oferecer um histórico completo de Problemas e Erros Conhecidos para uso pelos times de suporte na investigação do problema;

6.24.1.3. A solução deve permitir alterar o status do Problema para Erro Conhecido;

6.24.1.4. A solução deve permitir a criação de uma solução/procedimento baseada no erro conhecido e associá-la ao problema;

6.24.1.5. Deve ser possível gerar um registro de Mudança diretamente do registro de problema e associar automaticamente os registros;

6.24.1.6. A solução deve facilitar a resolução de incidentes relacionados, quando o problema for fechado;

6.24.1.7. A solução deve facilitar a extração de relatórios e indicadores, através de assistentes e interfaces especialistas para tal;

## **7. GERENCIAMENTO DA CONFIGURAÇÃO E DE ATIVOS DO SERVIÇO**

7.1. A solução deve ter uma base de dados do gerenciamento da configuração nativa (CMDB) e centralizada, para acesso a partir de qualquer módulo da solução, que mantenha todas as informações de ativos e eventos registrados;

7.2. Deverá possuir um módulo de inventário, caso contrário, a CONTRATADA deverá executar a integração com outra ferramenta, preferencialmente em software livre, existente no órgão ou não.

7.3. A solução deve apresentar capacidade nativa e integral de Gerenciamento de Ativos e Configuração, de acordo com as definições da biblioteca ITIL o que deve incluir, mas não limitado a:

7.3.1. Manter atualizadas características da configuração de ativos;

7.3.2. Manter atualizadas características da configuração de componentes de ativos;

7.3.3. Manter atualizados os relacionamentos entre ativos;

7.3.4. Permitir criar e modificar as informações dos ativos como por exemplo datas de garantia e de manutenção;

- 7.3.5. Permitir a definição de hierarquia e agrupamento de ativos baseado em semelhanças;
- 7.3.6. Permitir auditoria e atualização do status do ativo;
- 7.3.7. Permitir a associação do ativo com um indivíduo, grupos de usuários, localização física e estrutura organizacional, para possibilitar a notificação proativa de interrupções, planejadas ou não, sobre o ativo e os serviços que ele suporta;
- 7.3.8. Possuir capacidade integral de pesquisas de ativos, baseado em diversos critérios definidos sobre qualquer atributo do ativo;
- 7.4. A solução deve permitir a troca de itens de configuração mantendo as características originais do ativo;
- 7.5. A solução deve ser capaz de realizar pesquisas utilizando filtros do item de configuração, de detalhes tais como: localização, centro de custo, data de manutenção, contrato de aquisição;
- 7.6. A solução deve ser capaz de facilitar o agrupamento de itens de configuração por sistemas, para identificação de clusters e ambientes de contingência e alta disponibilidade;
- 7.7. A solução deve fornecer um acesso controlado ao CMDB baseado em perfis de usuários, para a leitura, gravação e atualização de dados;
- 7.7.1. Não deve haver a possibilidade de exclusão de dados do CMDB, independente do perfil do usuário;
- 7.7.2. Qualquer exclusão de dados deve ser apenas lógica, controlada por rotinas e filtros interpretados pela solução, mas mantendo-se sempre o registro em banco de dados para fins de histórico, auditoria e integridade;
- 7.8. A solução deve oferecer um conjunto mínimo de relatórios gerenciais sobre itens de configuração, ativos e informações financeiras, para facilitar os processos de auditoria do Gerenciamento da Configuração;
- 7.9. O Gerenciamento de Ativos e Configuração deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Incidentes, de forma que registros de incidentes possam ser associados a registros contidos no CMDB;
- 7.10. O CMDB deve facilitar a identificação proativa de problemas de infraestrutura no Gerenciamento de Problemas por identificar, através de integração, componentes de infraestrutura que estejam instáveis ou apresentem falhas de funcionamento;
- 7.11. A solução deve facilitar a análise e a aprovação de Requisições de Mudança, através da identificação dos itens de configuração afetados;
- 7.12. A solução deve prevenir que mudanças sejam realizadas no ambiente de TIC sem prévia autorização por um processo de Gerenciamento de Mudanças;
- 7.13. A solução deve permitir a rápida identificação, recuperação e análise de todas as RDMs associadas a um mesmo item de configuração;

7.14. As informações do Gerenciamento de configuração devem estar disponíveis e permitir a automação de atualizações do ambiente de TIC, através da integração nativa com ferramentas de distribuição de pacotes e softwares;

7.15. A solução deve permitir identificar as datas de vencimento de contratos, para que sejam disparados processos referentes à renovação dos contratos em vencimento;

7.15.1. Os contratos e suas datas de vencimento devem ser exibidas na janela do Incidente, sempre que um registro for feito para um item de configuração que esteja sob um contrato de manutenção, independente do fornecedor;

7.16. Deve ser possível definir, para um ativo mantido por um fornecedor, a data de vencimento do contrato, além do prazo de garantia, para casos onde estas informações forem divergentes;

7.17. Prover o inventário das informações de hardware de estações de trabalho e servidores tais como: processador(es), memória, placa mãe, interface(s) de rede, protocolos de rede, System BIOS, System Slots, portas de I/O, Devices, Discos (físicos e lógicos), file systems, recursos do sistema operacional, settings de região, controladoras (IDE, SCSI, USB) e outros, além de permitir a coleta e inserção de dados de inventário a partir do uso de arquivos, e também acessar e coletar informações em Registry (Windows);

7.18. Possibilitar a coleta, em plataforma Windows e Linux (servidores de rede), dos serviços existentes e as informações associadas a estes (Status, descrição, etc);

7.19. Possuir mecanismo (template) que permite a inclusão de informações externas à base de dados do inventário tais como: número de série do equipamento, número do ativo fixo/patrimônio, responsável, localização física, etc. Tais informações podem ser inseridas (baseado em customização específica) pelo administrador do ambiente ou pelo usuário do equipamento inventariado;

7.20. Executar o inventário de softwares a partir de informações coletadas em registry, campos do add/remove programs.

## **8. GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

8.1. A solução deve ser capaz de estabelecer acordos de nível de serviço (SLA) e registrar seus detalhes;

8.2. A solução deve ser capaz de monitorar automaticamente os tempos de resposta, resolução e escalção para todos os escopos de contrato;

8.3. A solução deve ser capaz de registrar múltiplos tempos de resposta e resolução por acordo;

8.4. A solução deve ser capaz de registrar múltiplos níveis de escalção por acordo;

8.5. A solução deve ser capaz de escalar eventos (Incidentes/Problemas/Mudanças) que violem acordos ou cheguem perto dos limites de tempo definidos, garantindo a notificação do usuário e times de suporte por e-mail;

8.6. A solução deve permitir definir as horas úteis individualmente para cada acordo;

8.6.1. Os tempos de resposta, resolução e escalção somente serão contabilizados em horas úteis, de acordo com a definição de cada acordo;

8.7. A solução deve permitir informar o plano de feriados, configurando horas não úteis e desvios na definição de horas úteis do acordo;

8.8. A solução deve utilizar as informações de prazos para automatizar e gerenciar os objetivos do serviço, através de regras de negócio, alertas, escalções e notificações;

8.9. A solução deve automatizar o monitoramento dos limites de performance e disponibilidade de serviços, frente aos níveis de serviço acordados;

8.10. A solução deve permitir emitir relatórios das métricas de SLA;

8.11. A ferramenta deve possibilitar emitir relatórios de SLA por grupo resolvidor;

8.12. A solução deve suportar o gerenciamento de portfólio de serviços, de acordo com as definições da biblioteca ITIL, para rastrear e emitir relatórios sobre atributos de serviços e níveis publicados no Catálogo de Serviços;

8.13. A solução deve permitir a criação de painéis analíticos do tipo dashboard relacionados a serviços e métricas do processo;

## **9. GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO**

9.1. A solução deve possuir nativamente uma ferramenta de base de conhecimento;

9.1.1. A ferramenta deve permitir a criação, adição, manutenção e remoção de artigos de conhecimento;

9.1.2. A ferramenta deve permitir a adição de documentos externos à base de conhecimento;

9.1.3. A ferramenta deve permitir separar ou restringir o acesso a artigos de conhecimento entre técnico e não-técnico;

9.1.4. A ferramenta deve permitir pesquisar através de palavras-chave ou frases inteiras;

9.1.5. A ferramenta deve permitir pesquisar incidentes conhecidos baseado em critérios definidos;

9.2. A central de serviços e os times de suporte devem ter acesso a um pacote comum de artigos de conhecimento, para resolução rápida de eventos;

9.3. A ferramenta deverá permitir separar ou restringir o acesso a uma base de conhecimento interna e externa;

9.4. A solução deve permitir a definição de diversos níveis de acesso ao Gerenciamento do Conhecimento (ex. Somente Leitura, Escrever, Criar, Excluir);

9.5. A solução deve controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento;

9.6. A solução deve criar automaticamente um identificador único para cada registro/artigo de conhecimento para referência futura;

9.7. A solução deve permitir a entrada de texto livre, imagens, anexos, etc, como artigos de conhecimento;

9.8. A solução deve automatizar a população de campos do artigo de conhecimento com dados de autor e proprietário, data de criação, assim como outros atributos desejados pela organização;

9.9. A solução deve rastrear e manter atualizada a informação de propriedade sobre o artigo de conhecimento;

9.10. A solução deve apresentar a integração nativa do Gerenciamento do Conhecimento com as demais disciplinas, permitindo, por exemplo, mas não limitado a, a associação de documentos e artigos de conhecimento a eventos de Incidentes, Problemas e Mudanças;

9.11. A ferramenta de Gerenciamento do Conhecimento e seus repositórios devem ser parte integrante, ou ser nativamente associada ao CMDB controlado pela ferramenta de Gerenciamento de Ativos e Configurações;

9.12. A ferramenta deve apresentar a integração nativa com o CMDB para permitir a associação de artigos de conhecimento com registros de Itens de Configuração;

9.13. A ferramenta deve permitir a abertura de uma RDM ou de uma Requisição de Serviço quando um artigo ou informação de conhecimento precisar ser modificado ou atualizado;

## **10. GERENCIAMENTO DE MUDANÇA**

10.1. A solução deve permitir o registro de Requisições de Mudança através de, mas não limitado a:

10.1.1. Por telefone (Central de serviços);

10.1.2. Por e-mail;

10.1.3. Pela Portal Web (intranet e internet);

10.1.4. Por chat (WhatsApp ou Telegram e Microsoft Teams);

10.2. A solução deverá definir quem pode e quem não pode abrir Requisições de Mudanças baseado em permissões;

10.3. Deve ser possível registrar requisições de mudanças separadas de incidentes e problemas;

10.4. Um incidente ou um problema deve poder ser convertido em, ou associado a, uma requisição de mudança;

10.5. Os processos de trabalho (workflow) de mudanças devem poder ser definidos e armazenados para automatizar o fluxo de trabalho de tipos particulares de mudanças;

10.6. Deve ser possível utilizar processos de trabalho existentes para criar novos processos;

10.7. O preenchimento de um registro da mudança deve se beneficiar da seleção de informações através de caixas dropdown com dados pré-definidos e validados;

- 10.8. As listas de valores devem ser filtradas pela entrada parcial de informações, para facilitar a localização de itens em listas muito extensas ao digitar;
- 10.9. A solução deve permitir que regras de negócio pré-definidas sugiram valores chave de, por exemplo, mas não limitado a, impacto, prioridade, SLA, time inicial de atendimento;
- 10.10. Os valores sugeridos devem poder ser alterados, baseado nas permissões de acesso do usuário;
- 10.11. A solução deve gerar um número de referência único para a requisição de mudança;
- 10.12. A solução deve disparar alertas através de janelas pop up baseados em dados preenchidos para informar, por exemplo, mas não limitado a, conflitos de janelas de manutenção, impossibilidade de parada do IC, etc;
- 10.13. Deve ser possível enviar os alertas por e-mails e para usuários pré-definidos;
- 10.14. A solução deve oferecer a possibilidade de visualizar registros semelhantes de mudanças baseado em critérios pré-definidos;
- 10.15. Deve ser possível disparar consultas à base de conhecimento a partir do Gerenciamento de Mudanças;
- 10.16. A solução deve facilitar a criação rápida de requisições de mudança a partir de modelos pré-definidos;
- 10.17. A solução deve permitir repetir requisições de mudança a partir do modelo selecionado e associá-las, para resolvê-las como um grupo;
- 10.18. A solução deve oferecer a possibilidade de drilldown (refinamento de consulta) na informação de campos preenchidos para visualizar informações adicionais;
- 10.19. A solução deve permitir o envio de e-mail, etc., ao usuário e ao time de suporte apropriado quando uma requisição de mudança for registrada;
- 10.20. A solução deve permitir a escalação automática da requisição de mudança baseado nas definições de prazo do SLA, com alertas para a equipe e a gestão por e-mail, etc.;
- 10.21. Dever ser possível alterar os valores da requisição de mudança durante o seu ciclo de vida, tais como, mas não limitado a, prioridade, categoria, ICs, SLA, etc, baseado em permissões;
- 10.22. A solução deve ser capaz de manter trilhas de auditoria com o registro de quem, mudou o que, quando;
- 10.23. A solução deve permitir definir quais campos do gerenciamento de mudança são obrigatórios, destacando estes campos para ciência clara do usuário;
- 10.24. Deve ser possível associar requisições de mudança semelhantes, e associar Incidentes, Problemas e Itens de Configuração às requisições de mudança;
- 10.25. A solução deve permitir imprimir a requisição de mudança, sem sair do registro da RDM;

- 10.26. A solução deve permitir o envio da requisição de mudança por e-mail e o seu envio para fontes de dados externas;
- 10.27. A solução deve permitir registrar a disponibilidade do time de suporte, de forma que se uma requisição de mudança seja atribuída a um membro indisponível da equipe a mensagem apropriada seja exibida;
- 10.28. A solução deve exibir exatamente a data e hora que uma atribuição para um time ou indivíduo ocorreu;
- 10.29. A solução deve permitir associar um SLA à Requisição de Mudança;
- 10.30. O SLA pode ser configurado pelo usuário, desde que ele tenha essa permissão;
- 10.31. A solução deve sugerir automaticamente o SLA associado, baseado em regras pré-definidas;
- 10.32. O SLA sugerido deve poder ser alterado, baseado em configurações de permissão;
- 10.33. A solução deve ser capaz de exibir a programação futura de mudanças, baseado nas requisições de mudança registradas;
- 10.34. A solução deve facilitar o monitoramento e rastreamento do ciclo de vida das requisições de mudança;
- 10.35. A solução deve facilitar o roteamento das requisições de mudança para o comitê de autorização apropriado, conforme definições da biblioteca ITIL;
- 10.36. A solução deve possuir um mecanismo para a rejeição de requisições de mudanças, com a habilidade de registrar os motivos para rejeição e notificar a central de serviços e o usuário;
- 10.37. A solução deve permitir o registro das informações da análise de impacto dentro do registro da RDM, de forma a suportar o processo de avaliação e aprovação;
- 10.38. A solução deve facilitar a produção do calendário de mudanças em suas diversas fases, tais como cronogramas de construção, implementação, testes e implantação;
- 10.39. Oferecer calendário de mudanças gráfico, permitindo a visualização e o controle da agenda de mudanças;
- 10.40. A solução deve oferecer mecanismos para facilitar o processo de reversão da mudança (backout);
- 10.41. A solução deve permitir o agendamento de revisões da mudança implementadas, depois de períodos definidos;
- 10.42. A solução deve permitir a comunicação automatizada de informações da mudança e seus cronogramas por e-mail, para o aviso à central de serviços e grupos de usuários;
- 10.43. A solução deve possuir nativamente atividades de liberação e distribuição no processo de trabalho do Gerenciamento de Mudanças, de acordo com as definições da biblioteca ITIL;
- 10.44. A solução deverá permitir a monitoração e o rastreamento de mudanças assim com a Atualização e Resolução da Mudança.

## 11. FUNCIONALIDADES ADICIONAIS:

11.1. A solução deve possuir um motor de pesquisa com as seguintes funcionalidades:

11.1.1. Permitir a consulta global por texto livre, pesquisando em textos em eventos, registros, ações e procedimentos de conhecimento;

11.1.2. Permitir que usuários refinem a pesquisa com consultas avançadas; 11.2. Especificações de customização de processos de trabalho (workflow):

11.2.2. A solução deve ser capaz de gravar e armazenar diversos processos de trabalho;

11.2.3. A solução deve possuir processos de trabalho nativos, que sejam inteiramente personalizáveis;

11.2.4. Deve ser permitido criar processos de trabalho para quaisquer eventos (Incidentes, Problemas, Mudanças, etc);

11.2.5. Cada processo de trabalho deve ter um SLA geral, permitindo ainda que cada tarefa individual mantenha seu próprio SLA individual;

11.2.6. A solução deve permitir que todos os estágios e tarefas de um processo sejam reutilizáveis em novos processos ou em processos existentes, individualmente ou em grupo;

11.3. Personalização e Permissões:

11.3.1. A solução deve permitir suportar indivíduos e grupos;

11.3.2. A solução deve permitir definir funções e permissões no nível de equipe;

11.3.3. A solução deve permitir definir funções e permissões no nível indivíduo;

11.3.4. A solução deve permitir definir personalizações de tela no nível de equipe;

11.3.5. A solução deve permitir definir personalizações de tela no nível do indivíduo;

11.3.6. A solução deve permitir a definição e personalização de telas sem necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação ou caso necessário, que seja implementada pela CONTRATADA sem custos para o CONTRATANTE;

11.3.7. A solução deve permitir definir permissões sem a necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação ou caso necessário, que seja implementada pela CONTRATADA sem custos para o CONTRATANTE;

11.3.8. A solução deve permitir adicionar, modificar ou remover campos em formulários existentes, para usuários com permissão para tal ou caso necessário, que seja implementada pela CONTRATADA sem custos para o CONTRATANTE;

11.3.9. A solução deve permitir a modificação dos formulários (adicionar/remover/modificar campos de entrada de dados) e criar relacionamentos entre campos sem necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação ou caso necessário, que seja implementada pela CONTRATADA sem custos para o CONTRATANTE;

11.3.10. A solução deve oferecer suporte às permissões de acesso no nível de Suporte Funcional (equipe) e Disciplina (processo);

11.3.11. A solução deve permitir a restrição de permissões por ação, incluindo atualização e somente pesquisa.

**ANEXO**  
**MODELO DE DESCRIÇÃO DE PROPOSTA DE PREÇO E DE DECLARAÇÃO DE**  
**ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA**

Modalidade Licitação/contratação direta	de	Número
--	----	--------

LOTE /ITEM	DESCRIÇÃO			
			VALOR TOTAL DO LOTE/ITEM (MENSAL)	R\$
			VALOR TOTAL DO LOTE/ITEM (GLOBAL)	R\$
			PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA	(     ) DIAS <b>[≥60]</b>

**[Identificação completa do representante do licitante]**, como representante devidamente constituído de **[Identificação completa do licitante]**, doravante denominado 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;

(f) que o conteúdo da proposta apresentada para participar desta licitação compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas, conforme §1º do art. 63 da Lei nº 14.133/2021; e

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

Salvador, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA



---

**ANEXO**  
**MODELO DE PROVA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**  
**CAPACIDADE TÉCNICO-OPERACIONAL**

---

Modalidade Licitação/contratação direta	de	Número
--	----	--------

Declaramos, para fins de habilitação em processo licitatório/contratação direta, que a empresa XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, CNPJ XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, com endereço na XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, prestou serviço de xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, atendendo integralmente as especificações contratadas, inexistindo, até a presente data, registros negativos que comprometam a prestação.

Especificação	Quantitativo	Prazo de execução

Salvador \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA



**ANEXO**  
**MODELO DE PROVA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**  
**DECLARAÇÃO DE INDICAÇÃO DO PESSOAL TÉCNICO, INSTALAÇÕES E**  
**APARELHAMENTO**

Modalidade	de	Número
Licitação/contratação direta		

**DECLARAÇÃO FORMAL DE DISPONIBILIDADE**

Declaro, em observância ao art. 67, inc. III, da Lei Federal nº 14.133/2021, para fins de prova de qualificação técnica, que disporei do pessoal técnico, das instalações e do aparelhamento adequados, conforme relação abaixo, em estrita consonância com os requisitos estabelecidos no instrumento convocatório, estando ciente de que a declaração falsa caracteriza a infração prevista no art. 155, inc. VIII, da Lei Federal nº 14.133/2021.

<b>Pessoal Técnico</b>	<b>Qualificação</b>

Salvador \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

<b>Instalações, Aparelhamento (Máquinas/Equipamentos)</b>	<b>Quantidade</b>

RAZÃO SOCIAL / CNPJ / NOME DO REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA



---

**ANEXO**  
**MODELO DE PROVA DE QUALIFICAÇÃO**  
**TÉCNICA DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO,**  
**SEM EXIGÊNCIA DE VISTORIA**

---

Modalidade Licitação/contratação direta	de	Número
--	----	--------

Em cumprimento à exigência do TR/HABILITAÇÃO, declaramos, para os fins do inc. VI do art. 67 da Lei Federal nº 14.133/2021, termos tomado conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.

Salvador \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

---

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL /  
ASSINATURA



INSTITUTO BAIANO DE METROLOGIA E QUALIDADE

## MINUTA DE CONTRATO

### CONTRATAÇÃO SIMPLIFICADA DE SERVIÇOS USUAIS

Parte Variável do edital  
Componente: **Minuta padronizada de Contrato**  
Classificação: **modelo**  
Versão: **1**  
Data da aprovação/modificação (PGE):  
22/05/2025 (OS PA Nº 017/2025)

( X ) LICITAÇÃO

**CONTRATO Nº \_\_\_\_/\_\_\_\_ QUE ENTRE SI CELEBRAM O [ESTADO DA BAHIA] [AUTARQUIA \_\_\_\_\_] [ FUNDAÇÃO] E A [PESSOA JURÍDICA/PESSOA FÍSICA] \_\_\_\_\_, PARA OS FINS QUE NELE SE DECLARAM.**

O **ESTADO DA BAHIA**, neste ato representado pelo(a) Dr(a). \_\_\_\_\_, titular da Secretaria \_\_\_\_\_, CNPJ nº \_\_\_\_\_, situada na \_\_\_\_\_, autorizado pelo Decreto de delegação de competência publicado no D.O.E. de \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, doravante denominado Contratante, [utilizar a menção ao Estado somente se for órgão da Administração Direta]

**OU**

A [autarquia ou fundação], situada na \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, neste ato representada pelo(a) \_\_\_\_\_ [cargo e nome], portador da cédula de identidade nº \_\_\_\_\_, emitida por \_\_\_\_\_, inscrito no CPF/MF sob o nº \_\_\_\_\_, doravante denominado Contratante

e a \_\_\_\_\_ [pessoa jurídica], inscrita no CNPJ/MF sob o nº \_\_\_\_\_, sediada na \_\_\_\_\_, doravante representada pelo Sr(a). \_\_\_\_\_, portador da cédula de identidade nº \_\_\_\_\_, emitida por \_\_\_\_\_, inscrito(a) no CPF/MF sob o nº \_\_\_\_\_, conforme atos constitutivos da empresa ou procuração apresentada nos autos, doravante denominada Contratada

**OU**

e a \_\_\_\_\_ [pessoa física], com endereço na \_\_\_\_\_, portador da cédula de identidade nº \_\_\_\_\_, emitida por \_\_\_\_\_, inscrito(a) no CPF/MF sob o nº \_\_\_\_\_, doravante denominada Contratada

, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente ( ) do Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/\_\_\_\_, processo administrativo nº \_\_\_\_\_, que se regerá pela Lei nº 14.634, de 28 de novembro de 2023, pela Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e mediante as cláusulas e condições a seguir ajustadas.

#### CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1 O objeto do presente instrumento é a \_\_\_\_\_ [especificar a aquisição ou a prestação de serviços], nas condições estabelecidas no Termo de Referência e Habilitação (TR/Habilitação).

1.2 Vinculam-se a esta contratação, independentemente de transcrição neste instrumento:

- TR/Habilitação;
- Proposta da Contratada;
- Edital da Licitação (demais componentes);
- Eventuais anexos dos documentos supracitados.

1.3 O modelo de execução do objeto observará o disposto no TR/Habilitação.

#### CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1 O prazo de vigência do Contrato é de \_\_\_\_\_, a contar da data da ( ) assinatura do Contrato ( ) subscrição da Autorização de Fornecimento de Material – AFM ( ) subscrição da Autorização de Prestação de Serviços – APS, observado o art. 105 da Lei Federal nº 14.133/2021.

2.2 O prazo de vigência será automaticamente prorrogado quando o objeto não for concluído no período firmado acima, sem prejuízo das providências cabíveis no caso de culpa da Contratada, nos termos do art. 111 da Lei Federal nº 14.133/2021.

2.2.1 As Partes disciplinarão o novo cronograma de execução do Contrato por meio de termo aditivo, salvo nos casos de:

- impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do Contrato, hipótese em que os registros do fato gerador e da prorrogação do cronograma pelo tempo correspondente serão realizados por simples apostila (art. 115, §5º, da Lei Federal nº 14.133/2021);
- a não conclusão do escopo no prazo predefinido decorrer de culpa da Contratada e a Administração optar pela extinção do Contrato, observado o art. 111, parágrafo único, inc. II, da Lei Federal nº 14.133/2021.

**Nota: utilizar essa redação quando o objeto for enquadrado como não contínuo/contratado por escopo, no que, conforme o caso, podem estar incluídas situações previstas no art. 108 da Lei Federal nº 14.133/2021.**

**OU**

2.1 O prazo de vigência do Contrato é de \_\_\_\_\_ [máximo de 5 anos], a **contar da data** da ( ) **assinatura do Contrato** ( ) **subscrição da Autorização de Fornecimento de Material – AFM** ( ) **subscrição da Autorização de Prestação de Serviços – APS** \_\_\_\_\_, prorrogável até atingir o limite de 10 anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

2.2 A prorrogação de que trata esta Cláusula está condicionada à justificativa e autorização da autoridade competente para celebrar o ajuste, devendo as condições e preços permanecerem vantajosos para o Contratante, permitida a negociação com a Contratada, observando-se, ainda, o cumprimento dos seguintes requisitos:

- aprovação de que a forma de execução do objeto tem natureza continuada;
- apresentação de relatório que discorra sobre a execução do Contrato e sua regularidade;
- apresentação de justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na continuidade da execução contratual;
- manifestação expressa da Contratada informando o interesse na prorrogação;
- aprovação de que a Contratada mantém as condições iniciais de habilitação.

2.3 A Contratada não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.4 A prorrogação do Contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.5 Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

2.6 O Contrato não poderá ser prorrogado, quando for aplicada à Contratada (art. 44, §3º, inc. III, do Decreto nº 23.113, de 9 de outubro de 2024):

- a sanção de impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Estado da Bahia;
- a sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar, nos termos do art. 156, §5º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

**Nota: utilizar essa redação quando o objeto for enquadrado como contínuo.**

### **CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS**

3.1 As regras de execução e de gestão do contrato constam no TR/Habilitação, anexo a este Contrato (art. 92 da Lei Federal nº 14.133/2021).

3.2 Fica indicado como gestor deste Contrato o servidor \_\_\_\_\_, matrícula: \_\_\_\_\_

**Nota: alternativamente, a nomeação do gestor do contrato pode ser feita por portaria.**

3.3 Fica(m) indicado(s) como fiscal(is) deste Contrato o(s) servidor(es): \_\_\_\_\_ matrícula(s): \_\_\_\_\_

**Nota: alternativamente, a nomeação do fiscal e/ou comissão pode ser feita por portaria.**

### **CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO**

4.1 Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

**OU**

4.1 É admitida a subcontratação parcial do objeto, nas condições indicadas no TR/Habilitação.

4.1.1 Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante o Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação, não se responsabilizando o Contratante por nenhum compromisso assumido pela Contratada com terceiros.

4.1.2 A subcontratação depende de autorização prévia do Contratante, a quem incumbe avaliar se a

subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto (art. 122, §1º, da Lei Federal nº 14.133/2021).

4.1.2.1 A Contratada apresentará à Administração documentação que comprove a capacidade técnica da subcontratada, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente (art. 122, §1º, da Lei Federal nº 14.133/2021).

4.1.3 É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou da entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na contratação ou atue na fiscalização ou na gestão do Contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 122, §3º, da Lei Federal nº 14.133/2021).

4.1.4 Caso tenha sido formulada no TR/Habilitação a exigência de subcontratação de microempresas ou empresas de pequeno porte (art. 48, inc. II, da Lei Complementar nº 123/2006), além do regramento acima, deverão ser observadas as seguintes disposições específicas:

a) a Contratada deverá apresentar, ao longo da vigência contratual, sempre que solicitada, a documentação de regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte subcontratadas, sob pena de extinção do Contrato, assegurando-lhe, para fins de regularização, o prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável por até igual período;

b) a Contratada deverá substituir a subcontratada, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, na hipótese de extinção da subcontratação, mantendo o percentual originalmente subcontratado até a sua execução total, notificando o Contratante, sob pena de extinção contratual, sem prejuízo das sanções cabíveis, ou a demonstrar a inviabilidade da substituição, hipótese em que ficará responsável pela execução da parcela originalmente subcontratada;

c) a Contratada será responsável pela padronização, pela compatibilidade, pelo gerenciamento centralizado e pela qualidade da subcontratação; e

d) os empenhos e pagamentos referentes às parcelas subcontratadas serão destinados diretamente às microempresas e empresas de pequeno porte subcontratadas (art. 48, §2º, da Lei Complementar nº 123/2006).

## CLÁUSULA QUINTA – PREÇO

5.1 O Contratante pagará à Contratada os valores estimados especificados no quadro abaixo:

LOTE ____						
ITEM	Código SIMPAS	Descrição	Unidade de Fornecimento (UF)	Quantitativo	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO MENSAL
1						
2						
3						
					VALOR ESTIMADO MENSAL	
					VALOR ESTIMADO GLOBAL	

### Notas:

1. Caso a planilha seja extensa, recomenda-se o uso de tabela anexa.

2. Adaptar conforme o objeto.

5.1.1 Estima-se para o Contrato o valor mensal de R\$ \_\_\_\_ (\_\_\_\_), perfazendo o valor estimado global de R\$ \_\_\_\_ (\_\_\_\_).

**Nota: utilizar essa redação quando o objeto for enquadrado como contínuo e/ou houver pagamento mensal.**

**OU**

5.1.1 Estima-se para o Contrato o valor global de R\$ \_\_\_\_ (\_\_\_\_)

**Nota: utilizar essa redação quando o objeto for enquadrado como não contínuo/contratado por escopo e não houver pagamento mensal.**

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

5.3 O valor do Contrato referido nesta Cláusula é meramente estimativo, dependendo os pagamentos devidos à Contratada dos quantitativos efetivamente executados.

## CLÁUSULA SEXTA – PAGAMENTO

6.1 O prazo para pagamento à Contratada e as demais condições a ele referentes encontram-se definidos no TR/Habilitação, que constitui anexo deste Contrato (art. 92, incs. V e VI, da Lei Federal nº 14.133/2021).

## **CLÁUSULA SÉTIMA – MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO FINANCEIRO DO CONTRATO**

### **Reajustamento em sentido estrito**

7.1 Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de 1 (um) ano contado de \_\_/\_\_/\_\_, **data do orçamento estimado** (art. 92, inc. V, e §3º, da Lei Federal nº 14.133/2021).

7.2 Após o interregno de 1 (um) ano, independentemente de pedido da Contratada, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do índice INPC/IBGE.

#### **Notas:**

**1. A Administração deve indicar o índice que, conforme o objeto do contrato, retrata a variação efetiva do custo de produção, sendo admitida a adoção de mais de um índice específico ou setorial, em conformidade com a realidade de mercado dos respectivos insumos, nos termos dos art. 6º, inc. LVIII, e art. 92, §3º, da Lei Federal nº 14.133/2021.**

**2. O índice utilizado deve ser o indicador mais próximo da efetiva variação dos preços do objeto do contrato, "(...) o qual deverá ser preferencialmente um índice setorial ou específico, e, apenas na ausência de tal índice, um índice geral, o qual deverá ser o mais conservador possível de forma a não onerar injustificadamente a administração (...)" – TCU, Acórdão nº 114/2013-Plenário.**

**3. Caso o INPC/IBGE não se adequar ao objeto, deverá ser alterado para o índice compatível.**

7.2.1 Na hipótese de não reajustamento dos preços pelo Contratante, o requerimento de reajuste deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação nos termos do art. 131, parágrafo único, da Lei Federal nº 14.133/2021, sob pena de preclusão.

7.3 Nos reajustamentos subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.4 Na hipótese de atraso ou não divulgação do(s) índice(s) de reajustamento, o Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.4.1 A Contratada deverá apresentar a memória de cálculo referente ao reajustamento de preços correspondente a eventual valor remanescente.

7.5 Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

7.6 Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço no período remanescente do Contrato, por meio de termo aditivo.

7.7 O reajustamento será realizado por apostilamento, na forma do art. 136, inc. I, da Lei Federal nº 14.133/2021.

### **Outras causas de reequilíbrio econômico-financeiro**

7.8 O restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro 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.

7.8.1 O requerimento de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro inicial do Contrato, nas hipóteses do art. 124, inc. II, "d", da Lei Federal nº 14.133/2021, deverá ser formulado pelo interessado no prazo máximo de 1 (um) ano do fato que o ensejou, sob pena de decadência, em consonância com o art. 211 da Lei Federal nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002.

7.8.2 Na hipótese de contratos de fornecimento ou serviços contínuos, o requerimento de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro deverá ser formulado durante a vigência do Contrato e antes de eventual prorrogação nos termos do art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021, sob pena de preclusão (art. 131, parágrafo único, da Lei Federal nº 14.133/2021).

7.8.2.1 Fica convencionado que, nos casos de contrato de fornecimento ou serviços contínuos com prazo de vigência superior a 1 (um) ano, o requerimento de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato deverá observar a disposição da subcláusula 7.8.1.

7.9 O Contratante, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, prorrogável por igual período mediante justificativa, responderá a eventuais pedidos de manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato apresentado pela Contratada (art. 92, inc. XI, c/c art. 123, parágrafo único, da Lei Federal nº 14.133/2021).

**Nota: a Administração poderá ajustar o prazo conforme o caso concreto.**

7.10 O processo de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro em favor do Contratante deverá ser instaurado 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.

7.11 A Contratada não fará jus à recomposição do equilíbrio econômico-financeiro caso quaisquer dos riscos por ela assumidos no Contrato venham a se materializar (art. 124, inc. II, "d", parte final, da Lei Federal nº

14.133/2021).

## CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE E DA CONTRATADA

### Obrigações do Contratante

8.1 O Contratante, além das determinações contidas no TR/Habilitação e demais componentes, bem como daquelas decorrentes de lei, obriga-se a:

- a) exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com este Contrato e seus anexos, fornecendo por escrito as informações necessárias para a execução do objeto contratado;
- b) receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no TR/Habilitação;
- c) acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato e o cumprimento das obrigações pela Contratada;
- d) intimar a Contratada, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto do Contrato, para que seja por ela substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas, no prazo indicado, certificando-se de que as soluções propostas pela Contratada são as mais adequadas;
- e) comunicar-se com a Contratada para emissão de nota(s) fiscal(is) ou instrumento(s) de cobrança equivalente(s) relativamente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei Federal nº 14.133/2021;
- f) efetuar o pagamento à Contratada do valor correspondente à execução do objeto, conforme prazo, forma e condições estabelecidos no TR/Habilitação;
- g) aplicar à Contratada as sanções previstas em lei e neste Contrato;
- h) explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato apresentadas pela Contratada, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste, no prazo definido na subcláusula 8.1.1;
- i) responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro apresentados pela Contratada no prazo definido na subcláusula 7.9;
- j) intimar os emitentes das garantias relativamente ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, §4º, da Lei Federal nº 14.133/2021);
- k) assegurar-se, na hipótese de execução do objeto contratado em suas dependências ou em local por ele designado, que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela Contratada, das normas de segurança e saúde no trabalho.

8.1.1 O Contratante, no prazo de \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) dias, a contar da data do protocolo do(s) requerimento(s) relacionado(s) à execução do Contrato, decidirá sobre todas as solicitações e reclamações apresentadas pela Contratada, admitida a prorrogação motivada do prazo, por igual período (art. 123 da Lei Federal nº 14.133/2021).

#### Notas:

1. Nos termos do art. 123, *caput*, da Lei Federal nº 14.133/2021, a Administração tem o dever de decidir questões contratuais que lhe são apresentadas.
2. O prazo a que se refere a subcláusula 8.1.1 deve ser definido conforme a complexidade do objeto contratual e os trâmites internos das áreas envolvidas na execução do Contrato. Caso não haja especificação, o prazo será de 1 (um) mês, conforme o art. 123, parágrafo único, da Lei Federal nº 14.133/2021.

### Obrigações da Contratada

8.2 A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes neste Contrato e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações decorrentes de lei e aquelas a seguir dispostas:

- a) 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, observado o art. 118 da Lei Federal nº 14.133/2021, cuja designação ou manutenção poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, hipótese em que a Contratada designará outro profissional para o exercício da atividade;
- b) atender às determinações regulares emitidas pelo Contratante e prestar o(s) esclarecimento(s) ou informação(ões) por ele solicitado(s) (art. 137, inc. II, da Lei Federal nº 14.133/2021);
- c) reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo Contratante, os bens e serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- d) responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, nos termos das normas de regência, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará

autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

e) não contratar, durante a vigência do Contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do Contratante ou do fiscal ou gestor do Contrato, nos termos do art. 48, parágrafo único, da Lei Federal nº 14.133/2021;

f) quando não for possível a verificação da regularidade no Cadastro de Fornecedores, entregar ao setor responsável pela fiscalização do Contrato, junto com a nota(s) fiscal(is) ou instrumento(s) de cobrança equivalente(s) para fins de pagamento, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda estadual, municipal ou distrital do domicílio ou sede da Contratada; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

g) manter durante toda a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

h) prestar todo esclarecimento ou informação solicitados pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do objeto;

i) executar o objeto sem solução de continuidade durante todo o prazo da vigência do Contrato e comunicar ao Contratante qualquer anormalidade ou acidente que interfira no bom andamento do Contrato;

j) paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

k) promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do Contrato;

l) conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local da execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

m) reparar, repor ou restituir, nas mesmas condições e especificações, dentro do prazo determinado pelo Contratante, os equipamentos e utensílios eventualmente recebidos para uso nos serviços objeto deste contrato, deixando-os em perfeita condição de funcionamento;

n) assegurar a seus trabalhadores ambiente de trabalho em condições adequadas ao cumprimento às normas de saúde, segurança e bem estar no trabalho e fazer com que seus empregados as respeitem, bem como atentar para as regras de cortesia no local onde serão executados os serviços;

o) responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;

p) submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do TR/Habilitação;

q) cumprir, durante todo o período de execução do Contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, devendo, sempre que solicitado pelo Contratante, indicar os empregados que preencherem as vagas correspondentes (arts. 92, inc. XVIII, e 116 da Lei Federal nº 14.133/2021);

r) atender as obrigações concernentes à aprendizagem de que trata o art. 429 do Decreto-Lei nº 5.452/1943 (Consolidação das Leis do Trabalho - CLT), Lei nº 14.395/2021, e normas regulamentares, em especial:

1) quando se tratar da contratação de serviços, recrutar, preferencialmente, como aprendizes, os estudantes indicados no art. 42 da Lei nº 14.395/2021, no percentual mínimo de 20% (vinte por cento) do quadro de aprendizes da Contratada.

**Notas:**

**1. O percentual de que trata o item 1) foi fixado no Decreto nº 16.761/2016, que regulamentava a Lei nº 14.459/2015, revogada pela Lei nº 14.395/2021, que não especifica percentual mínimo de aprendizes. Não obstante, para conferir resultado útil à previsão legal, esta minuta adota, como parâmetro, o percentual indicado no Decreto nº 16.761/2016.**

**2. Regulamentada a Lei nº 14.395/2021 com indicação de percentual diverso, o item 1) deverá ser compatibilizado com a nova regra.**

1.1) na hipótese do item 1, a Contratada deverá 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 objeto, a lista completa dos aprendizes, indicando aqueles selecionados no banco de dados de que trata a Lei nº 14.395/2021, devendo justificar, perante o Contratante, a eventual impossibilidade de seu cumprimento.

s) guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do Contrato;

t) arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação,

- exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, inc. II, "d", da Lei Federal nº 14.133/2021;
- u) observar a legislação federal, estadual e municipal, relativa ao objeto do Contrato, bem como as normas internas do Contratante;
  - v) alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas deste Contrato, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;
  - x) não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 (quatorze) anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
  - y) providenciar e manter atualizadas todas as licenças e alvarás junto às repartições competentes, necessários à execução do Contrato, arcando com os custos para sua obtenção;
  - w) efetuar pontualmente o pagamento de tributos que incidam ou venham a incidir sobre as suas atividades e/ou sobre a execução do presente Contrato;
  - z) emitir nota(s) fiscal(is) ou instrumento(s) de cobrança equivalente(s) de acordo com a legislação, contendo descrição dos bens, obras e/ou serviços, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, indicando, conforme o caso, sua quantidade, preço unitário e valor total;
  - aa) realizar os serviços de manutenção e assistência técnica conforme prescrições do TR/Habilitação;
  - bb) fornecer as instalações, aparelhamento e pessoal técnico exigidos na licitação;
  - cc) alocar, durante todo o período de execução do objeto, profissional, devidamente registrado no conselho profissional competente, quando for o caso, detentor de atestado de responsabilidade técnica e a equipe técnica mínima exigida no TR/Habilitação, admitindo-se a sua substituição por profissionais de experiência equivalente ou superior, desde que aprovada pelo Contratante;
  - dd) responder por quaisquer compromissos assumidos com terceiros, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato próprio, de seus empregados, prepostos ou subordinados;
  - ee) promover, por sua conta e risco, transporte de bens;
  - ff) executar, quando for o caso, a montagem dos equipamentos, de acordo com as especificações e/ou normas exigidas, utilizando ferramentas apropriadas e dispondo de infraestrutura e equipe técnica necessárias à sua execução;
  - gg) ressarcir o Contratante pelos danos decorrentes de paralisação ou interrupção da execução do objeto contratado;
  - hh) realizar, quando exigido no TR/Habilitação, a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo ser exigida, inclusive, a capacitação dos técnicos do Contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.
  - ii) tratando-se de obras, serviços e fornecimento de grande vulto, implantar Programa de Integridade, na forma do Decreto nº 23.356, de 17 de janeiro de 2025;
  - jj) providenciar o cadastramento de seu representante legal ou procurador no site [www.comprasnet.ba.gov.br](http://www.comprasnet.ba.gov.br) ou outro que venha a substituí-lo, para a prática de atos através do Sistema Eletrônico de Informações – SEI;
  - kk) manter atualizados os seus dados cadastrais, com a apresentação de documentos comprobatórios de mudança de endereços, inclusive eletrônicos (e-mail), telefones, composição societária, endereço dos sócios, contratos sociais e alterações;
  - ll) atender às obrigações de que tratam os Anexos deste Contrato;

## **CLÁUSULA NONA – GARANTIA DA CONTRATAÇÃO-**

9.1 As disposições sobre a garantia da contratação estão disciplinadas no TR/Habilitação.

## **CLÁUSULA DÉCIMA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

10.1 Constituem infrações administrativas para os fins deste Contrato, as condutas tipificadas no art. 155 da Lei Federal nº 14.133/2021.

10.2 Serão aplicadas à Contratada que incorrer nas infrações tipificadas no art. 155 da Lei Federal nº 14.133/2021, as sanções previstas no art. 156 da mesma norma, observados os arts. 48 e 49 da Lei nº 14.634/2023 e a disciplina constante no Decreto nº 23.113/2024.

10.3 No que concerne à multa, será observado o disposto no subitem 10.14.

10.4 A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante, observado o disposto na Lei nº 12.209, de 20 de abril de 2011 (art. 156, §9º, da Lei Federal nº 14.133/2021).

10.5 Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei Federal nº 14.133/2021).

10.6 A apuração das infrações administrativas será realizada em processo administrativo sancionatório, conforme rito estabelecido nos arts. 51 e 52 da Lei nº 14.634/2023, com a observância das garantias da ampla defesa e do

contraditório, na forma do Decreto nº 23.113/2024.

10.6.1 Será admitida medida cautelar destinada a garantir o resultado útil do processo administrativo sancionatório, de forma antecedente ou incidental à sua instauração, inclusive a retenção provisória do valor correspondente à estimativa da sanção de multa (art. 50, §2º, da Lei nº 14.634/2023).

10.6.2 O valor da retenção provisória a que se refere a subcláusula anterior não poderá exceder o limite máximo estabelecido no art. 156, §3º, da Lei Federal nº 14.133/2021 (art. 50, §3º, da Lei nº 14.634/2023).

10.7 A apuração de infrações sujeitas exclusivamente à sanção de advertência ou de multa, isoladas ou cumuladas entre si, será realizada em processo sancionatório simplificado (art. 51 da Lei nº 14.634/2023).

10.7.1 Precederá a abertura do processo sancionatório simplificado a intimação do interessado a fim de que tenha ciência da imputação, observada a disciplina do art. 28 do Decreto nº 23.113/2024.

10.7.1.1 O ato de intimação deverá conter a descrição dos fatos ilícitos imputados, o enquadramento jurídico, a sanção aplicável e, no caso de multa, o respectivo cálculo.

10.7.1.2 Acompanhará o ato de intimação o termo de anuência que poderá ser firmado pelo interessado, caso manifeste a concordância com a imputação e com a sanção aplicável.

10.7.1.3 Assinado o termo de anuência no prazo assinalado, será promovida a aplicação da sanção cabível, procedendo-se aos devidos registros, encerrando-se o procedimento.

10.7.1.3.1 No caso de multa, o procedimento será encerrado após o seu efetivo recolhimento.

10.7.1.4 Caso o interessado não manifeste a concordância expressa com os termos da imputação, será promovida a abertura do processo sancionatório simplificado.

10.8. A apuração de conduta infrativa sujeita à sanção de impedimento de licitar e contratar ou de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, será realizada em processo de responsabilização (art. 52 da Lei nº 14.634/2023).

10.8.1. As sanções de impedimento de licitar e contratar ou de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser atenuadas ou comutadas mediante a celebração de Termo de Transação Administrativa (TTA), observados os requisitos e condições estabelecidos em Regulamento específico (art. 55 do Decreto nº 23.113/2024).

10.9 Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei Federal nº 14.133/2021):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

10.10 Os atos previstos como infrações administrativas na Lei Federal nº 14.133/2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei Federal nº 12.846/2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159 da Lei Federal nº 14.133/2021 e art. 47, §3º, da Lei nº 14.634/2023).

10.11 A personalidade jurídica da Contratada poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos em lei e neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial (art. 160 da Lei Federal nº 14.133/2021 e art. 57 da Lei nº 14.634/2023).

10.11.1 Com a desconsideração da personalidade jurídica, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com a Contratada.

10.11.2 Em todos os casos de desconsideração da personalidade jurídica deverão ser observados o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

10.12 O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ele aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal (art. 161 da Lei Federal nº 14.133/2021 e art. 55, §1º, da Lei nº 14.634/2023).

10.13 As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei Federal nº 14.133/2021, conforme art. 60 da Lei nº 14.634/2023 e a disciplina prevista no Decreto nº 23.113/2024.

10.14 A sanção de multa observará as seguintes disposições:

#### 10.14.1 Multa Compensatória

10.14.1.1 A multa compensatória, em caso de descumprimento total da **obrigação principal**, incidente sobre o valor global do contrato, será de: **20% (vinte por cento)** (art. 8º, caput, e §1º do Decreto nº 23.313/2024).

**Nota: o percentual poderá ser ajustado ao caso concreto, não podendo ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento)**

10.14.1.1.1 Caso o cumprimento da **obrigação principal**, uma vez iniciado, seja descontinuado, a multa compensatória incidirá sobre a diferença entre o valor global do contrato e o valor da parte do fornecimento ou do serviço já realizado (art. 8º, §2º do Decreto nº 23.313/2024).

10.14.1.2 A multa compensatória, no caso de descumprimento de **obrigação acessória**, incidente sobre o valor do contrato, será de: **0,5% (cinco décimos por cento)** (art. 8º, §3º, do Decreto nº 23.313/2024).

**Nota: o percentual poderá ser ajustado ao caso concreto, não podendo ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 15% (quinze por cento) e não poderá ser superior ao da obrigação principal (art. 7º, §2º, do Decreto nº 23.313/2024)**

#### 10.14.2 Multa Moratória

10.14.2.1 O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o contratado a multa de mora.

10.14.2.2 No caso de **obrigação principal**, a multa de mora diária, incidente sobre o valor da obrigação descumprida ou da estimativa arbitrada de seu custo, será de: **0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, e de 0,5% (cinco décimos por cento) por cada dia subsequente ao trigésimo.** (art. 9º, §1º, do Decreto nº 23.313/2024).

**Nota: o percentual poderá ser ajustado ao caso concreto, não podendo ser inferior a 0,1% (um décimo por cento) e não é recomendável que supere 1% (um por cento), em razão do prazo para atingimento do limite máximo da multa compensatória (art. 9º, §4º, do Decreto nº 23.313/2024)**

10.14.2.3 No caso de **obrigação acessória**, a multa de mora diária, incidente sobre o valor da obrigação descumprida ou da estimativa arbitrada de seu custo, será de **0,1% (um décimo por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, e de 0,3% (três décimos por cento) por cada dia subsequente ao trigésimo.**

**Nota: o percentual poderá ser ajustado ao caso concreto, não podendo ser superior ao da obrigação principal (art. 7º, §2º, do Decreto nº 23.313/2024)**

10.14.2.4 O atraso injustificado do prazo fixado para **apresentação, suplementação ou reposição de garantia contratual** ensejará a aplicação de multa moratória diária de **5% (cinco por cento)**, incidente sobre o valor da garantia contratual (art. 9º, §2º, do Decreto nº 23.313/2024).

**Nota: o percentual poderá ser ajustado ao caso concreto, mas não poderá ser inferior a 0,1% (um décimo por cento)**

10.14.2.4.1 A multa moratória não poderá superar o valor da própria garantia contratual.

10.14.2.5 A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas na Lei nº 14.133/2021 (art. 9º, §3º, do Decreto nº 23.313/2024).

10.14.2.6 Se o cálculo da multa moratória atingir o patamar correspondente ao valor máximo da multa compensatória, além da conversão em compensatória e aplicação das demais sanções previstas em lei, o recebimento do objeto deverá ser recusado, salvo justificativa escrita devidamente fundamentada (art. 9º, §4º, do Decreto nº 23.313/2024).

### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – EXTINÇÃO CONTRATUAL

11.1 O Contrato se extingue quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes do prazo estipulado para tanto.

11.1.1 Se as obrigações não forem cumpridas no prazo estipulado, a vigência do Contrato ficará prorrogada até a conclusão do objeto, devendo a Administração promover a readequação do cronograma de execução.

11.1.1.1 Na hipótese da subcláusula 11.1.1, havendo culpa da Contratada, ficará ela constituída em mora, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções administrativas (art. 111, parágrafo único, inc. I, da Lei Federal nº 14.133/2021).

11.1.1.2 Caso a Administração opte pela extinção do Contrato, deverá adotar as medidas necessárias para a continuidade da execução contratual (art. 111, parágrafo único, inc. II, da Lei Federal nº 14.133/2021).

**Nota: utilizar essa redação quando o objeto for enquadrado como não contínuo/contratado por escopo.**

#### OU

11.1 O Contrato se extingue quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes.

11.1.1 O Contrato pode ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o Contratante, quando este não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o Contrato não mais lhe oferece vantagem (art. 106, inc. III, da Lei Federal nº 14.133/2021).

11.1.1.1 Na hipótese de que trata a subcláusula 11.1.1, a extinção ocorrerá na próxima data de

aniversário do Contrato, condicionada à intimação da Contratada sobre a não continuidade do pacto com, no mínimo, 2 (dois) meses de antecedência da referida data (art. 106, §1º, da Lei Federal nº 14.133/2021).

11.1.1.1.1 Caso a intimação de que trata a subcláusula 11.1.1.1 ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário do Contrato, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

**Nota: utilizar essa redação quando o objeto for enquadrado como contínuo.**

11.2. O Contrato pode ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no art. 137 da Lei Federal nº 14.133/2021, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

11.2.1. A extinção do contrato poderá ser:

- determinada por ato unilateral e escrito da Administração, exceto no caso de descumprimento decorrente de sua própria conduta (arts. 138, inc. I, e 139 da Lei Federal nº 14.133/2021);
- consensual, por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse da Administração (art. 138, inc. II, da Lei Federal nº 14.133/2021);
- determinada por decisão arbitral, em decorrência de cláusula compromissória ou compromisso arbitral, ou por decisão judicial (art. 138, inc. III, da Lei Federal nº 14.133/2021).

11.2.2. A alteração social, da finalidade ou da estrutura da empresa Contratada não ensejará a extinção contratual se não restringir sua capacidade de concluir o Contrato (art. 137, inc. III, da Lei Federal nº 14.133/2021).

11.2.2.1. Se a alteração de que trata a subcláusula 11.2.2 implicar mudança da pessoa jurídica Contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

11.2.3. O Contrato será extinto caso se constate que a Contratada mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou da entidade Contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do Contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inc. IV, da Lei Federal nº 14.133/2021).

11.3 O termo de extinção, sempre que possível, será precedido de:

- balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- indenizações e multas.

11.4 A extinção do Contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, observada a Cláusula Sétima deste Contrato, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131 da Lei Federal nº 14.133/2021).

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

12.1 As despesas para o pagamento do presente Contrato correrão à conta de recursos da Dotação Orçamentária a seguir especificada (art. 92, inc. VIII, da Lei Federal nº 14.133/2021):

Unidade FIPLAN	Função	Subfunção	Programa	P/A/OE
Região/planejamento	Natureza da despesa	Destinação do recurso	Tipo de recurso orçamentário	

12.2 A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e a liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

**Nota: conforme o art. 106, inc. II, da Lei Federal nº 14.133/2021, nas hipóteses de objetos enquadrados como contínuos, "a Administração deverá atestar, no início da contratação e de cada exercício, a existência de créditos orçamentários vinculados à contratação e a vantagem em sua manutenção".**

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES**

13.1 Eventuais alterações contratuais se regerão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei Federal nº 14.133/2021.

13.2 A Contratada é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato que se fizerem nos serviços ou nas compras, e, de até 50% (cinquenta por cento), no caso de reforma de edifício ou de equipamento (art. 125 da Lei Federal nº 14.133/2021).

13.3 As alterações unilaterais não poderão transfigurar o objeto da contratação (art. 126 da Lei Federal nº 14.133/2021).

13.4 Caso o Contrato não contemple preços unitários para os serviços cujo aditamento se fizer necessário, esses

serão fixados por meio da aplicação da relação geral entre os valores da proposta e o do orçamento-base da Administração sobre os preços referenciais ou de mercado vigentes na data do aditamento, respeitados os limites estabelecidos na subcláusula 13.2 (art. 127 da Lei Federal nº 14.133/2021).

13.5 Nas alterações contratuais para supressão de bens ou serviços, se a Contratada já houver adquirido os materiais e os colocado no local dos trabalhos, estes deverão ser pagos pela Administração pelos custos de aquisição regularmente comprovados e monetariamente reajustados, podendo caber indenização por outros danos eventualmente decorrentes da supressão, desde que regularmente comprovados (art. 129 da Lei Federal nº 14.133/2021).

13.6 Caso haja alteração unilateral do Contrato que aumente ou diminua os encargos da Contratada, a Administração deverá restabelecer, no mesmo termo aditivo, o equilíbrio econômico-financeiro inicial (art. 130 da Lei Federal nº 14.133/2021).

13.7 Os preços contratados serão alterados, para mais ou para menos, conforme o caso, se houver, após a data da apresentação da proposta, criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou a superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços contratados (art. 134 da Lei Federal nº 14.133/2021).

13.8 As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação do órgão de assessoramento jurídico do Contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei Federal nº 14.133/2021).

13.9 Registros que não caracterizam alteração do Contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, conforme art. 136 da Lei Federal nº 14.133/2021.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – PUBLICAÇÃO**

14.1. Incumbirá ao Contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei Federal nº 14.133/2021.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - COMUNICAÇÃO ELETRÔNICA**

15.1. Fica pactuado que os atos de comunicação processual com a Contratada poderão ser realizados por meio eletrônico, na forma da Lei nº 12.209/2011 e do Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014.

**15.1.1.** 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, conforme Decreto nº 17.983, de 24 de outubro de 2017, devendo atender às convocações da Administração para a prática de atos nos prazos indicados.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)**

**Nota: utilizar essa cláusula caso a contratação envolva, de qualquer forma, o tratamento de dados pessoais (Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).**

16.1 As partes se comprometem a cumprir a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), bem como regras e regulamentos que lhe forem aplicáveis e que tenham por objeto os dados pessoais tratados no âmbito do objeto contratado.

16.2 A Contratada deverá utilizar os dados pessoais recebidos em função do objeto do Contrato somente para a finalidade pactuada, não podendo, em caso algum, utilizar esses dados pessoais para finalidade distinta, sob pena de extinção imediata da contratação.

16.3 A Contratada se obriga a não armazenar, arquivar, reproduzir, transmitir, distribuir, transferir ou de qualquer forma compartilhar os dados pessoais disponibilizados pelo Contratante com terceiros, salvo nas hipóteses legalmente previstas.

16.4 Em caso de incidente de vazamento de dados pessoais, a Contratada deverá enviar comunicação ao Contratante, por escrito, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas contado a partir da ciência do vazamento, contendo, no mínimo, as seguintes informações: a) data e hora do incidente; b) data e hora da ciência pela Contratada; c) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; d) relação de titulares afetados pelo incidente; e e) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para sanar e mitigar o incidente, bem como para reparar eventuais danos e evitar novos incidentes.

16.5 O Contratante deverá ser informado no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pela Contratada.

16.6 A Contratada deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres desta Cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

16.7 Encerrado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever da Contratada eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de



documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

16.8 A Contratada deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações sobre os dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

16.9 Em caso de descumprimento de qualquer obrigação prevista nesta Cláusula, a Contratada ficará sujeita à integral responsabilização, inclusive por perdas e danos, aplicação das sanções cabíveis e da extinção do Contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DISPOSIÇÕES GERAIS**

17.1 Constatada irregularidade no procedimento licitatório ou na execução contratual, caso não seja possível o saneamento, a decisão sobre a suspensão da execução ou sobre a declaração de nulidade do Contrato observará o disposto no art. 147 da Lei Federal nº 14.133/2021.

17.2 O Contratante não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do Contrato.

17.3 Os casos omissos serão dirimidos pelo Contratante, segundo as disposições contidas na Lei Federal nº 14.133/2021, na Lei nº 14.634/2023 e demais normas aplicáveis.

17.4 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Contrato, será observado o art. 183 da Lei Federal nº 14.133/2021 e o art. 67 da Lei nº 14.634/2023.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO**

18.1 As partes elegem o Foro da Cidade do Salvador, Estado da Bahia, que prevalecerá sobre qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para solucionar quaisquer dúvidas oriundas deste instrumento que não puderem ser dirimidas por quaisquer dos meios alternativos de resolução de controvérsias de que trata a Lei Federal nº 14.133/2021.

[Local], [dia] de [mês] de [ano].

\_\_\_\_\_  
Representante legal do Contratante

\_\_\_\_\_  
Representante legal da Contratada

TESTEMUNHAS:

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