EDITAL

(x) Contratação delegada

( ) Sistema de Registro de Preços - SRP

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)

d) Seção do Sistema de Registro de Preços - SRP:
1. Especificações do SRP;
2. Minuta da Ata de Registro de Preços;

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: **2**
Data da aprovação/modificação (PGE):
23/12/2025

PREÂMBULO

1. Regência legal:

Esta licitação obedecerá às disposições da Lei n° 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 1° de abril de 2021, bem como do Decreto n° 22.885, de 20 de junho de 2024, do Decreto n° 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:

Contratação de serviços comuns continuados de tecnologia da informação e comunicação (tic), a serem executados por empresa especializada, mediante a **alocação dos recursos técnicos necessários**, com foco na **entrega de resultados, cumprimento de níveis de serviço e desempenho operacional**, compreendendo o atendimento ao usuário como ponto único de contato, compreendendo a implantação, operação, sustentação e gerenciamento da central de serviços (service desk) e da central telefônica ip (pabx em nuvem), bem como a prestação de serviços de suporte técnico ao ambiente computacional da ADAB, nos níveis 1º, 2º e 3º.

Família: 02.24 **Código: 02.24.00.00183260-3**
Código: 02.24.19.00127483-0

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:

083.7185.2025.0003332-02 ADAB/DIRGER/APE/CTI

5. Modalidade/número de ordem:

(X) Pregão eletrônico nº 001/2026 BB: 1088312

6. Modo de disputa

(**X**) Aberto e fechado

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**)Global

9. Ordem de fases da licitação:

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

10. Agendamento da vistoria a ser realizada pelo licitante, quando exigível no TR:

Servidor Responsável: Jaide Bandeira
Endereço: Av. Milton Santos, 967, Ondina, Salvador-BA, CEP:40.170-110
Horário: 09:00 h às 12:00 h/14:00h às 17:30h Tel.: (71) 3194-2020/2139
email: jaide.bandeira@adab.ba.gov.br

11. Meio de acesso à integra 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 09:00 horas do dia 12/05/2026, às 09:30 horas do dia 14/05/2026
Início da sessão pública: às 09:30 horas do dia 14/05/2026

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:) adab.copel@adab.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 PA-NLC-734-2025, DESPACHO Nº PA-NLC-054-2026 e Nº PA-NLC-231-2026** .

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

Servidor responsável e portaria de designação: Renata Lima Xavier de Santana, Portaria nº 092 de 08 de outubro de 2025, publicada no DOE de 09/10/2025
Endereço: Av. Milton Santos, 967, Ondina, Salvador-BA, CEP:40.170-110
Horário: 08:00 às 12:00/13:30 às 17:30 Tel.: (71)3194-2097/2121
email:adab.copel@adab.ba.gov.br

Salvador, 27 de abril de 2026

Renata Lima Xavier de Santana
Matrícula: 92159575

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 adotado, 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 da modalidade pregão, aplicável ao critério de julgamento por menor preço o maior desconto, o agente de contratação será designado pregoeiro.

1.2 Na presente licitação será observado o que se segue:

a) os documentos serão produzidos por escrito, com data e local de sua realização e assinatura dos responsáveis;

b) os valores, os preços e os custos utilizados terão como expressão monetária a moeda corrente nacional; e

c) o desatendimento de exigências meramente formais que não comprometam a aferição da qualificação dos licitantes ou a compreensão do conteúdo de suas propostas não importará seu afastamento da licitação ou a invalidação do processo;

d) será disponibilizado o acesso aos documentos que compõem as propostas e os documentos de habilitação apresentados no processo licitatório.

2. ORDEM DAS FASES DA LICITAÇÃO

2.1 A realização da licitação observará as seguintes fases sucessivas:

2.1.1. Quando adotado o critério menor preço ou maior desconto:

a) preparatória; b) divulgação do edital de licitação; c) apresentação de propostas e lances; d) julgamento; e) habilitação; f) recursal; e g) homologação.

2.1.2. Quando adotado o critério técnica e preço:

a) preparatória; b) divulgação do edital de licitação; c) apresentação de propostas técnica e de preço; d) julgamento; e) habilitação; f) recursal; 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.

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, quando houver, 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:

a) aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

b) 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;

c) 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;

d) pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

e) 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;

f) empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

g) 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 §2° do art. 9° da Lei Federal n° 14.133/2021.

Tratamento diferenciado e simplificado (Lei Complementar nº 123/2006 e art. 4° da Lei Federal n° 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. 4° da Lei Federal n° 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

Disposições gerais

4.1. Os licitantes cadastrarão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, as suas propostas, 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 das propostas, na forma e no prazo estabelecidos no subitem 4.1.

4.3 No cadastramento das propostas, 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 n° 14.133/2021;

e) o cumprimento dos requisitos para habilitação e a conformidade de suas propostas 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 de preços 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 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.

4.3.2.1 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.

4.3.2.2 A declaração que for comprovada falsa implicará na exclusão do licitante, sem prejuízo de apuração de responsabilidade.

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. 3° 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 as propostas 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 das propostas e dos documentos de habilitação pelo licitante.

Acompanhamento do sistema

4.9 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.

Parametrização do valor ou do percentual de desconto

4.10 Quando adotado o critério menor preço ou maior desconto, serão observadas as disposições dos subitens seguintes.

4.10.1 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.

4.10.2 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.

4.10.3 O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do subitem 4.10.1 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.

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 nas propostas vinculam o licitante.

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

5.3.1 Estarão contemplados ainda todos os custos com material de consumo, 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, se relacionem com o fiel cumprimento pelo licitante das obrigações,

5.3.2 A eventual exceção à previsão deste subitem deverá constar expressamente do TR/Habilitação.

5.4 A proposta ofertada pelo licitante é de sua exclusiva responsabilidade, inclusive no que respeita ao percentual de desconto, preço ou lance, quando for o caso, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

5.5 Com a apresentação das propostas, 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

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.

6.1.1 Havendo necessidade de suspensão da sessão pública, o responsável pela licitação informará a data e horário previsto para a reabertura da sessão.

7. ETAPA ANTECEDENTE AO JULGAMENTO

7.1 CONTEÚDO APLICÁVEL EXCLUSIVAMENTE AO CRITÉRIO MENOR PREÇO E MAIOR DESCONTO

Lances

7.1.1 Na fase competitiva será observado o que se segue:

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

7.1.1.2 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 indicativos da utilização de software lançador “robô”.

7.1.1.3 Se inobservada a vedação estabelecida no subitem 7.1.1.2, o responsável pela licitação desclassificará a proposta e determinará a consequente abertura de processo administrativo para apuração do ilícito.

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

7.1.1.5 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.

7.1.1.6 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).

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

7.1.1.7 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 inexequível.

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

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

7.1.1.10 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.

7.1.1.11 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.

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

Fluxo do procedimento segundo o modo de disputa

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

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

7.1.2.1.1 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.

7.1.2.1.2 A prorrogação automática da etapa de lances de que trata o subitem 7.1.2.1.1 será de 2 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

7.1.2.1.3 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.

7.1.2.1.4 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.

7.1.2.1.5 Após o reinício previsto no subitem 7.1.2.1.4, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

7.1.2.2 No **modo de disputa "aberto e fechado"** os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

7.1.2.2.1 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.

7.1.2.2.2 Encerrado o prazo previsto no subitem 7.1.2.2.1, 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.

7.1.2.2.3 No procedimento de que trata o subitem 7.1.2.2.2, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

7.1.2.2.4 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.

7.1.2.2.5 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.

7.1.2.3 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.

7.1.2.3.1 Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no subitem 7.1.2.3**Erro! Fonte de referência não encontrada.**, poderão os licitantes que apresentaram as 3 (três) melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.

7.1.2.3.2 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.

7.1.2.3.3 A prorrogação automática da etapa de lances de que trata o subitem 7.1.2.3.2 será de 2 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

7.1.2.3.4 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.

7.1.2.3.5 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.

7.1.2.3.6 Após o reinício previsto no subitem 7.1.2.3.5, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários, podendo optar por manter o seu último lance.

Situações de empate

7.1.3 Em caso de empate, será observado o que se segue:

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

7.1.3.1.1 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.

7.1.3.1.2 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.

7.1.3.1.2.1 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.

7.1.3.1.3 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.

7.1.3.1.4 Se, após observados os subitens 7.1.3.1.2 e 7.1.3.1.3, não houver desempate, será realizado sorteio entre os licitantes, vedando-se qualquer outro critério.

7.1.3.2 Tratando-se de **empate ficto** em relação aos itens de ampla participação:

7.1.3.2.1 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.

7.1.3.2.2 Nas condições do subitem 7.1.3.2.1, 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).

7.1.3.2.3 A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada, nos termos do subitem 7.1.3.2.2, 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.

7.1.3.2.4 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.

7.1.3.2.5 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.

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

7.1.3.3 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.

7.1.3.3.1 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.

7.1.3.3.2 Na hipótese do subitem 7.1.3.3.1, 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 §§2° e 5° do art. 17 da Lei Federal n° 14.133/2021.

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

Chat para troca de mensagens

7.1.4 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

7.1.5 Será procedida à verificação do atendimento às condições de participação, nos termos seguintes:

7.1.5.1 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.

7.1.5.2 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.

7.1.5.3 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, na forma do rito estabelecido neste edital.

7.1.5.3.1 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.

7.1.5.3.2 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.

7.1.5.4 O não atendimento das condições de participação importará na exclusão do licitante.

7.1.5.4.1 Na hipótese de exclusão do licitante, 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.

Readequação da proposta e solicitação de documentos

7.1.6 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.

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

7.1.6.2 O prazo definido no subitem 7.1.6.1 poderá ser prorrogado por solicitação fundamentada feita no *chat* pelo licitante, antes de sua conclusão.

7.1.6.3 Em casos justificados, constada a complexidade da proposta, o responsável pela licitação poderá fixar prazo diverso do definido no subitem 7.1.6.1, desde que não superior a 01 (um) dia útil.

7.1.6.4 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.

7.1.6.5 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.

7.1.6.6 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.

7.1.6.7 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*.

7.1.6.8 O não envio de qualquer dos documentos por meio do *chat*–no prazo indicado pelo responsável pela licitação será considerada desistência, implicando na desclassificação do licitante e à sujeição às sanções administrativas pertinentes.

7.2 CONTEÚDO APLICÁVEL EXCLUSIVAMENTE AO CRITÉRIO TÉCNICA E PREÇO

Modo de disputa

7.2.1 O procedimento adotará o modo de disputa fechado, sendo vedada a apresentação de lances.

***Chat* para troca de mensagens**

7.2.2 O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o responsável pela licitação e os licitantes.

Verificação do atendimento às condições de participação

7.2.3 Será procedida à verificação do atendimento às condições de participação, nos termos seguintes:

7.2.3.1 O responsável pela licitação verificará se os licitantes atendem 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.

7.2.3.2 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.

7.2.3.3 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.

7.2.3.3.1 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.

7.2.3.3.2 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.

7.2.3.4 O não atendimento das condições de participação importará na exclusão do licitante.

8. FASE DE JULGAMENTO

8.1 CONTEÚDO APLICÁVEL EXCLUSIVAMENTE AO CRITÉRIO MENOR PREÇO E MAIOR DESCONTO

Adequação da proposta

8.1.1 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 exigidas.

8.1.1.1 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.

Avaliação da compatibilidade do preço

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

8.1.2.1 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.

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

8.1.2.1.2 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.

8.1.2.2 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, §3°, da Lei Federal n° 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, §4°, da Lei Federal n° 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 n° 14.133/2021 (art. 59, §5°).

8.1.2.3 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.

8.1.2.4 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 exigidas

8.1.3 Quanto à aferição do atendimento às especificações exigidas, será observado o que se segue:

8.1.3.1 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.

8.1.3.2 Caso previsto no TR/Habilitação, a análise a que se refere o subitem 8.1.3.1 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:

8.1.3.2.1 Será divulgado o local e horário de realização do procedimento de exame de adequação do objeto, o qual deverá ser atendido pelo licitante, sob pena de preclusão.

8.1.3.2.2 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.

8.1.3.2.3 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.

8.1.3.2.4 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.

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

8.1.3.2.6 Os resultados das avaliações serão divulgados pelos meios previstos no subitem 8.1.3.2.2.

8.1.3.2.7 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 de preço

8.1.4 Caso seja necessário, o responsável pela licitação poderá, em sede de diligência, solicitar documentos complementares à proposta **de preço**, a fim de esclarecer ou confirmar situação fática ou jurídica pré-existente (art. 36 do Decreto n° 22.888/2024).

8.1.4.1 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 n° 22.888/2024).

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

8.1.4.3 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

8.1.5 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 n° 22.888/2024).

Providências ulteriores

8.1.6 No caso de desclassificação, o responsável pela licitação avaliará a proposta subsequente, de acordo com a disciplina estabelecida no rito estabelecido neste edital, 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.

8.1.7 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.

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

8.2 CONTEÚDO APLICÁVEL EXCLUSIVAMENTE AO CRITÉRIO TÉCNICA E PREÇO

Adequação das propostas

8.2.1 O responsável pela licitação examinará as propostas técnicas e de preço de todos os licitantes, de acordo com os requisitos e especificações exigidas.

8.2.1.1 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.

Avaliação das propostas técnicas

8.2.2 A análise e avaliação da conformidade das propostas será iniciada pelo exame de conformidade das propostas técnicas, observadas as regras e as condições previstas na Seção Específica do TR/Habilitação para Técnica e Preço.

8.2.2.1 A análise dos quesitos de natureza qualitativa será realizada pela banca designada.

8.2.2.2 No julgamento das propostas técnicas, será atribuída ao licitante uma Nota da Proposta Técnica (NT), de acordo com os critérios definidos no TR/Habilitação.

Documentos complementares à proposta técnica

8.2.3 Caso seja necessário, o responsável pela licitação poderá, em sede de diligência, solicitar documentos complementares à proposta técnica, a fim de esclarecer ou confirmar situação fática ou jurídica pré-existente (art. 36 do Decreto n° 22.888/2024).

8.2.3.1 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 n° 22.888/2024).

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

8.2.3.3 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

8.2.4 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 n° 22.888/2024).

Avaliação da proposta de preço

8.2.5 Concluída a avaliação e ponderação das propostas técnicas o responsável pela licitação realizará a verificação da **conformidade das propostas de preço.**

8.2.5.1 O responsável pela licitação aferirá a compatibilidade das propostas de preço em relação ao máximo estipulado para contratação e quanto à sua exequibilidade.

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

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

8.2.5.2.2 Será desclassificada a proposta de preço quando, mesmo após a negociação, permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

8.2.5.3 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, §3°, da Lei Federal n° 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, §4°, da Lei Federal n° 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 n° 14.133/2021 (art. 59, §5°).

8.2.5.3 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.

8.2.5.4 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.

8.2.5.5 O **TR/Habilitação** poderá prever a fixação de **Nota da Proposta de Preço (NP)**, consistente na ponderação entre o valor global proposta pelo licitante classificado e o menor valor global proposto entre os licitantes classificados, de acordo com o parâmetro matemático nele estabelecido.

8.2.5.5.1 A atribuição da NP terá por objetivo, exclusivamente, a ponderação do preço do licitante em relação aos seus concorrentes, para efeito do cálculo da pontuação final, não modificando o preço que foi ofertado.

Pontuação final dos licitantes

8.2.6 Será procedida à ordenação e divulgação das notas ponderadas das propostas técnica e de preço.

8.2.6.1 A classificação dos proponentes será efetuada pela ordem decrescente das médias ponderadas das pontuações alcançadas, conforme os critérios estabelecidos no TR/Habilitação.

8.2.6.2 Tratando-se o licitante mais bem classificado de ME ou EPP, o responsável pela licitação, por meio do *chat*, solicitará a declaração de limitação de celebração de contratos, para fins de obtenção de benefícios da Lei Complementar nº 123/2006.

8.2.6.2.1 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.

Situações de empate

8.2.7 Em caso de empate, será observado o que se segue:

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

8.2.7.1.1 Só poderá haver empate entre propostas iguais.

8.2.7.1.2 Havendo eventual empate entre propostas, 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 de preço 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.

8.2.7.1.2.1 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.

8.2.7.1.3 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.

8.2.7.1.4 Se, após observados os subitens 8.2.7.1.2 e 8.2.7.1.3, não houver desempate, será realizado sorteio entre os licitantes, vedando-se qualquer outro critério.

8.2.7.2 Tratando-se de **empate ficto** em relação aos itens de ampla participação:

8.2.7.2.1 Será procedida à identificação das 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.

8.2.7.2.2 Nas condições do subitem 8.2.7.2.1, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem no intervalo percentual de até 10% (dez por cento), relativamente à proposta mais bem classificada, serão consideradas empatadas com a primeira colocada (empate ficto).

8.2.7.2.3 A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada, nos termos do subitem 8.2.7.2.2, terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada,

conforme o critério de julgamento adotado, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema eletrônico, contados da comunicação automática.

8.2.7.2.4 Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte mais bem classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas 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.

8.2.7.2.5 No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte, 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.

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

8.2.7.1 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.

8.2.7.1.1 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.

8.2.7.1.2 Na hipótese do subitem 8.2.7.1.1, 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 §§2° e 5° do art. 17 da Lei Federal n° 14.133/2021.

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

Aferição do atendimento às especificações exigidas

8.2.8 Quanto à aferição do atendimento às especificações exigidas, será observado o que se segue:

8.2.8.1 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.

8.2.8.2 Caso previsto no TR/Habilitação, a análise a que se refere o subitem 8.2.8.1 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:

8.2.8.2.1 Será divulgado o local e horário de realização do procedimento de exame de adequação do objeto, o qual deverá ser atendido pelo licitante, sob pena de preclusão.

8.2.8.2.2 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.

8.2.8.2.3 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.

8.2.8.2.4 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.

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

8.2.8.2.6 Os resultados das avaliações serão divulgados pelos meios previstos no subitem 8.2.8.2.2.

8.2.8.2.7 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 de preço

8.2.9 Caso seja necessário, o responsável pela licitação poderá, em sede de diligência, solicitar documentos complementares à proposta **de preço**, a fim de esclarecer ou confirmar situação fática ou jurídica pré-existente (art. 36 do Decreto n° 22.888/2024).

8.2.9.1 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 n° 22.888/2024).

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

8.2.9.3 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

8.2.10 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 n° 22.888/2024).

Providências ulteriores

8.2.11 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.

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

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

9.1.3 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 n° 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 n° 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 n° 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 prazo não superior a 01 (um) dia útil, contado da solicitação do responsável pela licitação (art. 63, inc. II, da Lei Federal n° 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, §§3° e 4° da Lei Federal n° 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, §1° 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 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.

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 n° 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.

13.1.4 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 ou através do link disponibilizado 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 n° 14.133/2021 (art. 47 da Lei n° 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 n° 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 n° 12.209/2011 e no Decreto n° 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 n° 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 n° 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 n° 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 n° 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

SERVIÇO SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO-DE-OBRA
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO 1º, 2º e 3º NÍVEL

TERMO DE REFERÊNCIA E HABILITAÇÃO (TR/HABILITAÇÃO)

(X) LICITAÇÃO
(X) MENOR PREÇO/MAIOR DESCONTO
(X) CONTRATAÇÃO DELEGADA
( ) SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS

( ) TÉCNICA E PREÇO
( ) CONTRATAÇÃO DELEGADA
( ) CONTRATAÇÃO DIRETA

(Processo Administrativo nº 083.2170.2025.0003033-32)

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1 Objeto:

(x) **Serviço**: Serviços técnicos de informática para a implantação e operação da Central de Serviços incluindo suporte aos usuários em 1º, 2º e 3º Níveis incluindo Serviços Operacionais de Sustentação e Gerenciamento, observando as melhores práticas de serviços da ITIL Information Techonology Infratructure Library

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

						LOTE ÚNICO
Participação	**Item**	**Código SIMPAS**	**Descrição**	**UF**	**Quant.**	**Prazo**
Ampla	1	02.24.00.00183260-3	ATENDIMENTO E SUPORTE, ao usuário 1°, 2º e 3º níveis, incluindo serviços gerenciados e integrados para suporte técnico especializado, através de estabelecimento de Central de Serviços, incluindo o fornecimento e implementação de solução informatizada integrada para gestão de serviços dos recursos TIC, observando as melhores práticas de serviços da ITIL (Information Techonology Infratructure Library).	SLA	1	01 ano
Ampla	2	02.24.19.00127483-0	Serviço especializado por demanda, horas extras, sobreaviso e adicional noturno 1º nível, 2º nível, 3º nível e reembolso de despesas de viagens e deslocamento	UST	600	01 ano

1.1.2 As especificações do objeto constam:

( ) da descrição abaixo: (...)
(X) do anexo integrante deste TR/Habilitação

1.1.2.1 Na contratação de que trata este TR/Habilitação, a contratada deverá realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do Contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

1.2 O prazo de vigência do Contrato é de 01 (um) ano, a **contar da data** da (**X**) **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 artigos 106 e 107 da Lei Federal n° 14.133/2021.

1.2.1 A Contratante poderá rescindir unilateralmente o contrato, após o período contratual inicial de 12 (doze) meses, sem ônus para as partes, caso venha a aderir a Ata de Registro de Preços sistêmica, a ser homologada pelo órgão gerenciador - Secretaria de Administração do Estado da Bahia (SAEB), desde que haja disponibilidade de saldo e que seja comprovada a vantajosidade da adesão em relação às condições contratuais ora pactuadas.

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:

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

A presente contratação está diretamente alinhada ao Planejamento Estratégico da ADAB, especialmente aos objetivos institucionais relacionados à modernização tecnológica, à melhoria da eficiência operacional e ao fortalecimento da capacidade institucional para execução das atividades de defesa agropecuária no Estado da Bahia.

O Plano Estratégico da ADAB estabelece, entre suas diretrizes, a necessidade de:

- **Aprimorar a infraestrutura tecnológica e os sistemas de informação** utilizados pela instituição;
- **Garantir a continuidade e disponibilidade dos serviços essenciais**, inclusive aqueles de suporte técnico e atendimento ao usuário;
- **Reduzir riscos operacionais** que possam comprometer ações de fiscalização, inspeção e certificação agropecuária;

- **Promover governança de TIC**, com padronização de processos, gestão eficiente de chamados e melhoria contínua dos serviços de TI;
- **Aumentar a satisfação dos usuários internos e fortalecer a entrega de serviços à sociedade.**

A contratação integrada dos serviços de 1º, 2º e 3º níveis, Central de Serviços, telefonia IP e suporte avançado contribui diretamente para esses objetivos, pois:

1. **Eleva a maturidade tecnológica da ADAB**, estabelecendo ambiente de TI unificado, padronizado e orientado às melhores práticas (ITIL).
2. **Assegura continuidade operacional dos serviços essenciais**, apoiando atividades finalísticas como defesa sanitária animal e vegetal.
3. **Mitiga riscos de falhas, indisponibilidade e fragmentação**, que prejudicam a atuação da ADAB em campo e nos sistemas corporativos.
4. **Aprimora o atendimento ao usuário interno**, proporcionando maior eficiência, confiabilidade e transparência.
5. **Fortalece a governança digital**, contribuindo para os pilares do Plano Estratégico Estadual e do Decreto de Governança de TIC.

Dessa forma, evidencia-se que a contratação proposta **não apenas atende a uma necessidade operacional,** mas constitui **ação estratégica essencial** para o cumprimento das metas institucionais da ADAB, atendendo ao disposto no art. 18 da Lei 14.133/2021 e às orientações do parecer sistêmico da PGE.

A adoção de lote único para a contratação dos serviços de Central de Serviços, suporte técnico nos níveis 1º, 2º e 3º, telefonia IP e serviços correlatos justifica-se pela interdependência operacional entre esses componentes. A divisão em múltiplos lotes poderia gerar conflitos de responsabilidade, dificultar a gestão integrada dos níveis de serviço e comprometer a eficiência do atendimento e a continuidade das atividades finalísticas da ADAB. Dessa forma, o lote único apresenta-se como a solução mais eficiente, econômica e alinhada às boas práticas de governança de TIC.

O lote único eleva a eficiência, reduz custos operacionais, mitiga riscos e assegura uniformidade no atendimento ao usuário, atendendo aos princípios do art. 5º e ao art. 23 da Lei nº 14.133/2021.

A Solução Pretendida Compreende, em Nível Estratégico:

- A **disponibilização de equipe técnica mínima necessária** com foco na **entrega de resultados, cumprimento de níveis de serviço e desempenho operacional,** composta por profissionais qualificados **em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)** para atuação integrada nos níveis 1º, 2º e 3º de suporte, bem como para as atividades de gestão, governança e operação da infraestrutura tecnológica da ADAB;
- A **implantação, operação e sustentação de Central de Serviços (Service Desk)** como **ponto único de contato** para os usuários, responsável pelo registro, tratamento, acompanhamento e encerramento de incidentes, requisições e eventos de TIC, com atendimento multicanal;
- A **implantação, operação e manutenção de Central Telefônica IP (PABX em Nuvem)** integrada à Central de Serviços, incluindo funcionalidades de telefonia

corporativa, URA, filas de atendimento, relatórios gerenciais, gravação de chamadas e recursos de contact center, assegurando alta disponibilidade, escalabilidade e aderência aos níveis de serviço definidos;

- A **prestação integrada de serviços de suporte técnico em 1º, 2º e 3º níveis**, de forma coordenada e contínua, evitando a fragmentação contratual, a sobreposição de responsabilidades e a elevação de riscos operacionais;
- A **gestão e operação da infraestrutura de TIC**, abrangendo servidores físicos e virtuais, redes de comunicação de dados, sistemas operacionais, bancos de dados, ambientes virtualizados e ativos de segurança da informação;
- A **adoção de práticas reconhecidas de governança e gestão de serviços de TIC**, com base nos frameworks ITIL e COBIT, promovendo padronização de processos, controle, rastreabilidade e melhoria contínua;
- A **utilização de Acordos de Nível de Serviço (SLA)** como instrumento formal de monitoramento, controle de desempenho, garantia de qualidade e avaliação de resultados.

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

A presente licitação tem por escopo a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços comuns continuados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), de forma integrada e interdependente, mediante a alocação dos recursos técnicos mínimos necessários, com foco na **entrega de resultados, cumprimento de níveis de serviço e desempenho operacional,** compreendendo o atendimento ao usuário como ponto único de contato, a gestão e operação da infraestrutura de TIC, a governança dos serviços e a disponibilização de serviços técnicos especializados sob demanda, abrangendo a implantação, operação e sustentação da Central de Serviços (Service Desk) e da Central Telefônica IP (PABX em Nuvem), bem como a prestação de serviços de suporte técnico ao ambiente computacional da ADAB, nos níveis 1º, 2º e 3º, conforme as especificações, níveis de serviço e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência no **Anexo I – Especificações Técnicas**.

Os serviços deverão ser executados com base em padrões objetivos de desempenho e qualidade, monitorados por Acordos de Nível de Serviço (SLA), e orientados por práticas reconhecidas de governança e gestão de TIC, notadamente os frameworks ITIL e COBIT, promovendo padronização, controle, rastreabilidade e melhoria contínua.

A solução proposta considera a interdependência técnica e operacional entre a Central de Serviços, o suporte técnico em múltiplos níveis, a Central Telefônica IP e a gestão da infraestrutura tecnológica, razão pela qual a contratação é avaliada de forma integrada, como medida necessária para mitigação de riscos, otimização de recursos e atendimento eficiente às necessidades da Administração.

A Solução Pretendida Compreende, em Nível Estratégico:

- A **disponibilização de equipe técnica mínima necessária** com foco na **entrega de resultados, cumprimento de níveis de serviço e desempenho operacional,** composta por profissionais qualificados **em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)** para atuação integrada nos níveis 1º, 2º e 3º de suporte, bem como para as atividades de gestão, governança e operação da infraestrutura tecnológica da ADAB;
- A **implantação, operação e sustentação de Central de Serviços (Service Desk)** como **ponto único de contato** para os usuários, responsável pelo registro, tratamento, acompanhamento e encerramento de incidentes, requisições e eventos de TIC, com atendimento multicanal;
- A **implantação, operação e manutenção de Central Telefônica IP (PABX em Nuvem)** integrada à Central de Serviços, incluindo funcionalidades de telefonia corporativa, URA, filas de atendimento, relatórios gerenciais, gravação de chamadas e recursos de contact center, assegurando alta disponibilidade, escalabilidade e aderência aos níveis de serviço definidos;
- A **prestação integrada de serviços de suporte técnico em 1º, 2º e 3º níveis,** de forma coordenada e contínua, evitando a fragmentação contratual, a sobreposição de responsabilidades e a elevação de riscos operacionais;
- A **gestão e operação da infraestrutura de TIC,** abrangendo servidores físicos e virtuais, redes de comunicação de dados, sistemas operacionais, bancos de dados, ambientes virtualizados e ativos de segurança da informação;
- A **adoção de práticas reconhecidas de governança e gestão de serviços de TIC,** com base nos frameworks ITIL e COBIT, promovendo padronização de processos, controle, rastreabilidade e melhoria contínua;
- A **utilização de Acordos de Nível de Serviço (SLA)** como instrumento formal de monitoramento, controle de desempenho, garantia de qualidade e avaliação de resultados.

A definição do quadro técnico mínimo necessário para a contratação foi realizada a partir da análise do modelo atualmente adotado pela ADAB, da avaliação das limitações operacionais existentes e do escopo ampliado da solução pretendida, conforme estabelecido no Estudo Técnico Preliminar e detalhado neste Termo de Referência e em seu Anexo I – Especificação Técnica.

A contratação deve ocorrer em lote único devido à interdependência técnica entre os serviços de 1º, 2º e 3º níveis, Central de Serviços, telefonia IP e monitoramento do ambiente de TIC. A divisão em vários lotes geraria conflitos de responsabilidade, aumento de tempo de resolução, fragilidade na gestão de SLAs e inviabilidade da governança integrada prevista nas práticas ITIL.

O objeto desta contratação caracteriza-se como serviço comum, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021, uma vez que se trata de serviços cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos, por meio de especificações usuais de mercado, indicadores de nível de serviço (SLA), métricas mensuráveis, prazos de atendimento e critérios objetivos de avaliação da execução.

Com a contratação pretendida, espera-se:

- Garantir a **continuidade operacional dos serviços de TIC** que suportam as atividades de defesa agropecuária;
- Reduzir riscos de indisponibilidade, falhas recorrentes e retrabalho;
- Melhorar a **qualidade do atendimento ao usuário interno**, com maior previsibilidade e transparência;
- Elevar o nível de **maturidade da governança de TIC** da ADAB;
- Assegurar conformidade com o **Planejamento Estratégico Institucional**, o Decreto de Governança de TIC e as orientações dos órgãos de controle.

Os **detalhamentos operacionais, perfis profissionais, quantitativos, SLAs, métricas, penalidades e requisitos técnicos específicos** encontram-se descritos neste **Termo de Referência e em seu Anexo I**, conforme as boas práticas e orientações da Lei nº 14.133/2021.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 Sustentabilidade:

4.1.1 Não serão definidos critérios e práticas de sustentabilidade na contratação, conforme justificativa apresentada pelo gestor competente no processo administrativo de que trata este TR/Habilitação, **doc. SEI** 083.2170.2025.0003033-32

4.2 Indicação de marcas ou modelos

4.2.1 A Administração **não** indicará marca(s), característica(s) ou modelo(s).

4.3 Exame de adequação do objeto (amostras, exame de conformidade, prova de conceito, ou outros testes destinados à aferição da aceitabilidade da proposta)

4.3.1 Não será exigido(a) exame de adequação do objeto.

4.4 Vistoria

4.4.1 A avaliação prévia do local de execução do objeto é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 09h00min às 12h00min e das 14h00min às 17h30min (art. 63, §2º, da Lei Federal nº 14.133/2021).

4.4.1.1 Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

4.4.1.2 Caso o licitante opte por não realizar vistoria, deverá apresentar declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação e da sua opção por não realizar vistoria (art. 63, §3º, da Lei Federal nº 14.133/2021).

4.4.1.2.1 Caso a atividade não esteja submetida à fiscalização de conselho profissional, a declaração formal deverá ser assinada pelo responsável legal do

licitante ou por pessoa por ele indicada, que possua condições técnicas de se responsabilizar pela execução do objeto que será contratado.

4.4.1.3 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.

4.5 Subcontratação

4.5.1 Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.5.1.1. A vedação à subcontratação prevista no edital refere-se à execução direta dos serviços contratados e à disponibilização da mão de obra necessária à execução do objeto, conforme definido no Termo de Referência.

4.5.1.2 . Tal vedação não se estende à contratação ou licenciamento de soluções tecnológicas, ferramentas ou plataformas necessárias ao suporte da operação, a exemplo de sistemas, softwares especializados ou soluções de central telefônica em nuvem, desde que a responsabilidade integral pela prestação dos serviços permaneça sob gestão da contratada, conforme estabelecido no instrumento convocatório.

4.6 Garantia

4.6.1 Garantia de proposta

4.6.1.1 Não haverá exigência da garantia de proposta de que trata o art. 58 da Lei Federal n° 14.133/2021.

4.6.2 Garantia da contratação

4.6.2.1 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, §1°.

4.6.2.1.1 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.
4.6.2.1.2 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 n° 14.133/2021).

4.6.2.1.3 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.

4.6.2.1.4 Na hipótese de opção pela modalidade caução em dinheiro, títulos da dívida pública ou fiança bancária, a prova da garantia, sob pena da caracterização de inadimplemento contratual, deverá ser apresentada no **prazo de 15 (quinze) dias**, **após** ( ) autorização da contratação direta (**X**) assinatura do Contrato.

4.6.2.1.5 Na hipótese de garantia na modalidade seguro garantia:

a) deverá ser prestada em **até 30 (trinta) dias**, contados da data da homologação da licitação e anteriormente à assinatura do Contrato (art. 96, §3°, da Lei Federal n° 14.133/2021).

b) tratando-se de contratação direta, ou na hipótese de contratação oriunda do SRP, a garantia deverá ser prestada anteriormente à assinatura do Contrato.

c) a apólice vigorará **por 30 (trinta) dias** após o término da vigência do Contrato e continuará em vigor mesmo que a contratada não pague o prêmio nas datas convencionadas, devendo esta cláusula constar expressamente da apólice sob pena de não aceitação da garantia (art. 97, incs. I e II, da Lei Federal n° 14.133/2021).

d) a apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do Contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

e) será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no subitem 4.6.2.1.8 (art. 97, parágrafo único, da Lei Federal n° 14.133/2021).

f) ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos da regulamentação da Superintendência de Seguros Privados – SUSEP, devendo esta cláusula constar expressamente da apólice sob pena de não aceitação da garantia.

4.6.2.1.6 No caso das modalidades seguro garantia ou fiança bancária, não será admitida a existência de cláusulas que restrinjam ou atenuem a responsabilidade do segurador ou fiador.

4.6.2.1.7 Caso utilizada outra modalidade de garantia diversa do seguro garantia, a sua liberação ou restituição somente ocorrerá após a fiel execução do Contrato ou a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

4.6.2.1.8 Na hipótese de suspensão do Contrato por ordem ou inadimplemento do

Contratante, a contratada ficará desobrigada de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pelo Contratante.

4.6.2.1.9 A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, somente será aceita se, observada a legislação que rege a matéria, contemplar o pagamento de prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do Contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas, bem como de multas, prejuízos e indenizações decorrentes de inadimplemento, independentemente de outras cominações legais.

4.6.2.1.10 No caso de alteração do valor do Contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados para a contratação.
4.6.2.1.11 Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente para o pagamento de qualquer obrigação, a contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no mesmo prazo estabelecido para comprovação da garantia originária.

4.6.2.1.12 O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

4.6.2.1.13 O emitente da garantia ofertada pela contratada deverá ser intimado pelo Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei Federal n° 14.133/2021).

4.6.2.1.14 A liberação ou restituição da garantia ocorrerá após o recebimento definitivo da totalidade do objeto do Contrato, com a demonstração de cumprimento, pela contratada, das obrigações pactuadas.

4.6.2.1.15 O garantidor não é parte em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

4.6.2.1.16 A contratada autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste TR/Habilitação.

4.6.2.1.17 Nas contratações de obras e serviços de engenharia, 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 Lei Federal nº 14.133/2021 (art. 59, §5º da Lei Federal nº 14.133/2021).

4.7 Participação de pessoas jurídicas reunidas em consórcio

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

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1 Regime de execução

5.1.1 Condições de execução

5.1.1.1 A execução do objeto se dará da seguinte forma:

5.1.1.1.1 O prazo de execução do objeto será de **12 (doze) meses**, a contar da data (**X**) da **assinatura do Contrato** ( ) da subscrição da Autorização de Prestação de Serviços – APS, com início no dia _____.

5.1.1.1.2 Cronograma de realização do objeto:

Cronograma de Implantação

Fase	Prazo Estimado	Objetivo	Principais Atividades	Entregáveis / Resultados Esperados
Fase 1 – Iniciação e Planejamento	Dias 1 a 5	Alinhamento técnico e operacional inicial	Reunião de kickoff, definição de responsáveis técnicos, apresentação e validação do Plano de Implantação, levantamento preliminar do ambiente	Plano de Implantação aprovado / Plano de Comunicação
Fase 2 – Transição e Transferência de Conhecimento	Dias 6 a 20	Absorção segura dos serviços e mitigação de riscos	Levantamento de processos, rotinas, sistemas e ativos, análise de riscos operacionais, mapeamento de fluxos técnicos, capacitação inicial das equipes	Relatório de Transição / Matriz de Riscos
Fase 3 – Implantação Operacional da Central de Serviços	Dias 15 a 30	Estruturação da operação assistida do Service Desk	Validação dos fluxos de atendimento, ajustes operacionais, integração com ferramenta GLPI, definição de scripts e procedimentos	Central de Serviços operacional
Fase 4 – Implantação / Estabilização da Telefonia IP	Dias 20 a 45	Implantação e validação da solução de telefonia	Configuração da plataforma, testes de URA e filas, validação de disponibilidade, ajustes	Plataforma de Telefonia IP homologada

			técnicos e operacionais	

Fase 5 – Estabilização Global dos Serviços	Dias 30 a 60	Consolidação do regime definitivo de operação	Monitoramento intensivo dos SLAs, correções operacionais, otimizações técnicas, consolidação da Base de Conhecimento	Relatório de Estabilização / Indicadores Iniciais
Fase 6 – Regime Pleno de Operação	Após o Dia 60	Execução contratual regular	Operação integral dos serviços, monitoramento contínuo, governança e gestão contratual	Execução contratual regular

O prazo estimado para conclusão da fase de implantação e estabilização inicial dos serviços será de até **60 (sessenta) dias**, contados da assinatura do contrato, podendo ser ajustado mediante justificativa técnica e anuência da CONTRATANTE.

Durante o período de implantação:

- não poderá haver interrupção injustificada dos serviços;
- os níveis mínimos de atendimento deverão ser progressivamente observados;
- eventuais ajustes operacionais deverão ser formalmente registrados.

O detalhamento técnico das atividades de implantação, transição e estabilização observará as diretrizes constantes do **Anexo I – Especificação Técnica**.

5.2 Local da execução

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

Os serviços serão prestados nas instalações da ADAB sito na Avenida Milton Santos, n° 967, Ondina, Salvador – Bahia, CEP 40.140-110

5.3 Materiais a serem disponibilizados

5.3.1 Para a perfeita execução do objeto, a contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, conforme relação a seguir estabelecida, acompanhada da respectiva descrição e quantidade estimada, promovendo sua substituição quando necessário sem comprometimento da qualidade do serviço:

- Abertura de computadores e periféricos, tais como impressoras, scanners e monitores, para substituição de peças e/ou limpeza de componentes e circuitos
- Eventual soldagem de peças e componentes.
- Verificação de características da rede elétrica, tais como aterramento, voltagem, etc.

- O kit básico para as unidades volantes deverá conter jogo de chaves (estrela, fenda, sextavada), ferro de solda, solda elétrica, multímetro e outras que se fizerem necessárias.

5.4 Garantia 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).

5.5 Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

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

(**X**) MENOR PREÇO

5.5.1.1 O proponente deverá elaborar a sua proposta de preços de acordo com as exigências constantes do Termo de Referência, expressando os valores em moeda nacional – reais e centavos, em (**X**) duas ( ) três ( ) quatro casas decimais, ficando esclarecido que não serão admitidas propostas alternativas.

5.5.1.2 Caso o preço seja apresentado com número de casas decimais diverso do exigido, cada casa faltante ou excedente será considerada igual a zero.

5.5.1.3 Não será considerada qualquer oferta de vantagem não prevista no instrumento convocatório, nem propostas com preço global ou unitário simbólico, irrisório ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos.

5.5.3 O licitante deverá apresentar a sua proposta e declaração de elaboração independente de proposta, conforme modelo integrante deste TR/Habilitação.

5.5.4 Além das informações que já constam neste TR/Habilitação, constituem, ainda, informações relevantes para o dimensionamento da proposta as que constam do **anexo** integrante deste TR/Habilitação.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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 n° 14.634/2023, respondendo cada parte pelas consequências de sua inexecução total ou parcial (art. 115, *caput*, da Lei Federal n° 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, §5°, da Lei Federal n° 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.

6.5.4 Sem prejuízo das obrigações definidas neste TR/Habilitação, o fiscal do contrato deverá identificar possível razão que, nos termos dos §§4° e 5° do art. 156 da Lei Federal n° 14.133/2021 e art. 48 da Lei n° 14.634/2023, impeça a contratada de licitar e contratar.

6.5.5 A fiscalização de que trata este TR/Habilitação não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais.

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 Recebimento provisório

7.1.1.1 O objeto do Contrato será recebido provisoriamente, no prazo de 15 (quinze) 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 n° 14.133/2021).

7.1.1.1.1 O prazo de que trata o 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 n° 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 **15 (quinze) 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 Recebimento definitivo

7.1.2.1 O recebimento definitivo ocorrerá no **prazo de 10 (dez) 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 n° 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;

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, §§2° e 6º da Lei Federal n° 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 10 (dez) dias úteis**, prorrogáveis por até **07 (sete) 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.
7.2.3 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;

7.2.4 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 05 (cinco) dias úteis**, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme subitem anterior.

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 Índice Nacional de Preços - INPC, *pro rata tempore*.

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.

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
(**X**) menor preço
( ) maior desconto
( ) Licitação, na modalidade concorrência, sob a forma eletrônica, com adoção do critério de julgamento
( ) menor preço
( ) maior desconto
( ) melhor técnica ou conteúdo artístico, conforme anexo
( ) técnica e preço, conforme anexo

8.2 Exigências de habilitação

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 (x) 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 n° 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 n° 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

( ) **dispensável parcialmente** (IN SAEB Nº 10/2024), consistindo em:

( ) contratação para entrega imediata: aquisição remunerada para fornecimento de uma só vez, com prazo de entrega de até 30 (trinta) dias da expedição da ordem de fornecimento; (item 3, inc. I, da IN SAEB Nº 10/2024)

( ) contratação em valor inferior a 1/4 (um quarto) do limite para dispensa de licitação definido no inc. II do art. 75 da Lei Federal nº 14.133/2021, e suas atualizações, observado o disposto no art. 24 da Lei nº 14.634/2023 (item 3, inc. II, “a” da IN SAEB Nº 10/2024)

( ) contratação de produto para pesquisa e desenvolvimento, até o valor definido no inc. III do art. 70 da Lei Federal nº 14.133/2021, e suas atualizações, observado o disposto no art. 24 da Lei nº 14.634/2023 (item 3, inc. II, “b” da IN SAEB Nº 10/2024)

8.2.1.3.1 Na hipótese de dispensa parcial, será exigida, para efeito de habilitação econômico-financeira:
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;

(**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, §1°, da Lei Federal n° 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.

8.2.1.3.2 Na hipótese de participação de pessoas jurídicas reunidas em consórcio, se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte, para fins de habilitação econômico-financeira, haverá um acréscimo

no percentual de 10% (dez por cento) para o consórcio em relação ao valor exigido para os licitantes individuais;

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 n° 14.133/2021). **NÃO SE APLICA**

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 assuma 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. **NÃO SE APLICA**

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 n° 14.133/2021); **NÃO SE APLICA**

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

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 n° 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).

b3) tratando-se de serviços contínuos, deverá haver a comprovação da experiência mínima de 03 (três) ano na prestação dos serviços, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes.

b 3.1) Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução,

exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5, de 2017.

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 n° 14.133/2021).

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

c.2) Quando exigida a indicação de 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 assuma 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 n° 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.

c.3) Justificativa das Exigências Técnicas Específicas – Certificações, Metodologia, Perfis Especializados e Tempo de Experiência

c.3.1) As certificações técnicas, metodologias específicas, a previsão de múltiplos perfis especializados e os requisitos de tempo mínimo de experiência profissional previstos neste Termo de Referência foram definidos com base na **complexidade, criticidade e natureza integrada do objeto,** sendo **indispensáveis à adequada execução dos serviços contratados.**

c.3.2) As certificações e metodologias reconhecidas de mercado destinam-se exclusivamente aos perfis estratégicos e de maior complexidade técnica, notadamente aqueles responsáveis pela gestão da infraestrutura, governança dos serviços de TIC e supervisão da Central de Serviços, não sendo exigidas de forma indistinta para os perfis operacionais de 1º e 2º níveis. Tais exigências visam assegurar a correta gestão dos Acordos de Nível de Serviço (SLA), a padronização dos processos, a rastreabilidade das atividades e a mitigação de riscos operacionais e contratuais.

c.3.3.) A previsão de múltiplos perfis técnicos especializados decorre da diversidade das atividades abrangidas pela contratação, que envolvem funções operacionais, táticas e estratégicas, com diferentes níveis de responsabilidade

e impacto, sendo necessária para garantir adequada segregação de funções, escalonamento técnico eficiente e continuidade dos serviços.

c.3.4) Quanto à exigência de tempo mínimo de experiência profissional, especialmente para o perfil de Gerente de Infraestrutura, a previsão de experiência específica de 15 (quinze) anos encontra-se tecnicamente justificada pela responsabilidade estratégica do cargo, que envolve a coordenação de ambientes de TIC complexos e críticos, a tomada de decisões de alto impacto e a mitigação de riscos sistêmicos, configurando condição imprescindível à execução do objeto, nos termos do entendimento firmado pelo Tribunal de Contas da União (Acórdão nº 3.356/2015 – Plenário).

c.3.5) As exigências ora estabelecidas observam os princípios da **razoabilidade, proporcionalidade e competitividade**, previstos no art. 5º da Lei nº 14.133/2021, restringindo-se às parcelas do objeto de maior relevância técnica, sem impor ônus excessivo ou desnecessário aos licitantes.

d) prova de atendimento de requisitos previstos em lei especial, se for o caso (art. 67, inc. IV, da Lei Federal n° 14.133/2021); **NÃO SE APLICA**

e) registro ou inscrição do licitante na entidade profissional competente, se for o caso; **NÃO SE APLICA**

e.1) 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 se dará por meio da apresentação, no momento da assinatura do Contrato, da solicitação de registro perante a entidade profissional competente no Brasil.

f) 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, **assegurada a realização de vistoria prévia**, a fim de atestar que o licitante conheça o local e as condições para a execução do objeto (art. 67, inc. VI, c/c art. 63, §2º, da Lei Federal n° 14.133/2021).

f.1) Ainda que o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá apresentar declaração formal assinada pelo seu responsável técnico de conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação, preferencialmente conforme modelo anexo a este TR/Habilitação.

f.2) Se a atividade não estiver submetida à fiscalização de conselho profissional, a declaração formal deverá ser assinada pelo responsável legal do licitante ou por pessoa por ele indicada, que possua condições técnicas de se responsabilizar pela execução do objeto que será contratado.

8.2.1.4.1 Serão consideradas como parcelas de maior relevância ou valor significativo, para fins das alíneas “a”, “b”. e “c” deste tópico:

PARCELAS DE MAIOR RELEVÂNCIA OU VALOR SIGNIFICATIVO	QUANTITATIVO TOTAL (100%)	COMPROVAÇÃO MÍNIMA (%)
1) Suporte técnico e infraestrutura de TI Atestado(s) que comprove(m) experiência na prestação de serviços de suporte técnico em tecnologia da informação, abrangendo atividades de atendimento em múltiplos níveis (1º, 2º e/ou 3º nível), podendo contemplar, isolada ou conjuntamente, a utilização de boas práticas de gestão de serviços (tais como ITIL ou equivalentes), bem como suporte a ambientes de software e hardware, incluindo atividades de manutenção corretiva, evolutiva, preventiva ou adaptativa. Deverá ainda evidenciar atuação em ambiente distribuído, com múltiplas localidades, preferencialmente de médio ou grande porte, podendo incluir serviços relacionados a redes de computadores, conectividade, segurança, ou infraestrutura correlata.	N/A	N/A
2) Gestão de serviços de TI (ITSM) Atestado(s) que comprove(m) experiência na implementação, operação ou suporte a soluções de gestão de serviços de TI (ITSM), com adoção de boas práticas reconhecidas de mercado (tais como ITIL ou equivalentes), contemplando a execução de processos como gerenciamento de incidentes, requisições, problemas, mudanças, níveis de serviço ou catálogo de serviços. **Não sendo exigida a comprovação simultânea de todos os processos em um único contrato.**	N/A	N/A
3) Ambiente distribuído Atestado(s) que comprove(m) experiência na prestação de serviços de suporte técnico em tecnologia da informação em ambiente distribuído, com abrangência territorial relevante, caracterizada pela atuação em múltiplas	N/A	N/A

unidades, localidades ou municípios, admitindo-se como referência ambientes de médio ou grande porte. Serão aceitos atestados relativos à execução de serviços em quaisquer níveis de suporte (1º, 2º ou 3º nível), desde que evidenciada a atuação em ambiente com características compatíveis com o objeto.		

4) Plataforma ITSM e integrações Atestado(s) que comprove(m) experiência na implantação, customização, suporte ou evolução de plataformas de gestão de serviços de TI (ITSM), baseadas em boas práticas reconhecidas (tais como ITIL ou equivalentes), podendo incluir: • implementação de processos de gestão de serviços; • integrações com sistemas corporativos ou legados; • utilização de recursos de automação de atendimento (tais como chatbot ou similares); • integração com plataformas de comunicação digital (tais como Microsoft Teams, WhatsApp ou equivalentes); • realização de treinamento ou capacitação de usuários. **Não será exigida a comprovação simultânea de todas as funcionalidades em um único atestado.**	N/A	N/A
5) Infraestrutura e suporte especializado (N3) Atestado(s) que comprove(m) experiência na execução de serviços técnicos especializados em tecnologia da informação, em nível avançado (3º nível ou equivalente), podendo contemplar, isolada ou conjuntamente, atividades relacionadas a: • administração ou suporte a ambientes de rede e segurança; • gerenciamento de diretórios (ex: Active Directory, LDAP ou equivalentes); • ambientes virtualizados (ex: VMware ou tecnologias equivalentes); • soluções de armazenamento e processamento de dados; • administração de banco de dados, inclusive em ambientes de alta disponibilidade; • ferramentas de automação, monitoramento ou inteligência de dados (BI/ETL ou similares).	N/A	N/A

6) Certificações e qualidade Comprovação de que a licitante adota práticas de gestão compatíveis com padrões reconhecidos de mercado, por meio da apresentação de certificações válidas emitidas por organismos acreditados, tais como: • gestão da qualidade (ex: ISO 9001 ou equivalente); • gestão de segurança da informação (ex: ISO/IEC 27001 ou equivalente); • gestão de serviços de TI (ex: ISO/IEC 20000 ou equivalente); • melhoria de processos relacionados à integridade corporativa, em conformidade com a Lei Federal nº 12.846/2013, mediante comprovação da existência de Programa de Integridade estruturado, podendo ser evidenciado por meio de reconhecimentos, certificações ou avaliações emitidas por entidades ou órgãos competentes, tais como Empresa Pró-Ética, Pacto Brasil pela Integridade Empresarial, DSC 10.000, CertiGov ou outros mecanismos equivalentes. ou outros mecanismos de comprovação equivalentes que evidenciem a adoção de boas práticas organizacionais e de governança.	N/A	N/A

Os atestados poderão ser apresentados de forma conjunta, sendo admitido o somatório de experiências provenientes de diferentes contratos, não sendo exigido que todos os requisitos estejam comprovados em um único atestado.

8.2.1.4.1.1 Na hipótese de objeto em que não seja possível distinguir as parcelas de maior relevância ou valor significativo (objeto homogêneo), poderá ser indicada parcela única, sendo considerada satisfatória a comprovação da execução de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do(s) quantitativo(s) previsto(s) neste TR/Habilitação.

8.2.1.4.1.2 Em caso de dúvida quando à legitimidade dos atestados apresentados, o responsável pela licitação poderá solicitar ao licitante cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

8.2.1.4.2 Na hipótese de licitação por lotes, será observado o disposto a seguir:

8.2.1.4.2.1 A demonstração da qualificação técnica deverá ser feita em função da soma de tantos quantos forem os lotes em que o licitante tenha apresentado as melhores ofertas.

8.2.1.4.2.2 Quando for atingido o limite da capacidade técnica do licitante, este será declarado inabilitado para o(s) lote(s) subsequentes, observada a ordem sequencial dos lotes, sendo vedada a escolha, pelo licitante, dos lotes para os quais deseja a habilitação.

8.2.1.4.3 No caso de apresentação por licitante de atestado de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte, se o atestado ou o contrato de constituição do consórcio não identificar a atividade desempenhada por cada consorciado individualmente, serão adotados os seguintes critérios na avaliação de sua qualificação técnica (art. 67, §10, da Lei Federal nº 14.133/2021).

8.2.1.4.3.1 Caso o atestado tenha sido emitido em favor de consórcio homogêneo, as experiências atestadas deverão ser reconhecidas para cada empresa consorciada na proporção quantitativa de sua participação no consórcio, salvo nas licitações ou contratações diretas destinadas à contratação de serviços técnicos especializados de natureza predominantemente intelectual, em que todas as experiências atestadas deverão ser reconhecidas para cada uma das empresas consorciadas;

8.2.1.4.3.2 Caso o atestado tenha sido emitido em favor de consórcio heterogêneo, as experiências atestadas deverão ser reconhecidas para cada consorciado de acordo com os respectivos campos de atuação, inclusive nas licitações ou contratações diretas destinadas à contratação de serviços técnicos especializados de natureza predominantemente intelectual.

8.2.1.4.3.3 Na hipótese deste subitem 8.2.1.4.3, para fins de comprovação do percentual de participação do consorciado, caso este não conste expressamente do atestado ou da certidão, deverá ser juntada ao atestado ou à certidão cópia do instrumento de constituição do consórcio.

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$ **2.295.775,80 (dois milhões, duzentos e noventa e cinco mil, setecentos e setenta e cinco reais e oitenta centavos),** conforme planilha de quantitativos e preços unitários e global (**X**) abaixo ( ) em anexo, os quais correspondem **ao critério máximo de aceitabilidade dos preços unitários e global**.

LOTE ÚNICO							
Item	**Código SIMPAS**	**Descrição**	**UF**	**Qt.**	**PREÇO UNITÁRIO**	**PREÇO GLOBAL**	**DEGRAU**
1	02.24.00.00183260-3	ATENDIMENTO E SUPORTE, ao usuário 1°, 2º e 3º níveis, incluindo serviços gerenciados e integrados para suporte técnico especializado, através de estabelecimento de Central de Serviços, incluindo o fornecimento e implementação de solução informatizada integrada para gestão de serviços dos recursos TIC, observando as melhores práticas de serviços da ITIL (Information Techonology Infratructure Library).	Mês	1	186.180,65	2.234.167,80	50,00
2	02.24.19.00127483-0	Serviço especializado por demanda, horas extras, sobreaviso e adicional noturno 1º nível, 2º nível, 3º nível e reembolso de despesas de viagens e deslocamento	UST	600	102,68	61.608,00	
VALOR ESTIMADO TOTAL						**2.295.775,80**	

ATENÇÃO: PARA FINS DE LANCES NO SISTEMA ELETRÔNICO, DEVERÁ SER OFERTADO O VALOR ESTIMADO TOTAL DO LOTE

9.1.1 Para fins de julgamento das propostas, o Item 2 possui caráter meramente estimativo e não competitivo, não sendo admitida, pela licitante classificada em primeiro lugar, a alteração de sua composição, metodologia de precificação ou estrutura de custos após a fase de lances, devendo ser observado o valor unitário fixado pela Administração como referência para execução sob demanda.

9.1.2 A utilização dos quantitativos previstos neste item dependerá de prévia e expressa autorização da Administração, mediante justificativa técnica, estando condicionada à efetiva necessidade do serviço excepcional, não gerando, em hipótese alguma, direito adquirido à sua execução integral ou mínima por parte da 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	10.301	Agência Estadual de Defesa Agropecuária
Função	20	Agricultura
Subfunção	126	Tecnologia da Informação
Programa	502	Ações de Apoio Administrativo do Poder Executivo
P/A/OE	2002	Manutenção de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação
Região/planejamento	9900	Estado
Natureza da despesa	3.3.90.40.000	Outros Serviços de TIC
Destinação do recurso	1.753.0.147.000000.00.00.00	Recursos vinculados a Defesa Sanitária Animal
Tipo de recurso	1	Recursos do Tesouro

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 n° 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 n° 14.133/2021):
( ) Seção Específica do TR/Habilitação para o Sistema de Registro de Preços;
( ) Modelo para descrição auxiliar do objeto (no caso de listagem extensa)
(**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
( ) Declaração de pleno conhecimento, sem exigência de vistoria
(X) Declaração de pleno conhecimento, com exigência de vistoria
(X) Estudo Técnico Preliminar, quando cabível.
( ) Seção Específica do TR/Habilitação para Técnica e Preço

Salvador, 14 de abril de 2026

_____

Tâmara Teles
Jaide Bandeira

ANEXO II
MODELO DE DESCRIÇÃO DE PROPOSTA DE PREÇO E DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA

Modalidade de Licitação/contratação direta	Número

LOTE ÚNICO				
Item	**Descrição**	**Qtde**	**Valor Unitario (R$) B**	**Valor Total Anual (R$) C ***
1	ATENDIMENTO E SUPORTE, ao usuário 1°, 2º e 3º níveis, incluindo serviços gerenciados e integrados para suporte técnico especializado, através de estabelecimento de Central de Serviços, incluindo o fornecimento e implementação de solução informatizada integrada para gestão de serviços dos recursos TIC, observando as melhores práticas de serviços da ITIL (Information Techonology Infratructure Library).	1		
2	Serviço especializado por demanda, horas extras, sobreaviso e adicional noturno 1º nível, 2º nível, 3º nível e reembolso de despesas de viagens e deslocamento	600		
			Valor Global (R$)	**R$**
			PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA	( ) dias **[≥60]**

Onde: C = (A * B * 12) – para Item 1
C = (A * B) - para Item 2

[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 §1° do art. 63 da Lei n° 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 2026.

_____

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

ANEXO III
MODELO – PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS POR PERFIL
(referência sugestiva/facultativa)

Modalidade de Licitação/contratação direta	Número

PLANILHA DE FORMAÇÃO DE CUSTOS	
A - Data de Apresentação da Proposta	
B - Município/UF	**Salvador - BA**
C - Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo:	
D - Número de Meses da Execução Contratutal	**12 (doze) meses**

Perfil Profissional/ Serviço		
I – REMUNERAÇÃO		
01 - Salário Mensal		

II - ENCARGOS SOCIAIS (Incidentes sobre o Salário + Reserva Técnica)		
GRUPO A	**PERCENTUAL**	**VALOR**
Previdencia Social		R$ 0,00
FGTS		R$ 0,00
Salário Educação		R$ 0,00
SESI/ SESC		R$ 0,00
SENAI/ SENAC		R$ 0,00
INCRA		R$ 0,00
SAT - Seguro Acidente de Trabalho		R$ 0,00
SEBRAE		R$ 0,00
TOTAL DO GRUPO A		**R$ 0,00**
GRUPO B	**PERCENTUAL**	**VALOR**
Férias, Abono de Férias		R$ 0,00
Auxilio doença/Enfermidade		R$ 0,00
Auxilio maternidade/ paternidade		R$ 0,00
Faltas legais		R$ 0,00
Acidente de trabalho		R$ 0,00
Aviso prévio trabalhado		R$ 0,00
13º Salário		R$ 0,00
TOTAL DO GRUPO B		**R$ 0,00**

GRUPO C	PERCENTUAL	VALOR
Demissão sem justa causa		R$ 0,00
Aviso prévio indenizado		R$ 0,00
Indenização adicional		R$ 0,00
TOTAL DO GRUPO C		**R$ 0,00**
GRUPO D	**PERCENTUAL**	**VALOR**
Incidência dos Encargos do Grupo A sobre B		R$ 0,00
TOTAL DO GRUPO D		**R$ 0,00**
TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS		**R$ 0,00**
VALOR DA MÃO-DE-OBRA: (Valor da Remuneração + Encargos Sociais)		**R$ 0,00**

III - INSUMOS	PERCENTUAL	VALOR
Alimentação (Vale)		
Transporte (Vale)		
Plano de Saúde		
Auxílio Funeral		
Outros (ESPECIFICAR)		
TOTAL DOS INSUMOS		**R$ 0,00**
VALOR TOTAL DA MAO DE OBRA + INSUMOS		**R$ 0,00**
IV - DEMAIS COMPONENTES (Incidentes sem valor de custo)	**PERCENTUAL**	**VALOR**
01 - Despesas Administrativas/Operacionais		R$ 0,00
02 - Previsão de Lucro - IR - CSLL		R$ 0,00
TOTAL DOS DEMAIS COMPONENTES		**R$ 0,00**

V – TRIBUTOS	PERCENTUAL	VALOR
01 – ISSQN ou ISS		R$ 0,00
02 – COFINS		R$ 0,00
03 – PIS/PASEP		R$ 0,00
04 - INSS		R$ 0,00
TOTAL DE TRIBUTOS		**R$ 0,00**
Tributos + Demais componentes = To / 100		0,00%
Mão-de-obra+Insumos+ Demais Componentes = Po		R$ 0,00
Po / (1-To) = P1		R$ 0,00
VI - PREÇO MENSAL DO SERVIÇO		
(Remuneração + Insumos + Demais Componentes + Tributos)		**R$ 0,00**

VII - QUANTIDADE DE		

PROFISSIONAIS		
VIII- PREÇO ANUAL DO SERVIÇO		
(Remuneração + Insumos + Demais Componentes + Tributos)		**R$ 0,00**

ANEXO IV
MODELO DE PROVA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA
CAPACIDADE TÉCNICO-OPERACIONAL

Modalidade de Licitação/contratação direta	Número

Declaramos, para fins de habilitação em processo licitatório/contratação direta, que a empresa XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, CNPJ XXXXXXXXXXXXXX, com endereço na XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, prestou serviço de xxxxxxxxxxxxxxx, 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 V
MODELO DE PROVA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA
DECLARAÇÃO DE INDICAÇÃO DO PESSOAL TÉCNICO, INSTALAÇÕES E APARELHAMENTO

Modalidade de Licitação/contratação direta	Número

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.

Pessoal Técnico	Qualificação

Salvador _____de _____ de 20___.

Instalações, Aparelhamento (Máquinas/Equipamentos)	Quantidade

_____

RAZÃO SOCIAL / CNPJ / NOME DO REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

ANEXO VI
MODELO DE PROVA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA
DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO, COM EXIGÊNCIA DE VISTORIA

Modalidade de Licitação/contratação direta	Número

( ) DECLARAÇÃO DE VISTORIA EXPEDIDA PELA ADMINISTRAÇÃO

Atesto que o preposto da _____ [indicar nome da Pessoa Jurídica licitante], CNPJ nº_____, Sr.(a) _____, CPF nº _____, vistoriou _____ (indicar a Unidade Administrativa vistoriada), em atenção à exigência do TR/HABILITAÇÃO, para os fins do inc. VI do art. 67 c/c art. 63, §2º, da Lei Federal n° 14.133/2021, tendo tomado conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.

Salvador _____de _____ de 20__.

_____
(assinatura, identificação do servidor público e respectivo cadastro)

( ) DECLARAÇÃO FIRMADA PELO PRÓPRIO LICITANTE DE PLENO CONHECIMENTO E DE DISPENSA DE VISTORIA

Em cumprimento à exigência do TR/HABILITAÇÃO, optamos por **dispensar a vistoria** e declaramos, para os fins do inc. VI do art. 67 c/c art. 63, §§2º e §3º, todos da Lei Federal n° 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__.

_____
RESPONSÁVEL TÉCNICO

ANEXO I - ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

1. ESTRUTURA DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

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

- ENCARTE A: Descrição do Ambiente Tecnológico
- ENCARTE B: Catálogo de Serviços.
- ENCARTE C: Acordo de Nível de Serviços, Indicadores e Penalidades.
- ENCARTE D: Histórico de Chamados
- ANEXO II - Modelo da Proposta de Preço
- ANEXO III - Modelo da Planilha de Custos e Formação de Preços

1.1. Termos utilizados neste documento

- **Atendimento Ativo**: O atendente da Central de Serviços contata o usuário para efetuar o suporte após este ter registrado um chamado na ferramenta de gestão de serviços de TI.
- **Atendimento Receptivo**: O atendente da Central de Serviços aguarda o contato do usuário, via telefone ou chat, para assim iniciar o suporte. Neste caso o chamado é registrado pelo próprio atendente, durante o atendimento.
- **Chat**: Forma de comunicação a distância, com troca de mensagens instantâneas em tempo real pela internet.
- **Chat Bot**: Software que interage com as pessoas de forma natural, simulando um ser humano, atendendo as necessidades de forma rápida e assertiva.
- **CMDB**: Configuration Management Database. Repositório que contêm as informações referentes à infraestrutura, às aplicações, aos sistemas e ao negócio da empresa. Ou seja, é um banco de dados que abarca todas as informações relevantes sobre os componentes do sistema de informação utilizado pelos serviços de TI de uma organização e as relações entre esses componentes.
- **Consulta**: funcionalidade do sistema ou solução informatizada para apresentação, em tela, das informações solicitadas, sendo possível a navegação pelos dados apresentados, com o acesso a informações adicionais e/ou ao detalhamento de dados agrupados, através de cliques, bem como a exportação dos dados para outros formatos.
- **Evento**: Qualquer ocorrência detectável que tenha importância para a gestão dos serviços de TI para notificar que algo não está de acordo com a operação normal do serviço ou para indicar um descumprimento do nível de serviço acordado. Os eventos podem ser disparados tanto pelas ferramentas de monitoramento quanto

pelos alarmes dos sistemas ou equipamentos.

- **Fila de Espera**: Funcionalidade da solução adotada para central telefônica, ou solução de chat, que permite que um determinado número de usuários simultâneos possa aguardar na linha enquanto todas as posições de atendimento estiverem ocupadas. A central telefônica deverá permitir que os usuários na fila possam ouvir uma mensagem customizável (indicada pela CONTRATANTE) enquanto aguardam o atendimento.
- **Geração de Relatório**: É a funcionalidade de um sistema ou solução informatizada que permita a disponibilização de informações especificas em um formato previamente definido, com clareza estética e legibilidade, podendo ser visualizado na tela do computador ou impresso em papel. Ela deve permitir a elaboração de relatórios a partir de determinados critérios (como por exemplo um intervalo entre datas, uma situação particular ou uma descrição mais genérica), sem que haja a necessidade de qualquer noção de comandos SQL (Standard Query Language) e do conhecimento do modelo de dados adotado. Também deve ser totalmente dispensável a alteração ou o desenvolvimento de qualquer código fonte para atender cada caso, bem como o uso do artifício de exportação de dados para tratamento destes em um editor de planilhas.
- **Grupo Solucionador**: Equipe responsável pela solução de um chamado, ou parte dele, se este envolver diversas áreas.
- **Incidente**: É uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução de sua qualidade. Um incidente é qualquer evento que causa uma descontinuidade no serviço.
- **Intermitência**: É a recorrência de um determinado evento ou incidente após um curto período de estabilidade do respectivo serviço ou sistema.
- **ITIL**: Information Technology Infrastructure Library. Conjunto de publicações sobre melhores práticas para gerenciamento de serviços de TI. Inclui informações sobre processos, funções e outras habilidades, além de elementos básicos para um provedor de serviço entregar serviços de TI com qualidade. Descreve também práticas testadas e validadas por várias organizações em todo o mundo.
- **Mudança Padrão**: É uma mudança para um serviço ou item de configuração para qual a abordagem é pré- autorizada pelo Comitê de Gestão de Mudanças, e esta abordagem segue procedimentos pré-estabelecidos.
- **Problema**: É a causa desconhecida de um ou mais incidentes.
- **Relatório Parametrizável**: É o relatório que pode ser gerado pelo próprio usuário a partir da escolha, em tempo de execução, das condições pretendidas (como por exemplo um período ou uma situação específica). Esta funcionalidade deve permitir que o usuário salve as condições informadas como um modelo (template), para que futuros relatórios possam ser gerados sem que se tenha que efetuar a escolha das condições novamente.
- **Salário Base**: Também conhecido como salário bruto. O seu valor não considera descontos, pagamentos adicionais ou qualquer variável. Serve, como o próprio nome diz, como base para todos os cálculos trabalhistas e previdenciários.
- **SLA**: Service Level Agreement ou Acordo de Nível de Serviço. É um compromisso

assumido por um prestador de serviços de TI perante um cliente. Este compromisso descreve o serviço de TI, os níveis de qualidade que devem ser garantidos, as responsabilidades das partes e eventuais compensações quando os níveis de qualidade não forem atingidos.

- **Solução de Contorno**: É a redução ou eliminação temporária do impacto de um incidente, enquanto a solução completa ainda não está disponível. Ou seja, entende-se como colocar o serviço que esteja com status de falha em funcionamento, mesmo que de forma degradada ou de forma alternativa, até que seja dada a resolução definitiva.
- **Solução Definitiva**: É a eliminação total e definitiva do impacto de um incidente ou problema, fazendo a devida identificação da sua causa-raiz.
- **Tempo de Atendimento**: É o período ocorrido entre o registro da solicitação ou incidente e o início do seu atendimento, ou seja, a validação do chamado pelo 1º nível para iniciar a análise, o diagnóstico, a resolução ou o devido encaminhamento.
- **Tempo de Resposta a Eventos**: É o período ocorrido entre o registro do evento e a efetiva resposta, que pode ser a abertura do chamado para encaminhamento para o grupo solucionador ou tratamento do evento pela própria equipe de monitoramento. Em caso de repetição sucessiva de um mesmo evento, seja por log, alarme ou qualquer outro meio, será considerada para fins de registro apenas a primeira ocorrência.
- **Tempo de Solução**: É o período ocorrido entre o registro da solicitação ou incidente e a definitiva solução do caso, com a adequada conclusão do atendimento pelo grupo solucionador. Quando um chamado for dividido em diversas atividades ou chamados filhos, a contagem do tempo de solução dos filhos iniciará no momento do respectivo encaminhamento.
- **UST:**Unidade de Serviço Técnico Especializado. Trata-se de uma unidade de mensuração de esforço para a execução de um serviço que envolva prioritariamente esforço humano não mensurável previamente com precisão ou de difícil medição por outras técnicas. 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 delas.

2. DETALHAMENTO DO OBJETO

A contratação abrange, de forma **integrada e interdependente**, a **prestação de serviços comuns continuados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC),** executados por **empresa especializada**, mediante a **alocação dos recursos técnicos necessários,** com foco na **entrega de resultados, cumprimento de níveis de serviço e desempenho operacional,** compreendendo o atendimento ao usuário como ponto único de contato, a gestão e operação da infraestrutura de TIC, a governança dos serviços e a disponibilização de serviços técnicos especializados sob demanda, de modo a assegurar a continuidade, disponibilidade, segurança,

confiabilidade e qualidade dos serviços de tecnologia da informação que suportam as atividades institucionais e finalísticas da ADAB.

Os serviços deverão ser executados com base em padrões objetivos de desempenho e qualidade, monitorados por Acordos de Nível de Serviço (SLA), e orientados por práticas reconhecidas de governança e gestão de TIC, notadamente os frameworks ITIL e COBIT, promovendo padronização, controle, rastreabilidade e melhoria contínua.

A solução proposta considera a interdependência técnica e operacional entre a Central de Serviços, o suporte técnico em múltiplos níveis, a Central Telefônica IP e a gestão da infraestrutura tecnológica, razão pela qual a contratação é avaliada de forma integrada, como medida necessária para mitigação de riscos, otimização de recursos e atendimento eficiente às necessidades da Administração.

A contratação abrange, de forma integrada e interdependente, as seguintes frentes de atuação:

I – Central de Serviços (Service Desk)

Implantação, operação e gerenciamento da Central de Serviços como ponto único de contato (SPOC) para registro, acompanhamento e encerramento de incidentes, requisições e eventos, com atendimento ativo e receptivo, por meio de telefone, sistema de gestão de serviços, chat e correio eletrônico, observando os níveis de serviço acordados.

II – Atendimento e Suporte Técnico ao Usuário

Prestação de serviços continuados de atendimento e suporte técnico, remunerados por SLA:

- 1º Nível: suporte inicial, diagnóstico, resolução de incidentes de baixa complexidade, registro e acompanhamento de chamados;
- 2º Nível: suporte técnico especializado presencial e remoto, manutenção de estações de trabalho, periféricos, aplicativos, suporte a eventos e unidades remotas;
- 3º Nível: suporte avançado à infraestrutura, redes, servidores, sistemas operacionais, virtualização, banco de dados, segurança da informação e Data Center.

III – Gerenciamento de Serviços de TIC

Execução dos processos de gerenciamento de serviços, conforme boas práticas do **ITIL**, incluindo, entre outros:

- Gerenciamento de Incidentes, Requisições, Problemas e Eventos;
- Gerenciamento de Catálogo de Serviços
- Gerenciamento de Configuração (CMDB);
- Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Implantação;
- Gerenciamento de Níveis de Serviço, Capacidade, Disponibilidade e Continuidade;
- Gerenciamento de Operações de Serviços de TI;

- Gerenciamento do Conhecimento.

IV – Gestão e Operação da Infraestrutura de TIC

Administração, monitoramento e suporte do ambiente tecnológico da ADAB, incluindo:

- Servidores físicos e virtuais, storages, redes LAN, WAN e SAN;
- Sistemas operacionais, bancos de dados, ferramentas corporativas e ambientes colaborativos;
- Monitoramento de desempenho, disponibilidade, capacidade e segurança;
- Execução de rotinas de backup, restauração, atualização, aplicação de patches e mitigação de vulnerabilidades.

V – Telefonia IP, Contact Center e Videoconferência

Fornecimento, implantação e operação de solução de PABX IP em nuvem ou on-premise, com funcionalidades de URA, filas de atendimento, gravação de chamadas, relatórios gerenciais, contact center e integração com soluções corporativas, assegurando alta disponibilidade, escalabilidade, segurança e conformidade com os SLAs definidos.

VI – Serviços Especializados por Demanda

Correspondem a atividades técnicas não continuadas, extraórdinárias e eventuais, executadas sob demanda da CONTRATANTE, que não se confundem com as rotinas ordinárias de atendimento e suporte técnico previstas nos níveis 1º, 2º e 3º, mensurados por Unidade de Serviço Técnico (UST), incluindo:

- Projetos pontuais de infraestrutura, redes, banco de dados e segurança da informação;
- Atividades extraordinárias vinculadas a eventos institucionais;
- Custeios de diárias, viagens e deslocamentos, expressamente autorizados;
- Tarefas de grande monta ou não continuadas.

VII – Gestão, Governança e Qualidade dos Serviços

Disponibilização de equipe de gestão técnica, responsável pelo planejamento, coordenação, supervisão, controle de indicadores, gestão de SLAs, geração de relatórios, condução de reuniões de acompanhamento e promoção da melhoria contínua dos serviços.

VIII – Transferência de Conhecimento e Capacitação

Execução de ações de transferência de conhecimento, documentação técnica, manutenção da base de conhecimento, capacitação e reciclagem das equipes, garantindo a continuidade, a rastreabilidade e a maturidade dos processos de TIC da ADAB.

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

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.

O contrato de prestação de serviços especializados de TIC, seguindo as melhores práticas do ITIL – Information Technology Infrastructure Library contempla, portanto, a implantação e operação de Central de Serviços, bem como as atividades de suporte operacional ao usuário final de informática, suporte e operação do ambiente de TIC (gerenciamento e segurança de rede) e serviços correlatos, envolvendo equipamentos instalados no parque da CONTRATANTE, em 1º, 2º e 3º níveis.

Em linhas gerais a contratação compreende as seguintes atividades:

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

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

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

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

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

f) Treinamento e capacitação de usuários nos processos implantados;

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

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

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

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

k) Gerenciamento operacional de segurança da informação;

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

m) Estudo e implantação de novas soluções e processos;

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

o) Administração e Suporte a Redes;

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

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

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

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

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

2.1. Descrição dos Serviços

2.1.1. Atendimento e Suporte em 1º Nível

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

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

b) Implantação e operação de Central de Serviços, com posições de atendimento (PA) dimensionadas em conformidade com o número de chamados, sazonalidade e demandas da CONTRATANTE.

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

d) Criação e manutenção de scripts de atendimento.

e) Execução de pesquisa de satisfação junto aos usuários da Central de Serviços;

2.1.1.1 O serviço de Atendimento ao Usuário em 1º Nível será executado obrigatoriamente nas dependências da CONTRATANTE, em “Horário Administrativo”, na Sede.

2.1.1.2 Deverá também cumprir todos os critérios técnicos exigidos por este termo;

2.1.1.3 A CONTRATADA ficará responsável por prover os equipamentos de uso pessoal, para toda a equipe responsável pela execução dos serviços.

2.1.2. Atendimento e Suporte em 2º Nível

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

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

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

c) Instalação e manutenção de máquinas das unidades remotas;

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

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

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

g) Suporte a soluções de videoconferência, local ou em nuvem;

h) Administração de contas de usuários e direitos na rede, cotas de espaço e impressão, bem como soluções corporativas no âmbito dos usuários (correio eletrônico, antivírus, etc.);

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

2.1.2.1 O serviço atendimento de 2º Nível deverá ser executado obrigatoriamente nas dependências da CONTRATANTE, em “Horário Administrativo”, na Sede, sendo permitido o acesso remoto para outras localidades a partir das dependências da CONTRATANTE, quando necessário.

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

2.1.2.3 Outro serviço a ser prestado pela equipe de Atendimento ao Usuário em 2º Nível é o suporte a ferramentas e aplicativos utilizados pelos usuários, desenvolvidos ou não pela CONTRATANTE, amplamente utilizado pelos servidores, alocados nas diversas unidades da capital e do interior do Estado.

2.1.2.4 Também poderá ser requisitado apoio técnico da equipe de 2° Nível (instalação e operacionalização de equipamentos) em eventos, reuniões, palestras e conferências, tanto aqueles que acontecem em ambiente interno quanto aqueles realizados em ambientes externos à CONTRATANTE, inclusive em reuniões realizadas através de softwares de videoconferência e colaboração.

2.1.2.5 A critério da CONTRATANTE, poderá ser permitido que o serviço de suporte a usuários e a sistemas seja efetuado no modelo híbrido (com execução em parte do tempo presencial e parte remota), desde que sejam

atendidos todos os critérios técnicos exigidos por este termo.Todo o ônus da prestação do serviço de forma remota correrá por conta da CONTRATANTE. Esta permissão não terá caráter definitivo e poderá ser revogada a qualquer tempo, principalmente se ocorrer, de forma continuada, o descumprimento dos indicadores.

2.1.3. Atendimento e Suporte em 3º Nível

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

a) Atendimento a chamados de usuários, relativos ao 3º nível, nas áreas de infraestrutura, redes, segurança, Windows, Linux, Vmware, Storage, Rede SAN, banco de dados ou afins.
b) Administração e suporte dos recursos computacionais de infraestrutura de TI (servidores, storages, firewalls, tape libraries, ativos de rede etc.) do Data Center ou localizados em outras unidades da CONTRATANTE.
c) Alocação e gestão de recursos dos servidores físicos e virtuais e dos ativos de rede, tais como memória, processador e espaço em disco.
d) Instalação, administração e suporte a sistemas operacionais, ferramentas, aplicativos e softwares básicos em servidores hospedados no Data Center ou localizados em outras unidades da CONTRATANTE.
e) Administração de bancos de dados, incluindo a distribuição e replicação automática de dados, performance e tuning (ajuste fino de banco de dados), administração das bases instaladas (MS SQL Server, MYSQL, Postgres, Firebird e Oracle) e acompanhamento dos níveis de crescimento e de desempenho.
f) Upgrade ou migração de versões de sistema operacionais, ferramentas, softwares básicos e de banco de dados.
g) Realizar administração, configuração, suporte e integração da base de dados de autenticação e autorização do Microsoft® Active Directory.
h) Administrar, criar, atualizar, ativar e desativar contas de e-mail e listas/grupos de correio eletrônico.
i) Administração e suporte a redes locais de computadores e de longa distância.
j) Aplicação da política de segurança da informação da CONTRATANTE, bem como a detecção de vulnerabilidades e ataques.
k) Criação de jobs e alertas para tratamento de logs e eventos do ambiente computacional do Data Center.
l) Tratamento de incidentes relativos a toda infraestrutura do Data Center ou de servidores localizados em outras unidades da CONTRATANTE.
m) Coleta de indicadores de disponibilidade do ambiente computacional da

CONTRATANTE.

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

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

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

q) Execução de atividades de sustentação e gerenciamento associadas aos processos ITIL listados neste Termo de Referência.

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

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

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

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

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

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

2.1.4. Mensuração dos Serviços

A mensuração dos serviços será baseada em Acordo de Nível de Serviço (SLA) com faturamento por valor fixo mensal sem qualquer ônus adicional à CONTRATANTE, exceto para as diárias conforme tabela com os valores definidos pelo Estado e deslocamento que serão faturados por demanda, através de valores da UST – Unidade de Serviço Técnico.

O faturamento em UST – Unidade de Serviço Técnico, compreende ainda os serviços sob demanda, eventuais tais como, suporte a usuários para atuação em eventos externos e execução de tarefas com esforço de grande monta, projetos especializados relacionados a administração de banco de dados, rede e segurança ou ainda, para atendimentos de demandas especializadas eventuais não previstas neste Termo, mas com foco no objeto deste documento. O suporte a eventos externos se refere à execução de tarefas, in loco, em que haja a participação da CONTRATANTE, envolvendo a instalação e operação de computadores, treinamentos e demais serviços referentes ao suporte a usuários em local externo aos locais previstos neste termo e em caso de execução de tarefas excepcionais, ainda que dentro das instalações da CONTRATANTE.

O serviço deverá ser executado obrigatoriamente nas dependências da CONTRATANTE, em "Horário Administrativo". Entretanto, certas atividades programadas, por conta de sua característica, precisarão ser desempenhadas no "Horário Extraordinário", estas serão mensuradas através de UST. Neste caso, elas poderão ser realizadas de forma remota, desde que a atividade assim o permita e não haja qualquer restrição.

A critério da CONTRATANTE, poderá ser permitido que este serviço seja efetuado no modelo híbrido (com execução em parte do tempo presencial e parte remota), desde que sejam atendidos todos os critérios técnicos exigidos por este termo. Todo o ônus da prestação do serviço de forma remota correrá por conta da CONTRATANTE. Esta permissão não terá caráter definitivo e poderá ser revogada a qualquer tempo, principalmente se ocorrer, de forma continuada, o descumprimento dos indicadores.

Eventualmente, a CONTRATANTE poderá solicitar implantação de uma nova versão de sistema para atender um requisito legal ou uma necessidade de última hora não prevista antecipadamente, estas serão mensuradas através de UST.

2.1.5. Serviço de Implantação, Customização e Adequação do Contratoa

A customização da ferramenta de GLPI será realizado pela CONTRATANTE. Como a ferramenta irá interagir com diversas outras soluções da CONTRATANTE, é necessário muitas vezes que sejam implementadas integrações entre elas. Além disso, a busca continuada pela melhoriado serviço de atendimento implica em modificações de fluxos e de procedimentos que precisam ser refletidos na ferramenta, implicando em constantes modificações nas configurações e reformulações nos seus processos.

Este serviço visa atender justamente estas demandas e eventuais necessidades de adequações provenientes da própria prestação do serviço, como por exemplo, a integração com as ferramentas de chat bot e controle remoto das estações a serem providas pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA executará todas as adequações e modificações provenientes do processo de implantação do contrato, como por exemplo a atualização do Catálogo de Serviços e de Eventos, carga do CMDB, modificações nos fluxos de algum processo ou disciplina, dentre outras.

2.1.6. Serviço Especializado por Demanda

Compreende os serviços sob demanda, de caráter eventual e não contínuo, tais como suporte a usuários para atuação em eventos externos, execução de tarefas de grande monta e projetos especializados relacionados à administração de banco de dados, redes e segurança, bem como atendimentos a demandas técnicas específicas não previstas originalmente neste termo, desde que alinhadas ao objeto da contratação.

O suporte a eventos externos refere-se à execução de atividades in loco, com participação da CONTRATANTE, incluindo instalação e operação de computadores, treinamentos e demais serviços de apoio a usuários em locais distintos daqueles previstos neste termo, bem como à realização de tarefas excepcionais, ainda que dentro das instalações da CONTRATANTE. Ressalta-se que este suporte não se confunde com aquele que deverá ser prestado obrigatoriamente aos eventos e

treinamentos realizados nas dependências da CONTRATANTE, os quais integram o escopo regular do contrato.

Para fins deste item, entende-se por “tarefa de grande monta” aquela que envolva esforço significativo, execução não automatizada e atendimento a uma demanda específica da CONTRATANTE, abrangendo um conjunto igual ou superior a 20 estações de trabalho, tais como:

- Substituição de sistema operacional em desktops;
- Atualização de versões de software;
- Instalação ou remanejamento de computadores em processos de distribuição de equipamentos.

Os serviços previstos neste componente serão mensurados por Unidade de Serviço Técnico (UST), considerando sua natureza sob demanda e não continuada. Da mesma forma, serviços extraordinários, incluindo treinamentos, somente serão executados mediante necessidade previamente identificada, acordada entre as partes, planejada e formalmente autorizada pela CONTRATANTE, sendo igualmente remunerados por UST.

Os valores consumidos serão debitados mensalmente de um “Banco de UST”, previamente estimado para atendimento das demandas ao longo de um período anual, considerando seus quantitativos máximos. A utilização dessas unidades ocorrerá conforme a necessidade da CONTRATANTE, podendo haver variações durante o período, não sendo obrigatório o consumo integral do montante estimado.

As atividades serão remuneradas proporcionalmente ao esforço efetivamente empregado em sua execução, e os prazos de entrega, bem como a alocação de recursos, serão previamente negociados entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

Ressalta-se que, embora o Serviço sob Demanda mantenha, por razões sistêmicas vinculadas ao cadastro no sistema SIMPAS, a nomenclatura originalmente associada a serviços extraordinários (tais como horas extras, sobreaviso e adicional noturno), sua utilização, no âmbito da presente contratação, será estritamente limitada à execução de serviços técnicos especializados sob demanda, de caráter eventual e não contínuo, destinados, prioritariamente, ao custeio de deslocamentos, diárias operacionais e atendimentos esporádicos que não possam ser previamente mensurados no escopo ordinário do contrato.

Fica expressamente vedada a utilização deste item para remuneração de horas extras, adicional noturno, sobreaviso ou quaisquer outras parcelas de natureza trabalhista vinculadas à mão de obra alocada na execução contratual, devendo tais custos estar integralmente contemplados na composição de preços do Item 1 - ATENDIMENTO E SUPORTE, ao usuário 1°, 2º e 3º níveis, conforme o regime de execução contínua dos serviços.

2.2. Locais de Atendimento

O serviço de Atendimento ao Usuário em 1º Nível será realizado na sede, devendo a Contratada atender integralmente aos chamados, para tanto deve ser assegurado

equipes com quantidade de profissionais adequados, com escalas de atendimento cobrindo todos os horários definidos

O atendimento em 2º Nível será realizado na sede, e excepcionalmente no interior do Estado, devendo a Contratada atender integralmente aos chamados, para tanto deve ser assegurado equipes com quantidade de profissionais adequados, com escalas de atendimento cobrindo todos os horários definidos.

O atendimento em 3º Nível será realizado no formato presencial nas dependências da ADAB.

A exigência de estrutura operacional apta ao atendimento presencial na sede da CONTRATANTE e, quando cabível, no município de Salvador ou em sua Região Metropolitana, justifica-se pela necessidade de pronta resposta a incidentes que envolvam atuação in loco, notadamente em estações de trabalho, ativos físicos de rede, periféricos, componentes de infraestrutura, eventos institucionais, suporte técnico especializado de 2º e 3º níveis e demais situações em que o atendimento remoto se revele insuficiente para assegurar o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos

2.3. Horário de Atendimento

O horário de atendimento está definido nos devendo ser observado o atendimento a todos os escritórios previstas nesta contratação, considerando os horários de atendimento da seguinte forma:

- Horário Administrativo:
  - Nivel 1 - Dias úteis, das 07h30min às 18:h.
  - Nível 2 e 3 - Dias úteis, das 08h00min às 12h00min e das 13h30min às17:h30min

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

2.4. Regime de Atendimento

2.4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar o atendimento para os serviços de N1 e N2 em Salvador, e excepcionalmente o N2 no interior no Estado, considerando o regime de horário administrativo definido para cada nível.

2.4.2. A Equipe de Atendimento ao Usuário em 1º Nível deverá atuar com carga horária de 06 (seis) hs diárias e 30 (trinta) hs semanais, garantindo o atendimento no horário administrativo definido, e suprir os intervalos legais de refeição e descanso.

2.4.3. A Equipe de Atendimento ao Usuário em 2º Nível deverá atuar com carga horária de 08 (oito) hs diárias e 40 (quarenta) hs semanais, e suprir os intervalos legais de refeição e descanso.

3. REQUISITOS MÍNIMOS DO QUADRO TÉCNICO

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

As Equipes de Atendimento de 1º, 2º e 3º níveis não poderão ser compartilhadas com outros contratos assumidos pela CONTRATADA.

A definição dos perfis técnicos e das competências exigidas neste item possui caráter referencial para fins de dimensionamento e qualidade da execução contratual, admitindo-se a comprovação de qualificação técnica por meio de experiência profissional, formação acadêmica, certificações ou outros meios idôneos equivalentes.

Não serão exigidos vínculos formais prévios entre os profissionais e a licitante na fase de habilitação, sendo admitida a substituição por profissionais de qualificação equivalente durante a execução contratual, desde que mantido o padrão técnico exigido.

3.1. Equipe de Atendimento ao Usuário em 1º Nível

Técnico de Suporte de 1º Nível

Perfil Técnico

Nível médio completo, com tempo de atuação mínima de 01 (um) ano na área de atendimento ao usuário com suporte a Windows e Aplicativos Office, com expertise em pelo menos 08 (oito) nas habilidades técnicas e atividades abaixo relacionadas**.**

Habilidades Técnicas

a) Conhecimento em Suporte a Windows 7/8/10 ou superior.
b) Conhecimento em Suporte a ferramentas de automação de escritório local ou na nuvem.
c) Conhecimento em Diagnóstico e solução de problemas de hardware para microinformática.
d) Conhecimento em Suporte a aplicativos e ferramentas para microinformática tais como: antivírus, leitor de arquivos PDF, navegadores web, dentre outros.
e) Conhecimento em Conhecimento em ferramentas de controle remoto das estações.
f) Conhecimento em Conhecimentos básicos em redes TCP/IP.
g) Conhecimento em Conhecimentos básicos em soluções de videoconferência (software).
h) Conhecimento em Boa capacidade de expressão (oral e escrita) na língua portuguesa.
i) Conhecimento em Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo.
j) Conhecimento em Ouvir com atenção, sem presumir/interromper.

k) Conhecimento em Usar de linguagem adequada ao público demandante.

Principais Atividades

a) Atuar como principal ponto de contato com os usuários da CONTRATANTE.

b) Atender às solicitações dos Usuários e da CONTRATANTE, registrando-as na solução de gestão de serviços de TI provida pela CONTRATANTE.

c) Identificar os chamados, classificando-os, se necessário, de acordo com a sua natureza e prioridade.

d) Executar, verbal ou remotamente, o atendimento aos usuários no uso do ambiente computacional sob sua responsabilidade, utilizando-se de scripts de atendimento e da base de conhecimento existente na solução de gestão de serviços de TI provida pela CONTRATANTE.

e) Atualizar os chamados no sistema de gestão do Service Desk de modo a cumprir o ciclo de vida previsto.

f) Efetuar instalação de softwares e drivers de equipamentos de forma remota, desde que o procedimento não requeira acesso físico ao dispositivo, documentando as configurações feitas.

g) Encaminhar os atendimentos para áreas específicas, caso esses não possam ser resolvidos no atendimento não presencial, acompanhando o andamento da solicitação até a sua conclusão.

h) Realizar o fechamento dos chamados, após a sua efetiva conclusão.

i) Prestar suporte ao uso de sistemas corporativos.

j) Encaminhar o chamado para o respectivo gestor, nas situações que envolvam funcionalidades de sistemas.

k) Alimentar a base de conhecimentos com as soluções encontradas, as quais devem ser aprovadas pelos Líderes Técnicos.

3.2. Equipe de Atendimento ao Usuário em 2º Nível

Técnico de Suporte de 2º Nível

Perfil Técnico Junior

Nível médio completo, com tempo de atuação mínima de 01 (um) ano no cargo de técnico de manutenção e suporte ou técnico de infraestrutura de TI, com expertise em pelo menos 10 (dez) habilidades técnicas e atividades abaixo relacionadas.

Perfil Técnico Pleno

Nível médio completo, com tempo de atuação mínima de 02 (dois) anos no cargo de técnico de manutenção e suporte ou técnico de infraestrutura de TI, com expertise em pelo menos 15 (quinze) habilidades técnicas e atividades abaixo relacionadas.

Habilidades Técnicas

a) Suporte a Windows 7/8/10 ou superior.

b) Suporte a Windows Server 2012 ou superior ou Linux.

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

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

e) Conhecimentos técnicos básicos em eletrônica.

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

g) Conhecimentos básicos em redes TCP/IP (comprovados através de atestados, certificados ou diplomas).

h) Conhecimentos em Certificação Digital.

i) Conhecimentos em soluções de videoconferência (hardware e software).

j) Boa capacidade de expressão (oral e escrita) na língua portuguesa.

Principais Atividades

a) Atender aos chamados escalonados pelo 1º nível, dentro dos prazos acordados para este atendimento.

b) Executar, presencial ou remotamente, o atendimento aos usuários no uso do ambiente computacional sob sua responsabilidade.

c) Prestar suporte operacional dos aplicativos (suíte de escritório - Microsoft Office / WPS Office, navegador, utilitários, dentre outros) instalados no ambiente computacional da CONTRATANTE.

d) Orientar o usuário quanto à realização de backup e/ou restauração dos seus arquivos.

e) Apoio técnico (instalação e operacionalização de equipamentos) em eventos realizados dentro e fora da CONTRATANTE, inclusive em reuniões realizadas através de softwares de videoconferência e colaboração.

f) Instalar e configurar softwares nos microcomputadores, assegurando o acesso à rede e documentando as configurações feitas.

g) Efetuar a desinstalação, remanejamento e reinstalação física de microcomputadores, impressora e/ou periféricos em geral na rede ou local.

h) Instalar e configurar hardware/software, como impressoras, monitores de vídeo, placas de rede e outros periféricos em geral, além de sistemas operacionais, aplicativos e sistemas nos terminais de usuário.

i) Identificar problemas de hardware/software dos equipamentos cobertos por contrato de suporte e encaminhar para a área competente para solução.

j) Fazer o controle de qualidade dos serviços de atendimento, anotando reclamações e observações dos usuários no momento dos atendimentos, posteriormente, encaminhando suas observações ao seu superior, que deverá informar ao Fiscal do

contrato.

k) Diagnosticar e solucionar problemas de hardware/software de ativos não cobertos por contrato de suporte, realizando manutenções e procedimentos de pequena complexidade nos equipamentos (tais como computadores, impressoras, scanners), inclusive limpeza interna e externa e/ou troca de peças.

l) Encaminhar para o 3º nível ou prestador externo (se for o caso) os incidentes não resolvidos no 2º nível, informando todas as ações que foram previamente realizadas na tentativa de solucionar o incidente, bem como demais informações que sejam necessárias para a análise e resolução por parte do 3º nível ou prestador externo.

m) Abertura de chamados de assistência técnica junto às empresas fornecedores da ADAB para equipamentos cobertos por contratos de garantia ou de manutenção e controle do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos nos contratos.

n) Trocar mídias de backup nos servidores das unidades remotas, quando aplicável.

o) Realizar acompanhamento de eventos (apresentações, reuniões de metas, etc.), para prestar eventual suporte em caso de falhas e/ou operar apresentações.

p) Realizar manutenção preventiva e corretiva em computadores (Formatação de sistema operacional, substituição de hardware).

q) Realizar reparos de pequena complexidade no cabeamento de rede / rede wireless.

r) Apoiar, em conjunto com a equipe especialista em Redes, diagnóstico e solução de incidentes de conectividade.

s) Instalar fisicamente ativos de rede.

t) Alimentar a base de conhecimentos com as soluções encontradas, as quais devem ser aprovadas pelo coordenador da Central de Serviços.

u) Inventário dos computadores instalados na rede da Organização, quando das intervenções de 2º. Nível.

v) Implementar, quando dentro do seu escopo de atuação, solução de contorno para atenuar as repercussões do incidente até sua solução definitiva.

w) Deverá estar munido de kits de ferramentas necessários para a prestação dos serviços presenciais, possibilitando a instalação, desinstalação, movimentação, análise e reparo, quando possível, de equipamentos e dispositivos.

x) Atuar no reparo, manutenção e suporte técnico aos equipamentos de informática tais como computadores de mesa, notebooks, monitores de vídeo, impressoras, escâneres, dentre outros aparelhos e periféricos.

y) Manter em pleno funcionamento os equipamentos, peças e periféricos de informática que compõem o estoque da reserva técnica, para suprir a necessidade de substituição de equipamentos removidos pela equipe técnica de atendimento de 2º nível (campo), nas unidades funcionais do CONTRATANTE.

z) Após a manutenção, certificar-se através da realização de testes específicos, de que o incidente de hardware foi completamente solucionado.

aa) Identificar, segregar e destinar equipamentos defeituosos com apoio da equipe técnica responsável do CONTRATANTE.

bb) Reparar equipamentos defeituosos e, se necessário, substituí-los, manuseando

peças, materiais e suprimentos em geral, os quais serão fornecidos pela CONTRATANTE.

cc) Montar e/ou reconfigurar microcomputadores com peças fornecidas pela CONTRATANTE.

dd) Realizar aplicação de imagens de sistema operacional, devidamente homologadas pela DMO, nos computadores.

ee) Acionar fornecedores de suporte e assistência técnica, quando necessário (por exemplo, em caso de vigência da garantia de produtos de informática).

ff) Prestar suporte ao uso de sistemas corporativos.

3.3. Equipe de Atendimento ao Usuário em 3º Nível

Analista de Suporte 3º Nível Júnior

Nível superior completo ou em andamento, com tempo de atuação mínima de 01 (um) ano no cargo de técnico analista de suporte ou técnico de infraestrutura de TI, com expertise em pelo menos 10 (dez) habilidades técnicas e atividades abaixo relacionadas.

Habilidades Técnicas

a) Administração e suporte a sistemas operacionais Windows Server, Linux ou Unix.

b) Administração e suporte ao AD (Active Directory) ou ao LDAP (Lightweight Directory Access Protocol).

c) Conhecimento em Administração e suporte a ambientes de intranet/internet/extranet utilizando MSIIS (Internet Information Service) ou Apache/Tom Cat.

d) Administração e suporte de softwares voltados para criação de portais, gestão de conteúdo, gestão documental e publicação de aplicações web.

e) Administração e suporte a ferramenta de gestão de ambiente.

f) Administração e suporte a ativos de segurança de rede tais como firewall, IPS e IDS.

g) Conhecimento em Suporte e administração de storages de médio ou grande porte.

h) Conhecimento em Instalação, configuração e suporte a rede SAN (Storage Area Network).

i) Conhecimento em Instalação, configuração e suporte a VTL (Virtual Tape Library).

j) Conhecimento em Administração e suporte de ambientes com arquitetura orientada a serviços (SOA).

k) Conhecimento em Administração e suporte de soluções baseadas em webservices.

l) Conhecimento em Criação e manutenção de scripts utilizando em Shell Script, VBscript ou Power Shell.

m) Administração e suporte a ferramentas de virtualização de desktops ou de

aplicações.

n) Administração e suporte de ambientes virtualizados.

o) Boa capacidade de expressão (oral e escrita) na língua portuguesa.

Principais Atividades

a. Administrar, instalar, configurar e manter sistemas operacionais Windows Server ou Linux, software básico, servidores de aplicação, arquivos e ferramentas de acesso remoto, indicadas pela CONTRATANTE.

b. Definir rotinas e procedimentos que garantam a disponibilidade, segurança e desempenho de equipamentos, servidores e sistemas operacionais.

c. Administrar o Active Directory, com inclusão e exclusão de servidores e desktops no domínio do AD, bem como gerir usuários, grupos, permissões e políticas de grupo (group policies).

d. Administrar a rede SAN, com criação de zonas e disponibilização de luns.

e. Administrar storages e VTL, com criação de hosts, alocação e ampliação de discos em servidores (físicos e virtuais) e manter rotinas para realização de snapshot (cópia instantânea) e replicação.

f. Administrar o ambiente de virtualização, com a criação e manutenção de máquinas virtuais, otimização do ambiente, redimensionamento de recursos e movimentação de máquinas entre hosts, bem como clonagem de servidor a partir de uma matriz.

g. Administrar e dar suporte a ferramentas de virtualização de desktops ou de aplicações.

h. Administrar, instalar, configurar e manter a ferramenta de gestão de ambiente.

i. Administrar, instalar, configurar e manter a ferramenta de backup e restore.

j. Administrar e sustentar portais de Internet/Intranet e webservices.

k. Administrar, instalar, configurar e manter softwares voltados para criação de portais, gestão de conteúdo, gestão documental e publicação de aplicações web.

l. Planejar a capacidade dos recursos de infraestrutura: servidores, storages, VTL e Tape Library.

m. Gerir serviços de mensageria e produtividade na nuvem.

n. Aplicar patches corretivas e de segurança no sistema operacional, nos softwares e ferramentas instaladas nos servidores.

o. Abrir e acompanhar chamados junto aos fornecedores (hardware e software) da CONTRATANTE.

p. Planejar a capacidade dos recursos de infraestrutura: servidores, storages, VTL e Tape Library.

q. Atender a usuários em 3º Nível na solução de incidentes e problemas relacionados à administração e suporte de infraestrutura de TI, inclusive na documentação do incidente/problema ocorrido e da solução adotada.

r. Gerar e manter atualizada a documentação e a base de conhecimento dos serviços realizados e do ambiente administrado.

s. Suporte ao ambiente e desenvolvimento, versionamento, definição de diretrizes, políticas e modelos relacionados à arquitetura de sistemas;

3.4. Equipe de Gestão

Supervisor da Central de Serviços

Perfil Técnico

Nível superior em andamento, com tempo de atuação mínima de 02 (dois) anos como supervisor/líder na área de suporte técnico em 1º, 2º e 3º níveis de atendimento, com expertise em pelo menos 15 (quinze) habilidades técnicas e atividades abaixo relacionadas.

Habilidades Técnicas

a) Liderança ou coordenação de Central de Serviços de TI por no mínimo 02 (dois) anos.

b) Experiência em Gestão de Serviços de TI.

c) Experiência em fluxos de atendimento de TI.

d) Experiência em administração de sistemas de gestão de serviços de TI.

e) Conhecimentos em ITIL v3 ou superior (comprovados através de atestados, certificados ou diplomas).

f) Conhecimentos nas áreas de infraestrutura, banco de dados, redes e segurança.

g) Foco na satisfação do usuário.

h) Boa capacidade de expressão (oral e escrita) na língua portuguesa.

Principais Atividades

a) Supervisionar a execução de todos os serviços de SLA, avaliando o processo do inicio ao fim.

b) Planejar, programar e acompanhar as demandas solicitadas pela CONTRATANTE.

c) Acompanhar as atividades da equipe, a fim de garantir os indicadores de qualidade dos serviços executados.

d) Acompanhar as atividades da equipe, com a definição e controle de cronogramas, a fim de garantir os prazos e a qualidade dos serviços executados.

e) Identificar gargalos e falhas na prestação do serviço e propor alternativas para solucioná-los ou melhorá-los.

f) Administrar as prioridades conforme as solicitações da CONTRATANTE.

g) Planejar as execuções das atividades que causem impacto nos serviços e/ou

produtividade do usuário dentro das janelas programadas para manutenção, a fim de evitar solução de continuidade do negócio.

h) Estimular a proatividade das equipes e a execução dos serviços seguindo as melhores práticas.

i) Participar de reuniões periódicas ou ordinárias agendadas pela CONTRATANTE para tratar de tópicos que envolvam a área técnica de SLA, tais como avaliação de impacto no ambiente da CONTRATANTE, comitê de gestão de mudança, definição de padrões e procedimentos, entre outras.

j) Promover a integração, motivação e coesão da equipe.

k) Gerar relatórios para acompanhamento dos indicadores.

l) Garantir que a documentação e a base de conhecimento.

m) Garantir que a documentação e a base de conhecimento dos serviços realizados e do ambiente administrado esteja tempestivamente atualizada.

Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação.

Perfil Técnico

Profissional com sólida experiência de 15 anos em Tecnologia da Informação, com forte atuação nas áreas de infraestrutura, supervisão de equipes técnicas de TIC, suporte técnico, service desk, gestão de projetos, qualidade de processos e desenvolvimento de sistemas. Possui formação em Administração com especialização em Análise de Sistemas e MBA em Gerenciamento de Projetos. Atuação em órgãos públicos e privados, destacando-se no planejamento, implantação e gestão de projetos de tecnologia, infraestrutura de TIC e soluções inovadoras, como georreferenciamento e aplicativos móveis. Ter vivênciado em projetos de alta complexidade, envolvendo modernização de sistemas, integração de dados e transformação digital, com foco em eficiência operacional e resultados estratégicos.

Habilidades Técnicas

- Possuir experiência mínima de cinco (05) anos com a supervisão de equipes técnicas de TIC; Possuir conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL, COBIT e normas ISO/IEC 27001; Possuir inglês técnico.
- Possuir conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL, COBIT e normas ISO/IEC 27001;
- Gerenciamento de projetos com base no PMBOK e metodologias ágeis (Scrum);
- Administração de ambientes em Data Center, Cloud e redes corporativas;
- Desenvolvimento e gestão de dashboards e relatórios gerenciais (Power BI);
- Acompanhamento de hospedagem de sistemas em Data Centers (Prodeb);
- Coordenação de projetos de georreferenciamento e aplicativos móveis;

- Integração e automação de processos administrativos e fiscais;
- Suporte especializado a sistemas corporativos e judiciários;
- Gestão de equipes multidisciplinares, planejamento de atividades e orçamentos;
- Auditoria de processos e qualidade (ISO 9001, ISO 20000, CMMI3);
- Implantação de soluções para comunicação digital via redes sociais (ex.: WhatsApp);
- Gerenciamento de projetos de informatização.

Certificações

- Auditor Interno ISO 9001;
- Auditor Interno ISO 20000;
- Auditor CMMI3 (Capability Maturity Model Integration);
- Certificação em Metodologias Ágeis (Scrum) – experiência comprovada;
- Participação em processos de certificação e integração de normas ISO e CMMI em fábricas de software e órgãos públicos.

Principais Atividades

- Gerenciamento e supervisão de equipes de infraestrutura, suporte técnico e service desk;
- Responsável pela gestão das atividades das equipes de serviços de infraestrutura de TI.
- Planejamento, coordenação e execução de projetos de tecnologia, incluindo implantação de sistemas, atualização de infraestrutura e integração de dados;
- Condução de auditorias internas de processos e sistemas, garantindo aderência a padrões internacionais de qualidade;
- Desenvolvimento e implementação de ferramentas de análise e visualização de dados para suporte à decisão (Power BI);
- Coordenação de projetos de transformação digital, incluindo aplicativos móveis e soluções de atendimento ao cidadão;
- Interlocução entre as áreas de negócios e tecnologia para mapeamento e otimização de processos;
- Gestão de contratos de tecnologia e acompanhamento de indicadores de desempenho;
- Suporte especializado e treinamento de sistemas corporativos, com foco na eficiência operacional;
- Acompanhamento técnico de serviços de hospedagem em Data Centers e ambientes cloud;
- Gestão de projetos de infraestrutura em órgãos públicos, envolvendo integração com sistemas de arrecadação, georreferenciamento e tributação.

3.5. Quadro Técnico Mínimo

3.5.1. O dimensionamento de cada grupo de atendimento será definido pela Contratada para cumprimento do ANS, no entanto deverá obedecer ao quadro técnico mínimo que foi elaborado com base na volumetria de serviços e na demanda apresentada ao longo do contrato, de forma atender os respectivos indicadores do **ENCARTE C**.

3.5.2. Os profissionais que compõem o Quadro Técnico deverão prestar o serviço de forma regular e presencial nas dependências da CONTRATANTE, e os casos em que for permitido a prestação do serviço de forma remota.

3.5.3. Não será admitida a acumulação de perfis técnicos com outras funções, devendo ser observada a segregação de atribuições prevista no Edital.

3.5.4. O dimensionamento do quadro técnico mínimo por equipe a ser cumprido pela CONTRATADA, durante a execução contratual, está detalhado abaixo:

Perfil	**Qtde**
Equipe Nível 1	
Técnico de Suporte 1º Nível	3
Equipe Nível 2	
Técnico de Suporte 2º Nível Júnior	2
Técnico de Suporte 2º Nível Pleno	2
Equipe Nível 3	
Analista de Suporte 3º Nível Júnior	2
Equipe de Gestão	
Supervisor da Central de Serviço	1
Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	1
Total da Equipe	**11**

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

3.6. Remuneração

3.6.1. A base de referência mínima de remuneração aceitável para os profissionais não pode ser inferior aos valores indicados na TABELA DE REFERÊNCIA SALARIAL MÍNIMA, a qual deve ser mantida ao longo da vigência do CONTRATO, observados os reajustes decorrentes das disposições legais pertinentes ao contrato.

Perfil do Contrato	Referência Salarial (R$)
Técnico de Suporte 1º Nível	1.685,93
Técnico de Suporte 2º Nível Júnior	2.500,00
Técnico de Suporte 2º Nível Pleno	3.000,00
Analista de Suporte 3º Nível Júnior	5.000,00
Supervisor da Central de Serviços	5.000,00
Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	16.535,00

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

3.6.3. A definição dos valores da "Tabela de Referência Salarial Mínima" foi fundamentada em ampla pesquisa de mercado com consultorias especializadas em recursos humanos e parcerias com empresas prestadoras de serviços de TI. A implementação deste recurso visa única e exclusivamente mitigar o risco de inexecução contratual causado pela seleção de profissionais de baixa qualificação ou pela ocorrência de alta rotatividade, ambas motivadas muitas vezes pela baixa atratividade salarial. Essa abordagem visa minimizar ainda a possibilidade de distorções no que diz respeito à questão salarial, evitando que este fator seja explorado de maneira inadequada por parte das empresas licitantes.

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

3.6.5. A CONTRATADA deverá cumprir integralmente a legislação trabalhista, previdenciária, fiscal e demais normas aplicáveis à execução do contrato, sendo responsável exclusiva por suas obrigações trabalhistas.

3.6.6. Na composição dos custos da mão de obra, as licitantes poderão, a seu critério, considerar os benefícios usualmente praticados para a categoria profissional correspondente no Estado da Bahia, inclusive aqueles previstos em instrumentos coletivos do setor, como referência setorial para alimentação, transporte, assistência à saúde e demais benefícios correlatos, os quais serão adotados apenas como referência de mercado, não constituindo exigência obrigatória nem critério de desclassificação das propostas.

3.7. Despesas de Viagens e Deslocamento

Para o custeio de viagens, será considerado os valores de diárias em vigor na Adab na data da viagem, comprovadas através de Relatório de Viagem, devidamente assinado por quem as realizou e atestado pela Coodenação de Tecnologia e Informação. As diárias serão custeadas através de USTs. As viagens e deslocamentos só poderão ser realizadas mediantes autorização expressa da ADAB e pagas com antecedência.

3.8. Descrição do Ambiente

As informações relativas à descrição do ambiente tecnológico, para auxiliar no dimensionamento da equipe necessária à prestação dos serviços objeto deste instrumento, encontram-se detalhadas no ENCARTE A.

3.9. Meios de Contato com a Central de Serviços

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

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

A Central de Serviços deverá estar disponível para contato por telefone no “Horário Administrativo”.

3.9.2. Solução de Gestão de Serviços e Ativos

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

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

Caberá à CONTRATADA a geração de relatórios de acompanhamento dos indicadores e da gestão do serviço prestado, utilizando a ferramenta fornecida.

3.9.3. Correio Eletrônico

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

3.9.3.1 Suporte aos sistemas de atendimento: a recepção de mensagens deverá estar disponível em regime 24x7. Entretanto, o prazo para o registro de incidente ou solicitação a partir da chegada de um e- mail levará em conta os horários de funcionamento Administrativo.

3.9.3.2 Reinicialização de Senhas: em caso de impossibilidade de utilização da senha, será aceito um correio vindo do chefe imediato do usuário afetado ou, na ausência dele, de algum colega do mesmo setor, solicitando a reinicialização (RESET) da senha.

Esta solicitação poderá também ser feita pela solução de gestão de serviços de TI.

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

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

b) Mensagens indevidamente enviadas.

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

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

3.10. Central Telefônica

A solução de telefonia será fornecida pela CONTRATADA a ser utilizada para o atendimento e deverá atender aos seguintes requisitos:

3.10.1. Plataforma PABX IP em Nuvem ou onpremisse

3.10.1.1 Arquitetura do sistema de telefonia a ser implantado: implementação de solução para gestão e otimização da central de telefonia corporativa a partir do uso de tecnologia de voz sobre o protocolo IP.

3.10.1.2 Segurança da Arquitetura e que atendam as normas internacionais, normatização de certificados de redeSOC 3, C5, TRUSTe, APEC CBPR and PRP

3.10.1.3 SLA de Serviço de 99,996%.

3.10.1.4 O sistema telefônico de comunicação deve permitir:

- Conectividade de serviços de tráfego de voz por tecnologia VoIP;
- Serviço de Videoconferência através de aplicação web e através de software;
- Gerenciamento e Controle em tempo real a situação de cada usuário e ramal;
- Produzir relatórios de utilização.
- Integração com encaminhamento de ligação entre URAs (Unidade de Resposta Audível).
- Permitir o funcionamento em topologias de múltiplas localidades (multi-site).

3.10.1.5 A plataforma de sistema PABX IP deve permitir o controle e o processamento da capacidade máxima de terminais SIP, gateways e troncos conforme especificação e dimensionamento da solução;

3.10.1.6 O sistema PABX IP deverá ser capaz de prover relatórios de chamadas internas e externas, ou seja, disponível em interface web, e com atualização logo após a finalização das chamadas;

3.10.1.7 Solução desenvolvida em SIP nativamente, denominado PABX IP, em conformidade com a RFC 3261 (Especificações do SIP: Session Initiation Protocol);

3.10.1.8 Possuir disponibilidade de uso de terminais SIP e gateways;

3.10.1.9 Solução independente dos modelos dos dispositivos de rede, ou seja, garante as mesmas funcionalidades independente do fabricante dos ativos de rede, desde que a infraestrutura existente ofereça recursos mínimos de controle de qualidade de serviços - QoS (banda, jitter, delay e perda de pacotes) e suporte aos protocolos necessários;

3.10.1.10O portal web deverá permitir uma gestão de telefonia com sistema PABX IP para os devidos recursos e funcionalidade de software (centralizando os principais recursos, módulos e atividades, configurações de ramais e administração) sem a necessidade de instalar qualquer software no computador do usuário/administrador.

3.10.1.11O serviço de PABX IP deverá estar instalado em um datacenter e possuir integração de múltiplos servidores para distribuição de carga, alta disponibilidade, processamento e roteamento de voz entre localidades geográficas distintas.

3.10.1.12Para garantir o funcionamento e disponibilidade de solução o fornecedor deverá ter data centers espalhados geograficamente e obrigatoriamente um datacenter instalado em região brasileira, a fim de se garantir menor latência de serviço.

3.10.2. Características e Funcionalidades do Sistema PABX em Nuvem

- Chamadas ramal-ramal;
- Chamadas ramal-número externo, sendo, DDD Móvel, DDD Fixo, Local Móvel, Local Fixo, DDI Fixo etc., com minutagem pré-estabelecida.
- Siga-me;
- Identificação das chamadas (BINA);
- Conferência entre chamadas;
- Captura de chamadas;
- Transferência de chamadas, permitindo a identificação de quem está transferindo;
- Desvio de chamadas;
- Não perturbe;
- Chamada em espera;
- Call Park;
- Notificação de chamadas em espera;
- Permitir o bloqueio de chamadas para números pré-cadastrados;
- Permitir a criação de regras de chamadas entrantes;
- Executar tom ocupado;
- Executar tom congestionamento;
- Desligar chamada;
- Transferir chamada;
- Música de espera (formato Wave e/ou MP3);
- Listagem de usuários;
- Atendimento Virtual (atendedor) com URA;

- Filas de chamadas;
- Ramal virtual;
- Toques simultâneos de ramais;
- Permitir operação com rota de transbordo para outro ramal;
- Possibilitar a categorização de ramais por tipo e por serviço;

3.10.3. Correio de Voz

- A solução deverá permitir a criação de correio de voz para todos os ramais, permitindo a seleção de quais ramais deverão ser ativados a função.
- O usuário do ramal poderá ouvir suas mensagens via telefone, mediante senha, ou via e-mail.
- O usuário do ramal poderá excluir suas mensagens via telefone.

3.10.4. Gravação de Chamadas

- A solução deverá permitir a ativação de gravação de ramais, permitindo a seleção de quais ramais deverão ser ativados a função.
- Permitir gravação das ligações:
  a) Ramal x Ramal
  b) Ramal x Publica
  c) Publica x Ramal
  d) Para Grupos de Chamadas
  e) Para Filas de Chamadas
- A configuração das gravações das chamadas deverá ser realizada via portal web, tendo as seguintes opções:
  a) De nunca gravar;
  b) Gravar apenas chamadas de entrada;
  c) Gravar apenas chamadas de saída;
  d) Gravar todas as ligações;
  e) Gravar ramais específicos;
  f) Gravar números de entrada específicos;
  g) A solução deverá permitir a configuração de um anúncio, informando que a chamada está sendo gravada.
  h) A reprodução das gravações será realizada via portal web, permitindo o download do arquivo de áudio.
  i) O sistema não deve ter limite de gravação por ramal gravado
  j) As gravações devem ser armazenadas na nuvem por pelo menos 6 (seis) meses sem custo adicional

3.10.5. Relatórios

- A solução deverá apresentar via navegador os relatórios gerenciais do sistema, que são:
- Painel de controle, que apresenta de forma resumida informações de uso da solução, tais como:
  a) Disponibilizar relatório detalhado das chamadas informando data/hora, origem da chamada, destino da chamada.
  b) Permitir filtro;
  c) Por período;
  d) Por usuário;
  e) Por número de entrada;
  f) Por número de cliente;
  g) Permitir exportação para arquivos formato CSV;
- A central telefônica em nuvem, devera suportar crescimento ilimitado de ramais sem acréscimo de hardware externo;

3.10.6. Unidade de Resposta Audível

- A CONTRATADA deve considerar o fornecimento de URA, (Unidade de Resposta Audível).
- A URA deve ser fornecido pelo fabricante do PABX em nuvem.
- A URA deve permitir a alteração de scripts / fluxo de atendimento sem a necessidade de interromper o funcionamento do sistema
- A solução oferecida deve permitir a gravação de mensagens da URA e upload de arquivos de áudio pré- gravados
- O sistema deve permitir a criação de no mínimo 10 (dez) URAs;
- A URA deve permitir o encaminhamento de chamadas para ramais, grupos, filas e para outras URAs
- Deverá ser oferecido treinamento sobre as funcionalidades, modos de configuração e operação da solução, da URA, inclusive procedimentos para alteração dos menus.
- O sistema deve permitir que alterações no menu de atendimento sejam realizadas pelo CONTRATANTE
- CUT Through – A URA deverá permitir que na condição do usuário/cliente disque/tecle tanto dígitos DTMF quanto decadico durante a verbalização da URA, fazendo com que o prompt pare imediatamente e processe o passo seguinte, agilizando processo e permitindo uma navegação mais objetiva através de menus e submenus.
- Deverá haver a possibilidade de atendimento simultâneo de ligações, quando da

transferência para o DAC, deverá reter a ligação caso os atendentes estejam ocupados.

- A URA deverá comportar, no mínimo, 10 (dez) níveis de atendimento.
- A URA deverá dar a opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu.
- A URA deve ter uma opção de encaminhamento caso o cliente digite uma opção invalida ou não digite nenhuma opção;
- Permitir que o áudio de determinadas mensagens seja reproduzido de acordo com o horário, como por exemplo, mensagens de bom dia, boa tarde, boa noite etc.
- Permitir o encaminhamento das chamadas para diferentes destinos baseada em horário;
- Possibilitar que se programe menus da URA que serão acionados automaticamente de acordo com o dia da semana. A aplicação de forma automática identificará o dia e desviará o fluxo do script para determinado menu.

3.10.7. Portabilidade Numérica

- A CONTRATADA deverá manter a numeração atualmente utilizada (números de telefone) conforme critérios da Portabilidade regulamentada pela ANATEL.
- A portabilidade deverá ocorrer após assinatura deste contrato, em data a ser acordada em conjunto com o setor de TI da Contratante.

3.10.8. Contact Center

- A CONTRATADA deve oferecer a funcionalidade de Contact Center na mesma plataforma de PABX em Nuvem através de licenciamento adicional para ramais específicos.
- A solução de Contact Center deve ter as seguintes funcionalidades:
  a) Filas de atendimento com diferentes estratégias de distribuição das chamadas para os agentes
  b) Configuração de Supervisores e Agentes por Fila
  c) Informar a posição na fila e tempo estimado de espera
  d) Mensagem de anúncio periódico
  e) Roteamento de chamadas baseada nas habilidades dos agentes
  f) Customização de motivos de pausa
  g) Visualizar histórico de atendimento ao mesmo cliente
  h) Callback – retorno automático de chamadas para o cliente caso não tenha agentes disponíveis no tempo estabelecido
  i) Campanhas com discagem automática através do carregamento de uma lista de números no formato csv
  j) Monitoração de chamadas nos modos espião, sussurro e intromissão

k) Painel de supervisão com informações sobre o status das filas de atendimentos e agentes.

- **Relatórios com as seguintes informações:**
  a) Quantidade e tempo de chamadas recebidas
  b) Tempo médio de atendimento
  c) Tempo médio de espera na fila
  d) Percentual de chamadas atendidas, abandonadas e perdidas
  e) Disponibilidade do agente (tempo logado e em pausa)
  f) Tempo médio de atendimento por a gente

3.10.9. Aplicativos Próprios

- A solução garante aplicativos próprios e aplicações próprias para seguintes funcionalidades:
  a) Aplicativo de ramal no celular
  b) Aplicativo para desktop
  c) Aplicação de condição de rede
  d) Aplicação de configuração de sistema de telefonia ip
  e) Aplicação de controle de chamadas
  f) Aplicação para análise de relatório de ligações telefônicas
  g) Navegadores Compatíveis e Aplicativos Mobile

3.10.10. Funcionalidades Avançadas de Videoconferência

a) Solução 2 detalha recursos como:
b) Sala por ramal com até 150 participantes
c) Compartilhamento de tela e áudio
d) Exibição simultânea de 25 câmeras
e) Salas paralelas
f) Gravação e compartilhamento da gravação
g) Agendamento
h) Convite de participantes externos sem cadastro
i) Aplicativo mobile (Android/iOS)
j) Suporte a navegadores (Firefox e Chrome)
k) Chat
l) Vídeo e voz em HD

3.10.11. Integrações com Calendários e Microsoft Teams

a) Integração com **Google Agenda**, **Office 365**, **Microsoft Teams**

b) Integração com **APIs públicas**

3.10.12. A quantidade de números telefônicos e eventual portabilidade, será utilizado um número telefônico já existente, o qual será objeto de portabilidade para a central telefônica em nuvem da solução GoTo, ou solução equivalente, a ser disponibilizada pela contratada no âmbito da prestação dos serviços.

3.10.13. A quantidade estimada de ramais ou licenças de atendimento receptivo, deverão ser disponibilizadas no mínimo 10 (dez) licenças receptivas, destinadas à operação do atendimento telefônico no contexto da solução contratada.

3.10.14. No que se refere às licenças de Contact Center, a solução deverá contemplar 04 (quatro) licenças de Contact Center, compatíveis com as funcionalidades exigidas no edital e no Termo de Referência, permitindo a gestão das interações, filas de atendimento, monitoramento e demais recursos operacionais necessários à execução do serviço.

3.11. Ferramentas de Trabalho

A CONTRATADA deverá disponibilizar para seus funcionários as ferramentas necessárias para a prestação do serviço. Para os técnicos Nível 1 deverá ser disponibilizado Kit headphones com microfone e para os técnicos de 2º Nível Kits de ferramentas para a manutenção de hardware, e headphones com microfone.

3.11.1. Kits de Ferramentas para Manutenção de Hardware de Microinformática

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

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

3.11.1.2 Eventual soldagem de peças e componentes.

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

3.11.1.4 O kit básico para as unidades volantes deverá conter jogo de chaves (estrela, fenda, sextavada), ferro de solda, solda elétrica, multímetro e outras que se fizerem necessárias.

3.11.2. Headphones com Microfone para Reuniões Virtuais

Para que o profissional possa participar de reuniões virtuais on-line através de videoconferência adotada pela CONTRATANTE, recurso amplamente utilizado na atualidade, é necessário o uso de headphones com microfone. Por se tratar de um objeto de uso pessoal, será de total responsabilidade da CONTRATADA o provimento

de tal dispositivo para todos os seus funcionários alocados no contrato, preferencialmente com conexão no padrão USB 2.0 ou superior.

3.12. Transferência de Conhecimento

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

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

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

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

3.12.4. As capacitações e transferências de conhecimento ministradas pela CONTRATADA no decorrer do contrato deverão ser comprovadas mediante certificado de participação.

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

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

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

3.12.8. A impossibilidade de participação dos seus profissionais nas capacitações do

tipo “hands-on” não exime a CONTRATADA da prestação dos serviços sob o pretexto de não absorção do conhecimento necessário para lidar com as novas tecnologias implantadas.

3.13. Pesquisa de Satisfação

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

3.13.1. Esse índice será sempre calculado com base no número de usuários atendidos que considerarem satisfatórios o atendimento e a prestação dos serviços.

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

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

a) Tempo total de atendimento (entre a abertura e a solução do chamado).
b) Postura do técnico/atendente (apresentação, cordialidade e competência).
c) Nível de satisfação com a solução apresentada.
d) Nível de satisfação com o atendimento.

3.13.4. A pesquisa deverá considerar as seguintes respostas:

a) Péssimo.
b) Ruim.
c) Regular.
d) Bom.
e) Ótimo.

3.14. Condições Gerais

A CONTRATADA deverá observar as seguintes condições gerais:

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

a) Comprovação de escolaridade.
b) Currículo atualizado.
c) Comprovação de experiência profissional, seja através de cópia da carteira profissional (das páginas que contenham foto do profissional, dados pessoais, contratos de trabalho e alterações), seja por declaração do empregador emitida em papel timbrado de pessoa jurídica de direito público ou privado emitente,

impresso por computador, sem rasuras ou entrelinhas, com assinatura do responsável pela emissão da declaração, com cargo e telefone ou e-mail para contato.

d) Certificação quando exigida pelo perfil.

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

f) Termo de responsabilidade e sigilo assinado.

3.14.2. Não serão aceitas para comprovação de experiência profissional atividades relacionadas a períodos de estágio, sejam eles curriculares ou não, exceto para os perfis de nível médio, que admitirão a utilização do estágio como comprovação de prática profissional.

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

3.14.4. Todas as atividades realizadas no âmbito do contrato deverão ser sustentadas por mecanismos de controle que garantam a qualidade dos serviços.

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

3.15. Obrigações Contratuais Específicas

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

3.15.1. A contratação com a Licitante vencedora obedecerá às condições do instrumento de contrato constante em anexo ao edital, facultada a substituição, a critério da Administração, por instrumento equivalente, desde que presentes as condições Lei Estadual nº 14.272/2020

3.15.2. A CONTRATADA deverá indicar formalmente preposto com qualificação técnica compatível com o objeto contratado, que não poderá ser nenhum membro da equipe, o qual atuará como representante junto à CONTRATANTE, sem ônus adicional para o contrato, sendo responsável pela interlocução operacional, acompanhamento da execução dos serviços e atendimento às demandas contratuais.

3.15.3. A atuação do preposto ocorrerá no âmbito da gestão contratual, não caracterizando subordinação direta à Administração, permanecendo sob responsabilidade exclusiva da CONTRATADA a gestão de sua equipe e de seus recursos.

3.15.4. Constitui responsabilidade do preposto executar as seguintes funções:

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

b) Realizar as atividades administrativas inerentes ao contrato.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.15.6. O preposto poderá atuar de forma remota e presencial, deslocando-se sempre que necessário, desde que assegurado o plano de atendimento às demandas da Contratante.

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

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

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

3.15.10. A prestação do serviço ocorrerá de forma presencial entre 07h30min e 18h00min. A CONTRATANTE definirá as escalas de trabalho, procurando, sempre que possível, não ultrapassar a carga diária máxima por profissional permitida por lei e respeitando os intervalos legais para almoço e/ou descanso. Caso haja necessidade de prestação de serviços em horário não estipulado, será necessária a autorização expressa da CONTRATANTE.

3.15.11. A CONTRATANTE, poderá permitir que, parte do serviço seja realizada de forma remota na modalidade híbrida, com parte do serviço sendo realizado de forma presencial na CONTRATANTE e parte sendo executado a distância por teletrabalho (home office), desde que a atividade assim o permita.

3.15.12. A permissão para a execução de forma remota de que trata o item anterior poderá ser revogada a qualquer tempo, sem qualquer prejuízo para a CONTRATANTE.

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

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

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

3.15.16. Os serviços deverão ser prestados por profissionais da CONTRATADA devidamente capacitados e em locais e instalações de acordo com as orientações constantes neste edital. Todos os funcionários da CONTRATADA deverão estar munidos de crachá de identificação com foto e camisa/blusa polo com o logo marca da contratada.

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

3.15.18. A CONTRATADA deverá garantir que a conduta de seus dos profissionais, bem como as atividades executadas por eles estejam sempre alinhadas às orientações técnicas e às políticas de gerenciamento, senhas, segurança, backup, uso do ambiente computacional ou qualquer outra definida pela CONTRATANTE. Em caso de irregularidades, a CONTRATANTE poderá solicitar o afastamento do profissional do

contrato, que deverá ser cumprido pela CONTRATADA no prazo máximo de 72 (setenta e duas) hs após o recebimento da notificação.

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

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

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

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

3.15.23. A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, solicitar a substituição de um empregado da CONTRATADA que não esteja desempenhando, a contento, as atribuições a ele conferidas.

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

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

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

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

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

3.15.29. A CONTRATADA deverá, no prazo máximo de até 60 (sessenta) dias contados da assinatura do contrato, disponibilizar e manter estrutura operacional local no município de Salvador/BA ou em sua Região Metropolitana, podendo consistir em sede, filial ou escritório de representação, destinada ao apoio às atividades

contratuais, à coordenação técnica e ao atendimento presencial quando necessário, sem ônus adicional para a CONTRATANTE;

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

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

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

3.16. Determinações Adicionais

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

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

3.16.1.1 A vedação à subcontratação prevista no edital refere-se à execução direta dos serviços contratados e à disponibilização da mão de obra necessária à execução do objeto, conforme definido no Termo de Referência.

3.16.1.2 Tal vedação não se estende à contratação ou licenciamento de soluções tecnológicas, ferramentas ou plataformas necessárias ao suporte da operação, a exemplo de sistemas, softwares especializados ou soluções de central telefônica em nuvem, desde que a responsabilidade integral pela prestação dos serviços permaneça sob gestão da contratada, conforme estabelecido no instrumento convocatório.

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

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

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

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

3.16.6. A CONTRATADA declara que tem ciência da existência da Lei Geral de

Proteção de Dados e se compromete a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação com o intuito de proteger os dados pessoais repassados pela CONTRATANTE.

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

4. PROCESSOS

A seguir serão detalhados os principais processos de cada serviço, descrevendo de forma sucinta de cada equipe. Muitos dos procedimentos aqui apresentados poderão ser reavaliados ou até mesmo modificados ao longo do contrato, sempre mediante aprovação da CONTRATANTE, desde que sejam mantidas as premissas e que sejam respeitadas as exigências determinadas neste termo. Estes processos deverão, inclusive, ter todos os seus fluxos mapeados e detalhados durante a Implantação do Contrato.

No mapeamento dos processos deverão ser observados os seguintes pontos:

- Melhor distribuição das tarefas entre as equipes e seus componentes.
- Melhor aproveitamento da capacidade operacional.
- Diminuição ou redistribuição do tempo gasto nas operações visando aumento de produtividade.
- Otimização dos processos, reduzindo etapas e evitando fluxos ou tramitações desnecessárias.
- Busca pela melhoria no atendimento a fim de garantir a satisfação do usuário.
- Melhores práticas de mercado e as recomendações do ITIL.

Findado o mapeamento, os processos deverão ser validados junto a todos os envolvidos da CONTRATANTE e da CONTRATADA e depois monitorados para ser avaliada a sua eficiência, verificando se todas as atividades envolvidas são realmente necessárias ou se podem ser melhoradas ou descartadas.

É importante também durante o mapeamento, coletar opiniões junto a todos os envolvidos, uma vez que quem trabalha diretamente nas atividades de um processo pode contar com ideias de como melhorá-lo.

O recomendado é que esta atividade de mapeamento seja feita de forma cíclica, buscando sempre a melhoria contínua da prestação do serviço.

4.1. Atendimento ao Usuário em 1º Nível

4.1.1. Central de Serviços

A Central de Serviços terá como objetivo se tornar um ponto único de contato entre a área de TIC e os seus usuários, simplificando o dia a dia deles e permitindo à área de TIC ter o total controle sobre todas as comunicações recebidas.

Os chamados chegarão à Central de Serviços através dos meios disponíveis, onde serão tratados adequadamente. No caso de atendimento por telefone ou chat, os atendentes deverão seguir scripts predefinidos, de acordo com a solicitação ou problema relatado pelo usuário. Os chamados registrados através da solução de gestão de serviços de TI deverão passar por triagem regular para serem tratados pela Central dentro das suas particularidades de urgência e impacto, seguindo procedimentos previamente determinados, assim como os chamados enviados por correio eletrônico.

A Central de Serviços deverá ser responsável pelo acompanhamento do chamado durante todo o ciclo de vida dele, ainda que venha a ser escalado para outras áreas, ou sejam criados chamados filhos. Ela deverá manter o usuário informado sobre mudanças relevantes ou eventuais atrasos. O foco da operação da Central de Serviços deve ser sempre a satisfação do usuário final.

Após o chamado ser solucionado, caberá à Central de Serviços realizar a pesquisa de satisfação com o usuário respectivo, caso isto não tenha sido feito de forma automática pela ferramenta de gestão de serviços de TI.

A Central de Serviços poderá atuar tanto de forma receptiva, aguardando chamada por telefone ou chat, quanto ativa, iniciando o contato com o usuário, para atender os chamados por ele registrados através da ferramenta de gestão de serviços de TI, ou enviados por e-mail.

Dentre os motivos para abertura de registros, temos:

- Falha (incidente) dos equipamentos e/ou softwares básicos, de apoio e de aplicação utilizados pelos usuários no desempenho de suas tarefas profissionais.
- Solicitações de serviços ou substituições da configuração dos equipamentos e/ou softwares básicos, de apoio e de aplicação.
- Dúvidas quanto à correta utilização dos equipamentos ou softwares e aplicações adotados pela CONTRATANTE, podendo encaminhar para alguma área interna em casos específicos, a depender da situação.
- Outros incidentes ou problemas afins ou correlatos.
- Alguns chamados poderão também ser registrados automaticamente por ferramentas de monitoramento do ambiente computacional.

A Central de Serviços também será responsável por manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC, bem como realizar divulgações e campanhas de conscientização sobre temas relacionados a área de TI.

O Atendimento ao Usuário em 1º Nível deverá funcionar nas dependências da CONTRATANTE, que será a responsável por prover toda a infraestrutura necessária para a prestação do serviço como ambiente redundante com garantia de alta disponibilidade, link de internet dedicado, equipamentos de segurança, central telefônica, mobiliário, computadores, softwares.

4.2. Atendimento ao Usuário em 2º Nível

4.2.1. Atendimento Técnico Presencial e Remoto

Os chamados que não puderem ser solucionados pelo 1º Nível, seja por exigir acesso presencial ao equipamento, seja pela complexidade técnica, seja ainda por levar um tempo superior ao definido para atuação pelo 1º Nível, deverão ser encaminhados para o 2º Nível, ou para áreas de Suporte em 3º nível e Suporte ao Desenvolvimento, ou ainda, para uma outra área, a depender do caso.

Os profissionais que atuam no 2º Nível poderão efetuar o atendimento de forma remota, caso a natureza do problema ou da solicitação assim permita, ou presencialmente. O atendimento remoto só poderá ser executado mediante autorização do usuário do equipamento (ou de alguém designado a responder por ele, no caso de ausência do solicitante).

4.3. Suporte em 3º Nível

4.3.1. Disponibilidade do Ambiente

Por se tratar de um ambiente extremamente crítico e complexo, cuja interrupção pode acarretar inúmeros transtornos para a continuidade do negócio da CONTRATANTE e dos seus assistidos, faz-se necessário um controle sobre a disponibilidade do ambiente computacional, principalmente no que tange aos serviços essenciais ao funcionamento da instituição.

A CONTRATADA deverá coletar, com regularidade, informações sobre a saúde do ambiente para registro de eventos em caso de falha e para avaliação de dados, permitindo assim identificar possíveis pontos de gargalo no desempenho dos sistemas. Ela deverá apresentar relatórios mensais de performance e de disponibilidade para manter a CONTRATANTE informada e notificar previamente sobre as necessidades de ampliações de infraestrutura em curto, médio e longo prazo.

Para efetuar essa coleta, a CONTRATADA deve manter um conjunto de mecanismos, implementados preferencialmente na ferramenta de monitoramento de ambiente adotada pela CONTRATANTE, que gerem eventos e alarmes com o objetivo de registrar, medir e alertar acerca da disponibilidade, capacidade, utilização e desempenho do ambiente computacional da CONTRATANTE.

O registro da ocorrência de indisponibilidade pode advir também de chamados da Central de Serviços ou por acionamentos realizados pelas demais áreas da CONTRATANTE.

Para identificar os problemas de degradação do ambiente, será sempre considerada a Linha de Base de Performance coletada no início do contrato, no “Período de Transição”, e que deverá ser atualizada pelo menos a cada 12 (doze) meses.

A CONTRATADA poderá implementar, a seu critério e sem qualquer custo adicional para a CONTRATANTE, um sistema de alertas por SMS (Short Message), ou outro recurso similar aprovado pela CONTRATANTE, que seja integrado à ferramenta de monitoramento e possibilite o acionamento de forma automática para agilizar o tratamento dos incidentes.

As indisponibilidades de serviço deverão ser registradas tempestivamente no “Diário de Bordo” e notificadas por e-mail à CONTRATANTE até o próximo dia útil. Quando se tratar de ocorrências graves, que impliquem na suspensão de serviços essenciais, a comunicação deverá ser feita também por telefone ou mensagem instantânea e deverá ocorrer no máximo em até 02 (duas) hs úteis após o registro do incidente.

Em caso de indisponibilidade de um serviço, onde seja detectada a falha de um hardware ou software, a CONTRATADA deve efetuar a abertura do chamado junto ao prestador de serviço e cobrar o cumprimento do respectivo SLA, a fim de garantir o retorno da disponibilidade do serviço o mais breve possível. Se o SLA não for respeitado, a CONTRATADA deve dar ciência à CONTRATANTE e apresentar evidências de que efetuou o devido acompanhamento e que notificou, em tempo hábil, o respectivo prestador sobre o vencimento do prazo.

Se a falha ocorrer em um hardware ou software que não possua contrato de manutenção, a CONTRATADA deve aplicar imediatamente a solução de contorno prevista para a situação. Se não funcionar ou não houver, ela deve notificar tempestivamente a CONTRATANTE para que seja definido qual procedimento a ser adotado naquela situação específica.

As manutenções programadas deverão ocorrer nos “Horários Estendido ou Extraordinário”, dentro das janelas previstas de parada e nos prazos previamente acordados, exceto se houver autorização expressa da CONTRATANTE para sua realização em outro horário. Atrasos na conclusão das manutenções programadas ou execução delas em horários não autorizados podem implicar em redução nos indicadores de disponibilidade do ambiente, sendo passíveis de penalização com dedução no respectivo valor do ANS.

As manutenções podem ser programadas pela CONTRATANTE, por exemplo para realização de atividades de implantação de sistemas ou de atualização tecnológica, ou pela CONTRATADA, para realização de rotinas de manutenção preventiva ou corretiva. Em todos os casos, deve haver autorização prévia pelo Comitê de Gestão de Mudanças.

4.3.2. Atendimento a Chamados

A equipe do 3º Nível será responsável pelo atendimento a chamados nas áreas de Rede/Segurança e Infraestrutura. Os chamados serão classificados em três tipos: incidentes, requisições ou rotinas.

Incidentes referem-se a qualquer anormalidade no ambiente, e o foco deste tipo de chamado é restabelecer o funcionamento do serviço o mais breve possível, minimizando o impacto negativo para o usuário. Ele pode ser aberto pelo usuário via Central de Serviços ou via ferramenta de gestão de serviços de TI, pela área de desenvolvimento ou até mesmo de forma automática, a partir do registro de um evento.

Se, para sanar o incidente, for dada uma solução de contorno, que não seja definitiva, a CONTRATADA deverá registrar um problema para que seja feita uma investigação e seja identificada a sua causa raiz.

As solicitações visam atender demandas relativas a administração e adequações no ambiente computacional do Data Center. Essas demandas podem surgir a partir de necessidades internas para realização de atividades administrativas regulares ou para

implantação de novos serviços. Podem vir também da área de desenvolvimento, para implantação de novas versões de sistemas, ou de um usuário, através da Central de Serviços, para esclarecimento de dúvidas ou realizar configurações no ambiente.

A CONTRATADA deve frequentemente avaliar as rotinas de manutenção e atualizá-las sempre que necessário, visando a melhoria constante da performance do ambiente e a redução gradativa de indisponibilidades indesejadas.

Se, no tratamento de algum incidente ou em uma verificação rotineira, for identificada a necessidade de acionar um prestador de serviço externo, a CONTRATADA ficará responsável por abrir o chamado junto ao mesmo. Feito isso, o tempo de solução da CONTRATADA é suspenso, e passa a ser contabilizado o SLA do prestador. Uma vez concluído o chamado, a contagem da CONTRATADA retorna até que a solução definitiva seja dada. A CONTRATADA deve acompanhar e cobrar que o SLA do prestador seja cumprido, caso contrário, poderá ser penalizada com dedução do valor do ANS, por ocorrência.

Caso o prestador, durante o seu atendimento, necessite fazer alguma intervenção de forma remota ou nas dependências da CONTRATANTE (atendimento on site), ele deverá estar acompanhado durante todo o período por um profissional da CONTRATADA.

4.4. Práticas ITIL

4.4.1. Gerenciamento de Incidentes/Requisições

A disciplina de gestão de incidentes/requisições constitui o núcleo mínimo de disciplinas a serem implantadas em uma organização que se propõe a fornecer um serviço de atendimento aos seus usuários. Os fluxos de trabalho envolvem potencialmente todas as gerências da Diretoria de Tecnologia da Informação.

O objetivo primordial será, sempre que possível, fazer com que o serviço/equipamento afetado pelo incidente retorne ao funcionamento normal o mais rápido possível, mesmo que seja necessário adotar uma solução de contorno (no caso de um computador com problema, a substituição temporária por um outro funcional até que seja descoberta e sanada as causas do incidente no equipamento envolvido).

A depender do caso, um incidente poderá gerar a investigação de um problema (interface com o Gerenciamento de Problemas) e demandar uma solução através de uma mudança no ambiente (interface com a prática de Habilitação de Mudanças).

4.4.2. Gerenciamento de Problemas

O Gerenciamento de Problemas será composto basicamente por dois tipos de atividades:

- Atividades investigativas (reativas), em resposta a incidentes que já ocorreram.
- Análises proativas, para evitar a ocorrência de incidentes no ambiente de TI.

As atividades reativas envolverão o registro, a classificação, a investigação e o diagnóstico de causas-raiz de um ou mais incidentes, identificando falhas no ambiente de TI, assim como o registro e a avaliação das possíveis soluções. A implementação

das referidas soluções será executada, via de regra, através da prática de Habilitação de Mudanças, quando necessário. Além disto, os profissionais envolvidos nesta disciplina deverão efetuar o acompanhamento pós-implementação, para garantir que não haja recorrência dos respectivos incidentes.

As atividades proativas envolverão a avaliação das informações disponíveis sobre o ambiente de TI (logs de eventos, alarmes das ferramentas de monitoramento, relatórios técnicos, feedback de usuários, pesquisas de satisfação, incidentes etc.) com vistas a realizar análises de tendência para identificar potenciais erros na infraestrutura de TI e determinar a respectiva correção antes que incidentes relativos a tais erros venham a ocorrer.

Estas atividades deverão ser inerentes a todos os serviços baseados em SLA, ou seja, o tratamento de problemas deverá ser efetuado no âmbito destes serviços.

As equipes que mais estarão envolvidas nas atividades do Gerenciamento de Problemas são:

- Equipes de Suporte a Usuários e Suporte a Sistemas no Atendimento ao Usuário em 2º Nível.
- Equipe de Suporte em 3º Nível.

A CONTRATADA deverá indicar, dentre as equipes de SLA, um responsável por equipe, preferencialmente, para fazer parte do Comitê de Gestão de Problemas.

Para acompanhar a efetividade na Gestão de Problemas pela CONTRATADA, foram definidos no ENCARTE C indicadores de qualidade que serão apurados trimestralmente.

4.4.3. Habilitação de Mudanças

A Habilitação de Mudanças é o conjunto de diretrizes, ações e procedimentos necessários para que a implementação de uma mudança aprovada seja realizada no ambiente de produção, no horário estabelecido, de forma eficiente e efetiva, com impactos conhecidos, riscos previstos e aceitáveis, de maneira a obter os resultados desejados.

Qualquer mudança no ambiente deverá ser regida pela prática de Habilitação de Mudanças e só pode ser implementada após a sua aprovação no comitê. Uma vez aprovada, ela deverá ser executada de acordo com o cronograma definido. Cabe, portanto, a CONTRATADA se adequar para o atendimento destas demandas nos horários programados, inclusive no “Horário Extraordinário”.

Seguindo um fluxo específico, as requisições de mudança deverão ser enviadas para o Comitê de Mudanças para avaliação e posterior aprovação. dentro do prazo estabelecido para serem apreciadas na Reunião Semanal de Mudanças. Caso uma requisição não seja enviada dentro do prazo definido, terá que aguardar a reunião seguinte, exceto em casos específicos (mudanças emergenciais), com a devida justificativa fundamentada e aprovada pelo Comitê.

Algumas mudanças, por atenderem a critérios definidos (impacto mínimo ou inexistente, riscos baixos, atividade rotineira, dentre outros), poderão ser consideradas do tipo padrão e, portanto, não necessitarão seguir todos os passos da prática de Habilitação de Mudanças, cabendo ao responsável por elas informar, através de formulário próprio, aos membros do Comitê de Mudanças e, eventualmente, às demais áreas da organização.

De um modo geral, todos os profissionais do contrato deverão estar familiarizados com a prática de Habilitação de Mudanças. Aqueles diretamente envolvidos com a Gestão de Problemas deverão ser capazes de abrir requisições de mudança, seja na ferramenta de gestão de serviços de TI, seja de forma manual, com os documentos padronizados pelo Comitê de Mudanças.

A CONTRATADA deverá definir junto com a CONTRATANTE, os responsáveis que farão parte do Comitê de Gestão de Mudanças.

A implementação de uma mudança sem obter a devida aprovação pelo Comitê de Gestão de Mudanças ensejará penalização com desconto no respectivo IAMS do serviço associado.

4.4.4. Gerenciamento de Conhecimento

O objetivo principal do Gerenciamento do Conhecimento é garantir que “a pessoa certa tenha o conhecimento certo, na hora certa para entregar e apoiar os serviços requeridos pelo negócio”. Desta forma, a CONTRATADA deverá fornecer subsídios para que todo o conhecimento necessário para o perfeito entendimento da solução e dos serviços executados esteja acessível e atualizado.

Para tanto, ela deve garantir, de forma tempestiva, que todos os seus profissionais mantenham a base conhecimento sempre o mais fidedigna possível, com registros atualizados e explicativos de: soluções de incidentes e problemas, procedimentos, fluxos, roteiros do tipo passo a passo, dicas para usuários, modificações no ambiente, dentre outros. Toda esta documentação será extremamente relevante na prestação do serviço, proporcionando agilidade no atendimento.

A base de conhecimento deverá ser mantida na ferramenta de gestão de serviços de TI da CONTRATANTE sendo suas atualizações disponibilizadas após as informações serem verificadas e validadas. Ela deverá, entretanto, estar disponível em um dispositivo secundário alternativo, para ser possível o seu acesso, mesmo em caso de indisponibilidade da ferramenta e principalmente em situações críticas ou de emergência.

4.4.5. Demais Disciplinas

Buscando a melhoria contínua do serviço, todos os processos ITIL listadosneste termo deverão ser constantemente revisitados e reavaliados pela CONTRATADA para serem otimizados e/ou adequados às melhores práticas do mercado.

O objetivo principal disso é manter um processo constante de avaliação do serviço prestado em busca do aumento da satisfação dos usuários, através de uma análise retroativa com a identificação de possíveis oportunidades de melhoria.

4.5. Relatórios

4.5.1. Relatórios Técnicos Periódicos

Poderão ser solicitados à CONTRATADA relatórios periódicos como parte das atividades rotineiras das equipes de Atendimento ao Usuário em 1º e 2º Níveis, Suporte em 3º Nível. Farão parte do escopo destes relatórios informações sobre o ambiente administrado e/ou monitorado, bem como dados estatísticos que serão utilizados pela área gestora da CONTRATANTE para tomada de decisão ou para acompanhamento dos serviços prestados. Um exemplo de relatório que poderá ser solicitado constantemente é o de Capacidade do Ambiente, apresentando a saúde do ambiente tecnológico e efetuando proposições de melhorias, bem como as aquisições e as ampliações necessárias. Os relatórios deverão ser entregues no prazo ou na periodicidade solicitada e a sua atividade de geração constará como uma solicitação ou rotina do Catálogo de Serviços.

Caso não seja possível emitir um determinado relatório a partir da ferramenta de gestão de serviços de TI provida pela CONTRATANTE, ou pelas ferramentas de relatório que a compõem, será de responsabilidade da CONTRATADA coletar e produzir as informações necessárias.

4.5.2. Relatórios de Acompanhamento de Projetos

Quando a CONTRATADA participar ou ficar responsável por um projeto, deverá apresentar relatórios sobre o seu andamento com a periodicidade definida em comum acordo com a CONTRATANTE. No relatório devem constar, pelo menos, as seguintes informações:

- Percentual de execução do projeto.
- Data prevista da conclusão para cada atividade.
- Data efetiva de execução de cada atividade.
- Justificativa caso a atividade não seja cumprida na data prevista.

4.6. Chamados Pendentes

Algumas situações ensejam a suspensão da contagem do tempo em relação ao chamado principal. Pelo diagrama de estados definido no caput deste item, um chamado pode entrar em estado de “pendente” nas seguintes situações:

4.6.1. Quando um equipamento ou software depender da atuação de um prestador externo (a exemplo de uma assistência técnica de um equipamento em garantia ou análise de um bug de um produto com contrato de manutenção). Neste caso, a contagem do tempo para o indicador da CONTRATADA (2º ou 3º níveis, a depender do tipo de equipamento ou item de configuração envolvido) deverá ficar suspenso, ao tempo em que é iniciada a contagem de tempo para o respectivo prestador externo.

4.6.2. Quando um chamado depende da ação ou do fornecimento de informações pelo usuário solicitante, a contagem do tempo pode ser suspensa nas seguintes situações:

a) A CONTRATADA necessita de informações do usuário para classificar corretamente o chamado ou diagnosticar o problema e o mesmo não se encontra.

b) A CONTRATADA necessita de alguma ação do usuário (teste de um aplicativo, reset do equipamento etc.) para completar a atuação e o mesmo não está disponível.

c) A CONTRATADA necessita efetuar o acesso remoto à máquina do usuário para efetuar atendimento no perfil do usuário solicitante e ele não se encontra ou não permite o atendimento naquele momento.

4.6.3. Caso a CONTRATADA precise efetuar um atendimento remoto na máquina do usuário (o que requer a permissão do mesmo), mas o atendimento a ser feito independa do perfil do usuário logado (ex: copiar arquivos DLL para a máquina, atualizar o setup de sistemas), o chamado não poderá ser colocado em estado de pendente, mesmo que o usuário não esteja no local. Neste caso, a CONTRATADA deve solicitar que algum outro usuário do setor efetue o login no equipamento e permita o acesso remoto, ou deverá se deslocar até o local e efetuar a alteração necessária, solicitando a permissão de algum usuário do setor.

4.6.4. Quando um chamado só puder ser atendido dentro de uma janela específica ou em um horário predefinido, pois sua execução pode implicar em indisponibilidade ou degradação do ambiente. Ou ainda, quando a execução de um chamado implicar em algum processamento de longa duração em segundo plano, desde que durante este período não haja qualquer interação com o executor, apenas um acompanhamento periódico para verificar seu andamento (por exemplo, a criação de um índice em uma tabela com milhares de registros, execução de uma carga ou transferência de uma grande massa de dados, ou ainda um restore de um backup).

4.6.5. Quando um chamado é encaminhado para outra área (ou é aberto um chamado-filho para execução em série), a contagem do tempo para o indicador daquela área é suspensa, enquanto a contagem do tempo da área que recebe o chamado é (re)iniciada.

4.6.6. Quando a execução do chamado depender unicamente da CONTRATANTE, por exemplo aquisição de uma peça de substituição ou autorização para execução de um chamado avulso fora da garantia.

Em todas as situações o responsável pelo atendimento do chamado deverá registrar no sistema o motivo pelo qual o mesmo não poderá ser atendido ou ficará suspenso. Se a justificativa for nula ou não se aplicar em nenhum dos casos acima, o chamado será considerado como pendente indevido e será penalizado com dedução no respectivo ANS.

5. IMPLANTAÇÃO DO CONTRATO E FASE DE TRANSIÇÃO INICIAL

5.1. Avaliação do Catálogo de Serviços (SLA)

5.1.1. A CONTRATADA deverá, em conjunto com a CONTRATANTE, avaliar e atualizar o Catálogo de Serviços e disponibilizá-lo na ferramenta de gestão de serviços de TI adotada pela CONTRATANTE. O catálogo deverá ser objetivo, de fácil entendimento e explicar aos usuários, de forma simples e objetiva, os serviços oferecidos e como acioná-los.

5.1.2. Este catálogo não será exaustivo e nem estático, podendo ser alterado a

qualquer tempo, sempre com a aprovação da CONTRATANTE, que também poderá realizar modificações a seu critério.

5.1.3. Os serviços serão classificados em incidentes, requisições (ou solicitações) e rotinas.

5.1.4. O tempo de solução de cada serviço será definido conforme sua urgência e impacto no caso de incidentes e conforme sua complexidade e esforço necessário para os demais.

5.1.5. Uma solicitação pode ter um horário previamente marcado para execução, e o cumprimento da agenda deve ser respeitado pela CONTRATADA.

5.1.6. As rotinas são requisições que devem ser executadas de forma assídua pela CONTRATADA, seguindo um agendamento preestabelecido.

5.1.7. O SLA de qualquer categoria pode ser modificado a qualquer tempo pela CONTRATANTE, a depender de sua necessidade.

5.1.8. Em paralelo ao Catálogo de Serviços, deve ser mantida uma base de conhecimento relativa a soluções aplicadas a incidentes e problemas, possibilitando sua aplicação em situações similares tanto pelos próprios grupos solucionadores quanto pelos usuários finais.

5.1.9. O **ENCARTE B** traz uma amostragem exemplificativa dos Catálogos de Serviços de SLA para avaliação.

5.1.10. Atualização do Cadastro de Ativos e Implantação do CMDB

5.1.10.1 A CONTRATADA deverá avaliar o inventário completo dos ativos de TI da CONTRATANTE e fazer o respectivo relacionamento com o Catálogo de Serviços. Para executar esta tarefa, poderá ser verificadaa ferramenta de inventário automatizado da CONTRATANTE. A avaliação do inventáriodeverá cobrir os seguintes itens:

a) Desktops.
b) Notebooks.
c) Servidores.
d) Equipamentos de Armazenamento de Dados.
e) Ativos de Rede.
f) Impressoras.

5.1.10.2 A comprovação de conclusão da tarefa dar-se-á com a entrega de um relatório de inventário, o qual deverá ser homologado pela CONTRATANTE. Durante o período de avaliação e homologação final por parte da CONTRATANTE, o prazo ficará suspenso.

5.1.10.3 Após a avaliação do inventário, a CONTRATADA deverá efetuar a alimentação das informações no módulo de CMDB da ferramenta de gestão de serviços da CONTRATANTE, de modo a manter o CMDB atualizado.

5.1.10.4 A comprovação de conclusão da tarefa dar-se-á com a entrega do relatório

gerado pelo módulo de CMDB da ferramenta da CONTRATANTE, o qual deverá ser comparado com o relatório de inventário.

6. FINALIZAÇÃO DO CONTRATO E FASE DE TRANSIÇÃO FINAL

Nas hipóteses de rescisão e término contratual, a CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE todos os documentos atualizados relacionados abaixo:

a) Procedimentos de atendimento de requisições de serviços e atendimento de incidentes.

b) Scripts de atendimento.

c) Catálogo de Serviços.

d) Indicadores operacionais da Central de Serviços.

e) Base de Conhecimento (instruções de trabalho, scripts e documentações do ambiente, caso a ferramenta utilizada pela CONTRATANTE não disponha desta funcionalidade):

- Data do documento.
- Data de aprovação.
- Categoria do Serviço.
- Resumo.
- Descrição.
- Registro da Solução.

f) Modelo do Relatório de Níveis de Serviços.

g) Modelo da Pesquisa de Satisfação dos Usuários.

h) Documentos técnicos e procedimentos.

i) Dados, informações e gravações de chamadas, em formato aberto e não proprietário, referentes aos atendimentos realizados por telefone através da central telefônica da CONTRATADA.

j) Dados e informações, em formato aberto e não proprietário, armazenados nas bases de dados das ferramentas de automação providas pela CONTRATADA.

Em caso de rescisão, término da vigência contratual ou decisão de não renovação, a parte interessada deve efetuar a comunicação formal com antecedência mínima de 90 (noventa) dias.

A CONTRATADA deverá apresentar, para aprovação da CONTRATANTE, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da data de recebimento do pedido de rescisão ou não renovação contratual, o Plano de Transição do contrato, contendo:

a) Os objetivos específicos de cada parte do Plano de Transição.

b) Os recursos que a CONTRATANTE e a CONTRATADA necessitarão para efetivar a Transição.

c) As premissas e dependências técnicas, pertinentes ao Plano de Transição.

d) As exigências específicas da Transição.

e) Cronograma de atividades (atividades, prazos, datas e pessoas responsáveis).

Caso a CONTRATANTE solicite algum ajuste no Plano de Transição, a CONTRATADA deverá realizar as adequações requeridas e reapresentar o referido plano no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis. Desse modo, a CONTRATADA poderá fazer a transição do contrato, para a CONTRATANTE, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, ainda durante a vigência do contrato.

A CONTRATANTE deverá providenciar os recursos necessários para suportar a fase de transição, provendo, inclusive, um Gerente de Transição, com poderes de decisão para coordenar as atividades dessa fase. Os eventuais atrasos da CONTRATANTE, no tocante à disponibilização dos recursos, que impactarem o cronograma da Transição, isentará a CONTRATADA da responsabilidade do cumprimento do prazo**.**

7. INDICADORES DE ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO

Um dos instrumentos de acompanhamento do contrato será a gestão por indicadores medidos em intervalos mensais. Esses indicadores fornecem parâmetros objetivos através dos quais se busca medir a qualidade dos serviços prestados. A lista dos indicadores está descrita no ENCARTE C, com a definição detalhada, as condições segundo as quais eles devem ser considerados, a maneira como deve ser efetuada a medição, os valores de referência e as metas a serem alcançadas, assim como as possíveis penalizações.

8. ELABORAÇÃO DA PROPOSTA

8.1 A proposta de preços deverá ser elaborada em conformidade com as disposições deste Termo de Referência, observando-se o seguinte:

a) Para apresentação da proposta, a licitante deverá utilizar obrigatoriamento o Anexo II – Modelo de Descrição da Proposta;

b) Os valores cotados nas colunas "Valor Mensal", “Valor da UST” e “Valor Unitário” deverão contemplar todos os custos e despesas necessários à execução do objeto, inclusive tributos, encargos e demais insumos.

c) A proposta deverá conter a descrição clara e detalhada do objeto, em conformidade com as especificações constantes deste Termo de Referência;.

d) O julgamento será realizado pelo menor valor total do lote, devendo o licitante apresentar, adicionalmente, os valores unitários dos itens que o compõem;

e) Nos preços propostos deverão estar incluídas todas as despesas necessárias à execução dos serviços, tais como salários, encargos sociais e trabalhistas, seguros, impostos, taxas, contribuições, transporte, alimentação, benefícios e demais insumos, podendo as licitantes considerar, a seu critério, referências de mercado, inclusive aquelas decorrentes de instrumentos coletivos da categoria profissional correspondente, não constituindo tais referências exigência obrigatória ou critério de desclassificação;

f) A apresentação de Planilha de Custos e Formação de Preços poderá ser solicitada pela Administração para fins de análise da exequibilidade da proposta,

possuindo caráter meramente informativo e subsidiário, não constituindo modelo obrigatório nem critério de desclassificação automática; (**ANEXO III - MODELO DA PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS – referência sugestiva/facultativa)**

g) Todos os valores deverão ser expressos em moeda corrente nacional (real), vedada a apresentação de proposta com alternativas de preços ou qualquer condição que induza a múltiplos resultados.

8.2 <u>Formação de Preços</u>

8.2.1 Para fins de elaboração da proposta comercial, o licitante deverá considerar que o Item 1 - ATENDIMENTO E SUPORTE, ao usuário 1°, 2° e 3° níveis representa o núcleo econômico da contratação, compreendendo todos os custos diretos e indiretos necessários à execução contínua dos serviços, inclusive encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, administrativos e operacionais, não sendo admitida qualquer vinculação desses custos ao Item 2- Serviço Especializado por Demanda.

8.2.2 O Item 2, por sua vez, possui natureza exclusivamente estimativa e acessória, destinando-se à eventual execução de serviços técnicos sob demanda, de caráter excepcional, não contínuo e previamente autorizado pela Administração. Em razão dessa natureza, o valor unitário do Item 2 deverá observar estritamente o referencial definido pela Administração, não sendo admitidas propostas com valores simbólicos, inexequíveis ou artificialmente reduzidos com o objetivo de influenciar o resultado do certame.

8.2.3 A composição de preços apresentada pelo licitante deverá refletir fielmente a estrutura de custos do objeto principal (Item 1), sendo vedada a transferência indevida de custos entre os itens, prática que caracteriza desequilíbrio da proposta e afronta aos princípios da isonomia, da competitividade e do julgamento objetivo, nos termos do art. 5º da Lei nº 14.133/2021.

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

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

8.5 Deverão estar inclusos no preço, todos os valores referentes ao gerenciamento do contrato, bem como todas e quaisquer despesas necessárias para o fiel cumprimento do objeto desta licitação, inclusive todos os custos com material de consumo, salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal da CONTRATADA, como também fardamento, transporte de qualquer natureza, materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, aluguéis, administração, impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outros custos que, direta ou indiretamente, se relacionem com o fiel cumprimento pela CONTRATADA das obrigações.

8.6 A Licitante deverá declarar a total aceitação das condições da licitação.

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

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

9. CONSIDERAÇÕES ADICIONAIS

9.1 Vistoria Técnica

9.1.1 É facultada a Licitante a realização de Vistoria Técnica, que deverá ser previamente agendada com o CTI da ADAB pelos telefones (71) 3194-2020 e (71) 3194-2139, no horário das 09h00min às 12h00min e das 14h00min às 17h30min, ou pelo e-mail jaide.bandeira@adab.ba.gov.br.

9.1.2 A Vistoria deverá ser realizada até o 3º (terceiro) dia útil antes da data de apresentação da proposta, podendo ser realizada por videoconferência, no horário agendado pela CONTRATANTE.

9.1.3 O(s) representante(s) da(s) empresa(s), deverá(ão) comparecer no período mencionado no item anterior, com vistas à realização da vistoria, ocasião em que lhes será fornecido o "Atestado de Vistoria Técnica", emitido e assinado por representante da CONTRATANTE. Entre outros aspectos, deverão verificar as instalações, normas, padrões, metodologias e configurações do ambiente de tecnologia da informação e comunicação da CONTRATANTE e demais detalhes necessários à execução dos serviços. Caso a vistoria seja realizada por videoconferência, o atestado será enviado pela CONTRATANTE, através da conta jaide.bandeira@adab.ba.gov.br e-mail do preposto da Licitante.

9.1.4 No ato da vistoria, as Licitantes devem inteirar-se das condições dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento de tais condições, observado no que houver repercussões sobre atividades da CONTRATANTE.

9.1.5 Para realizar a vistoria, os representantes deverão apresentar documento comprovando estar credenciado pela empresa interessada. Se a vistoria for presencial, os custos da visita são de total responsabilidade da Licitante, incluindo seus deslocamentos em veículo próprio ao local vistoriado. Se for por videoconferência, os documentos comprobatórios deverão ser enviados previamente para o e- mail jaide.bandeira@adab.ba.gov.br.

9.1.6 As Licitantes se obrigam a não divulgar, publicar ou fazer uso das informações recebidas durante a visita. A simples participação na visita caracteriza o compromisso irretratável de guarda do sigilo dos dados colhidos.

9.2 Julgamento das Propostas

9.2.1 O julgamento das propostas será realizado com base no menor valor global da contratação, observado que o Item 2 – Serviços Especializados sob demanda, não constitui elemento competitivo relevante para fins de classificação, em razão de seu caráter estimativo e eventual.

9.2.2 Assim, a análise da exequibilidade e da consistência da proposta deverá

concentrar-se prioritariamente no Item 1 - Atendimento e Suporte, ao usuário 1°, 2º e 3º níveis,que representa a parcela substancial e contínua do objeto. A Administração poderá desclassificar propostas que apresentem indícios de manipulação de preços, tais como a subavaliação injustificada do Item 1 compensada por eventual sobre avaliação ou distorção do Item 2, ou ainda a apresentação de valores incompatíveis com os custos mínimos de mercado.

9.2.3 Para fins de aceitabilidade da proposta, poderá ser exigida a demonstração detalhada da composição de custos do Item 1, nos termos do art. 59 da Lei nº 14.133/2021, como mecanismo de verificação da exequibilidade e da sustentabilidade da contratação.

ENCARTE A

DESCRIÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO

A ADAB possui uma estrutura tecnológica que atende a um ambiente descentralizado, composto não apenas pela sua sede nos Barris, mas também pelas suas Coordenadorias e outras unidades, distribuídos por todo o Estado da Bahia.

Atualmente, as diversas unidades da ADABe=stão interligadas através de uma rede remota (WAN), permitindo o compartilhamento de informações, aplicações e serviços por todos os usuários, além de acesso dedicado à Internet e à rede do CAB, provido pela PRODEB (Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia), que permite a comunicação com o mundo externo e com as demais secretarias e órgãos do Estado.

1. ARQUITETURA DE SISTEMAS

Atualmente os diversos sistemas (operacionais e de apoio à decisão) desenvolvidos para o ambiente da ADAB têm o PHP e Java como ferramentas de desenvolvimento e utilizam os bancos de dados relacionais MySQL. Os sistemas seguem a arquitetura Web.

Grande parte das aplicações que executam nas unidades remotas, acessa diretamente os sistemas hospedados no Data Center localizado na PRODEB

A ADAB disponibiliza serviços através da internet aos seus usuários, que são fornecidos através do ambiente Linux, servidores de aplicações, utilizando bancos de dados MySQL.

Outro ambiente disponibilizado para todos os usuários é a intranet corporativa, também baseada no ambiente Linux, servidor de aplicação Apache com PHP, utilizando banco de dados MySQL;

2. INFRAESTRUTURA DE HARDWARE, REDE E SERVIÇOS

São, em média, 1.200 (mil e duzentos) usuários, com um total em média de 1.294 (mil) máquinas distribuídas pelas unidades, entre desktop, notebooks e tablets

Parque Computacional - 2025

TERRITÓRIO	DESKTOP	NOTEBOOK	TABLET	Total
BACIA DO JACUÍPE	14	1	2	17
BACIA DO PARAMIRIM	18	1		19
BACIA DO RIO CORRENTE	29	3	4	36
BACIA DO RIO GRANDE	36	9	4	49
CALMON - PIEMONTE DA DIAMANTINA	13	2	1	16
CHAPADA DIAMANTINA	18			18
COSTA DO DESCOBRIMENTO	14	4	2	20
EXTREMO SUL	31	3	3	37

GANDU - BAIXO SUL	19	1	1	21
IRECÊ	44	5	3	52
ITAPARICA	22		3	25
LITORAL NORTE E AGRESTE BAIANO	30	11	4	45
LITORAL SUL	37	6	4	47
MÉDIO RIO DE CONTAS	34	4	1	39
MÉDIO SUDOESTE DA BAHIA	38	7	7	52
METROPOLITANO DE SALVADOR	5			5
PIEMONTE DO PARAGUAÇU	24	8	4	36
PIEMONTE NORTE DO ITAPICURU	16	3	1	20
PORTAL DO SERTÃO	33	11	11	55
RECÔNCAVO	31	7	3	41
SALVADOR - SEDE	243	55	48	346
SEMIÁRIDO NORDESTE II	27	4	1	32
SERTÃO DO SÃO FRANCISCO	34	4	4	42
SERTÃO PRODUTIVO	44	7	2	53
SISAL	29	1		30
SUDOESTE BAIANO	55	9	7	71
VALE DO JIQUIRIÇÁ	23	3		26
VELHO CHICO	38	6		44
Total Geral	**999**	**175**	**120**	**1294**

Parque de Impressoras / Scanners

Lote / Território	Colorida	Multifuncional	Pequeno Porte	Scanner	Total
1	**1**	**28**	**55**	**15**	**99**
BACIA DO RIO CORRENTE		3	8	1	12
BACIA DO RIO GRANDE		3	13	5	21
ITAPARICA		2	4	3	9
METROPOLITANO DE SALVADOR			5	1	6
PIEMONTE NORTE DO ITAPICURU		1	8		9
SALVADOR	1	15	9		25
SERTÃO DO SÃO FRANCISCO		4	8	5	17
2		**20**	**91**	**2**	**113**

BACIA DO PARAMIRIM		2	6		8
IRECÊ		4	17		21
MÉDIO SUDOESTE DA BAHIA		3	11		14
SERTÃO PRODUTIVO		5	21	1	27
SUDOESTE BAIANO		3	22	1	26
VELHO CHICO		3	14		17
3		**22**	**118**	**1**	**141**
BACIA DO JACUÍPE		2	14		16
CHAPADA DIAMANTINA		4	18		22
LITORAL NORTE E AGRESTE BAIANO		3	16	1	20
PIEMONTE DA DIAMANTINA		2	9		11
PIEMONTE DO PARAGUAÇU		3	10		13
PORTAL DO SERTÃO		1	17		18
SEMIÁRIDO NORDESTE II		4	15		19
SISAL		3	19		22
4		**18**	**67**	**3**	**88**
BAIXO SUL		2	2		4
COSTA DO DESCOBRIMENTO		1	6		7
EXTREMO SUL		3	5	1	9
LITORAL SUL		4	12	1	17
MÉDIO RIO DE CONTAS		2	15	1	18
RECÔNCAVO		3	13		16
VALE DO JIQUIRIÇÁ		3	14		17
Total Geral	**1**	**88**	**331**	**21**	**441**

Links de Internet x Equipamentos Instalados

Territórios	Links	Licenças Segurança
1		
BACIA DO RIO CORRENTE	3	22
BACIA DO RIO GRANDE	13	50
ITAPARICA	4	25
METROPOLITANO DE SALVADOR	3	3
PIEMONTE NORTE DO ITAPICURU	3	17
SERTÃO DO SÃO	9	39

FRANCISCO		
SALVADOR	1	275
2		
BACIA DO PARAMIRIM	2	13
IRECÊ	11	51
MÉDIO SUDOESTE DA BAHIA	5	38
SERTÃO PRODUTIVO	7	33
SUDOESTE BAIANO	9	39
VELHO CHICO	4	32
3		
BACIA DO JACUÍPE	3	13
CHAPADA DIAMANTINA	6	14
LITORAL NORTE E AGRESTE BAIANO	12	38
PIEMONTE DA DIAMANTINA	4	14
PIEMONTE DO PARAGUAÇU	2	22
PORTAL DO SERTÃO	6	32
SEMIÁRIDO NORDESTE II	7	19
SISAL	6	20
4		
BAIXO SUL	2	16
COSTA DO DESCOBRIMENTO	2	21
EXTREMO SUL	4	25
LITORAL SUL	8	41
MÉDIO RIO DE CONTAS	7	38
RECÔNCAVO	6	31
VALE DO JIQUIRIÇÁ	2	19
Total Geral	**150**	**1000**

3. SOFTWARE

Software Básico	
Sistemas Operacionais:	Windows Server 2012/2016, Ubuntu Linux
Gerenciadores de Banco de Dados:	My SQL
Plataformas de Virtualização:	Vmware vSphere

Software de Gestão e Controle	
Proxy:	Fortinet
Software de Mensageria e Produtividade	
Correio Eletrônico Escritório:	Office 365
Software para Intranet/Internet	
Ambiente Intranet/Internet:	Servidor Http: PHP
Servidor de Aplicação:	PARA PHP
Desenvolvimento de páginas Web:	HTML, WordPress
Indexação e Busca de Conteúdo:	File Server
Software para Desenvolvimento de Aplicações	
Linguagens:	PHP, Java, JSP/Javabeans, Javascript
Ferramentas de BI:	Power BI
Ferramenta de Versionamento:	Azure DevOps

ENCARTE B - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

A seguir o Catálogo de Serviços inicial para nortear a execução dos serviços. Todos estes serviços estarão submetidos à contratação de níveis de serviços e índice de disponibilidade. Estas disponibilidades estão diretamente ligadas ao contrato de serviços de cada fornecedor com seu item, ou seja, para garantir a disponibilidades dos itens e serviços abaixo, o índice deverá constar no referido contrato.

Categoria do Chamado	Descrição do Item	Complexidade	SLA	Equipe de Atendimento
Controle de Acesso à Rede	Criar usuário no AD.	Baixa	3 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Controle de Acesso à Rede	Atualizar cadastro de usuários.	Baixa	3 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Controle de Acesso à Rede	Desbloquear conta de usuário de rede.	Baixa	3 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Controle de Acesso à Rede	Bloquear conta de usuário de rede.	Baixa	1 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Controle de Acesso à Rede	Redefinir senha da conta do usuário de rede.	Baixa	1 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Controle de Acesso à Rede	Criar a pasta de rede	Média	8 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Controle de Acesso à Rede	Conceder e Remover acesso à pasta de rede para usuário corporativo	Baixa	3 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Controle de Acesso à Rede	Excluir estação de trabalho da rede corporativa.	Baixa	3 hs/úteis	Equipe de Suporte / Equipe de Infraestrutura
Controle de Acesso à Rede	Criar, desativar, e redefinir sena do usuário no GLPI	Baixa	3 hs /úteis	Equipe de Infraestrutura
Controle de Acesso à Rede	Criar, desativar e redefinir sena de usuário FTP para acesso a pasta de aplicação ambiente de homologação	média	3 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Controle de Acesso à Rede	Criar, desativar e redefinir sena de usuário FTP	média	3 hs /úteis	Equipe de Infraestrutura
Controle de Segurança da Informação e Acesso a Conteúdo	Reservar endereço IP para estação de trabalho de usuário	média	6 hs /úteis	Equipe de Infraestrutura
Controle de Segurança da Informação e Acesso a Conteúdo	Criar regra de acesso à internet para usuários corporativos.	Alta	8 hs úteis	Equipe de Infraestrutura
Controle de Segurança da Informação e Acesso a Conteúdo	Conceder acesso a site para usuário de rede.	Baixa	3 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Controle de Segurança da Informação e Acesso a Conteúdo	Bloquear acesso a site para usuário de rede.	Baixa	4 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura

Controle de Segurança da Informação e Acesso a Conteúdo	Alterar perfil de usuário de rede para acesso à internet (Liberativo/restritivo)	Baixa	4 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Controle de Segurança da Informação e Acesso a Conteúdo	Liberar Porta(E/S) para acesso a sistemas e sites pelo usuário de rede.	Alta	6 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Controle de Segurança da Informação e Acesso a Conteúdo	Criar VPN SSL	Alta	48 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Controle de Segurança da Informação e Acesso a Conteúdo	Criar VPN IPsec	Alta	48 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Controle de Segurança da Informação e Acesso a Conteúdo	Criar VPN Site-to-Site	Alta	48 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Controle de Segurança da Informação e Acesso a Conteúdo	Conceder acesso à VPN IPsec para usuário de rede.	Baixa	4 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Controle de Segurança da Informação e Acesso a Conteúdo	Conceder acesso à VPN SSL para usuário de rede.	Baixa	4 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Controle de Segurança da Informação e Acesso a Conteúdo	Conceder acesso à VPN Site-to-Site para usuário de rede.	Alta	8 hs úteis	Equipe de Infraestrutura
Controle de Segurança da Informação e Acesso a Conteúdo	Desbloquear arquivo no antivírus.	Alta	8 hs úteis	Equipe de Infraestrutura
Controle de Segurança da Informação e Acesso a Conteúdo	Configurar e instalar antivírus em unidade externa.	Alta	24 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Controle de Segurança da Informação e Acesso a Conteúdo	Desbloquear drive externo/porta usb do antivírus.	Alta	8 hs úteis	Equipe de Infraestrutura
Hospedagem de Sistemas - Ambiente de Desenvolvimento	Criar e configurar Servidor (Máquina Virtual).	Média	72 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Hospedagem de Sistemas - Ambiente de Desenvolvimento	Criar diretório de aplicação.	Baixa	3 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Hospedagem de Sistemas - Ambiente de homologação	Criar ambiente de homologação.	Média	6 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Hospedagem de Sistemas - Ambiente de homologação	Criar diretório de aplicação.	Baixa	3 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
hospedagem de Sistemas - Ambiente de Produção	Criar ambiente de produção	Média	6 hs	Equipe de Infraestrutura

Hospedagem de Sistemas - Ambiente de Produção	Criar diretório de aplicação.	Baixa	3 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Hospedagem de Sistemas - Ambiente de Produção	Backup e atualização do diretório de aplicação.	Baixa	3 hs* (período depois das 18:00)	Equipe de Infraestrutura
Hospedagem de Sistemas - Ambiente de Produção	Executar rotinas no Banco SIA/SUS.	Alta	8 hs úteis (período entre 11:00 e 18:00)	Equipe de Infraestrutura
Hospedagem de Sistemas - Ambiente de Produção	Executar rotinas no Banco SIA /Salvador.	Alta	8 hs úteis	Equipe de Infraestrutura
Hospedagem de Sistemas - Ambiente de Produção	Executar 2 rotinas SID.	Alta	8 hs úteis	Equipe de Infraestrutura
Hospedagem de Sistemas - Ambiente de Produção	Criar e configurar Servidor Físico no Data Center CTI.	Alta	36 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Hospedagem de Sistemas - Ambiente de Produção	Criar e configurar Servidor (Máquina Virtual).	Média	12 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Hospedagem de Sistemas - Ambiente de Produção	Criar e configurar Servidor das Coordenações.	Alta	40 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Administração de Banco de Dados - Ambiente de homologação	Realizar backups em função da atualização da base de dados de um determinado sistema.	Média	6 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Administração de Banco de Dados - Ambiente de homologação	Criar, configurar e administrar os Banco de Dados (insert, update, delete).	Média	6 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Administração de Banco de Dados - Ambiente de homologação	Realizar auditorias.	Média	24 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Administração de Banco de Dados - Ambiente de Produção	Realizar backups.	Alta	8 hs úteis	Equipe de Infraestrutura
Administração de Banco de Dados - Ambiente de Produção	Criar, configurar e administrar os Banco de Dados (insert, update, delete).	Alta	8 hs úteis	Equipe de Infraestrutura
Administração de Banco de Dados - Ambiente de Produção	Realizar auditorias.	Alta	24 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura

Atualização de Versão de Sistema ESUS/PEC-Ambiente de Treinamento	Instalação de versão do ESUS/PEC, disponibilizada pelo MS.	Alta	8 hs úteis	Equipe de Infraestrutura
Atualização de Versão de Sistema ESUS/PEC-Ambiente de Produção	Instalação de versão do ESUS/PEC, disponibilizada pelo MS.	Alta	24 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Atualização de Arquivo da Intranet	Adicionar arquivo na pasta para criação de pop-up na Intranet.	Alta	6 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Servidor de Arquivos	Criar pasta na rede.	Alta	3 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Servidor de Arquivos	Aumentar cota de usuário.	Baixa	2 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Servidor de Arquivos	Migração de pasta na rede.	Alta	8 hs úteis	Equipe de Infraestrutura
Servidor de Arquivos	Restaurar arquivo ou pasta na rede.	Alta	8 hs úteis	Equipe de Infraestrutura
Política de Grupo para estações de trabalho e Servidores	Criar política de grupo para ambiente corporativo	Alta	6 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Política de Grupo para estações de trabalho e Servidores	Alterar papel parede corporativo	média	6 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Usuário para acesso FTP Ambiente de homologação	Criar, desativar e redefinir sena de usuário FTP para acesso a pasta de aplicação ambiente de homologação	Baixa	3 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Usuário para acesso ao FTP da ADAB	Criar, desativar e redefinir sena de usuário FTP	Baixa	3 hs /úteis	Equipe de Infraestrutura
Visita Técnica	Avaliar a Infraestrutura de TIC	Média	24 hs/úteis da visita agendada	Equipe de Infraestrutura
Visita Técnica	Emitir Relatório Técnico	Média	24 hs/úteis após avaliação da infra	Equipe de Infraestrutura
Visita Técnica	Acompanhar, orientar e executar trabalho técnico.	Alta	24 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Visita Técnica	Realizar inspeção de equipamentos.	Alta	24 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Ponto de Rede	Ativar ponto de Rede.	Baixa	4 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Ponto de Rede	Sem Internet.	Média	4 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura

Ponto de Rede	Mudar ponto de rede	Baixa	6 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Ponto de Rede	Criar Ponto de Rede.	Média	8 hs úteis	Equipe de Infraestrutura
Ponto de Rede	Executar Projeto.	Média	24 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Solicitação/ Instalação de Recurso Tecnológico	Instalação física de equipamento.	Alta	6 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Solicitação/ Instalação de Recurso Tecnológico	Instalação Logica de equipamento.	Média	6 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Solicitação/ Instalação de Recurso Tecnológico	Configuração de equipamento.	Alta	24 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Erro/ indisponibilidade do Recurso Tecnológico	Problema ou indisponibilidade do Recurso Tecnológico	Alta	8 hs úteis	Equipe de Infraestrutura
Entrada de Recurso Tecnológico	Entrada de Recurso Tecnológico.	Média	3 hs/úteis *o SLA pode variar a depender da quantidade de equipamentosentregues.	Equipe de Infraestrutura
Saída de Recurso Tecnológico	Saída de Recurso Tecnológico.	Média	3 hs/úteis *o SLA pode variar a depender da quantidade de equipamentos em saída.	Equipe de Infraestrutura
Fornecedor	Publicar Domínio para Internet	Média	8 hs úteis	Equipe de Infraestrutura
Fornecedor	Fornecer nova impressora	Média	16 hs úteis	Equipe de Infraestrutura ou Fornecedor
Fornecedor	Criar VPN para acesso específico	Média	8 hs úteis	Equipe de Infraestrutura ou Fornecedor
Fornecedor	Liberar acesso à VPN Site-to-Site para usuário de rede	Média	8 hs úteis	Equipe de Infraestrutura ou Fornecedor

Fornecedor	Criar IP NAT para ost de origem	Média	8 hs úteis	Equipe de Infraestrutura ou Fornecedor
Fornecedor	Mudar/Colocar IP NAT para trafegar numa reserva de internet específica	Média	8 hs úteis	Equipe de Infraestrutura ou Fornecedor
Fornecedor	Acionar Garantia - equipamentos Data Center	Baixa	8 hs úteis	Equipe de Infraestrutura e Fornecedor
Fornecedor	Alterar velocidade/internet	Baixa	8 hs úteis	Equipe de Infraestrutura e Fornecedor
Fornecedor	Mudança de endereço de link de dados.	Média	8 hs úteis	Equipe de Infraestrutura e Fornecedor
Fornecedor	Alteração de Reserva de internet	Baixa	8 hs úteis	Equipe de Infraestrutura e Fornecedor
Fornecedor	Instalação de LINK/internet	Média	8 hs úteis	Equipe de Infraestrutura e Fornecedor
Fornecedor	Circuito internet inoperante - incidente	Alta	8 hs úteis	Equipe de Infraestrutura
Fornecedor	Liberar portas para determinada aplicação específica ou bloqueio do mesmo.	Média	8 hs úteis	Equipe de Infraestrutura e Fornecedor
Fornecedor	Liberar ou bloquear aplicação.	Média	8 hs úteis	Equipe de Infraestrutura e ou Fornecedor
Fornecedor	Configurar regras para vídeo conferência	Baixa	8 hs /úteis	Equipe de Infraestrutura e ou Fornecedor
Vídeo conferência/ Videowall	Criar link vídeo conferência	Baixa	1 hora útil	Equipe de Infraestrutura
Vídeo conferência/ Videowall	Moderador de reunião on-line	média	4 hs/úteis *o SLA pode variar a depender da reunião	Equipe de Infraestrutura
Vídeo conferência/ Videowall	Vistoria nos equipamentos	Baixo	1 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura

Vídeo conferência/ Videowall	Problema ou indisponibilidade	Alta	24 hs/úteis *o SLA pode variar se troca do equipamento	Equipe de Infraestrutura
Automação	Instalação Eq Biometria	Alta	8 hs /úteis	Equipe de Infraestrutura
Automação	Configuração Biometria	Alta	8 hs /úteis	Equipe de Infraestrutura
Automação	Instalação Fechadura Magnética	Alta	8 hs /úteis	Equipe de Infraestrutura
Automação	Configuração monitor Temperatura e Umidade	Alta	8 hs /úteis	Equipe de Infraestrutura
Manutenção	Rotinas de incidente e recuperação de equipamentos de infraestrutura	Alta	24 hs /úteis	Equipe de Infraestrutura 3 Fornecedor
Manutenção	Clonar máquina virtual	Alta	16 hs /úteis	Equipe de Infraestrutura
Manutenção	Aumento de memória, disco e CPU em Servidores Físico e Virtuais	Alta	8 hs /úteis ou após às 19	Equipe de Infraestrutura
Manutenção	Restaurar máquina virtual	Alta	8 hs /úteis	Equipe de Infraestrutura
Manutenção	Migrar máquina virtual para outra infraestrutura	Alta	16 hs /úteis	Equipe de Infraestrutura
Manutenção	Disponibilização de atualização de patch de segurança para estações de trabalho e servidores	Alta	8 hs /úteis	Equipe de Infraestrutura
Monitoramento	Ambiente de servidores – disco, memória e CPU	Alta	8 hs /úteis	Equipe de Infraestrutura
Monitoramento	Serviço de aplicação	Alta	8 hs /úteis	Equipe de Infraestrutura
Monitoramento	Serviço de banco de dados	Alta	8 hs /úteis	Equipe de Infraestrutura
Monitoramento	Rede cabeada	Alta	8 hs /úteis	Equipe de Infraestrutura
Monitoramento	Rede sem fio	Alta	8 hs /úteis	Equipe de Infraestrutura
Monitoramento	Log de acesso à internet	Alta	8 hs /úteis	Equipe de Infraestrutura
Monitoramento	Antivírus – códigos maliciosos	Alta	8 hs /úteis	Equipe de Infraestrutura
Monitoramento	Link de dados	Alta	8 hs /úteis	Equipe de Infraestrutura

Monitoramento	inventário de softwares instalados nos equipamentos	Alta	8 hs /úteis	Equipe de Infraestrutura
Monitoramento	Verificar Data Center	Alta	1 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura
Monitoramento	Verificar sistema biométrico de acesso ao Datacenter	Alta	8 hs/úteis	Equipe de Infraestrutura

Serviços de Suporte Técnico

Categoria do Chamado	Descrição do Item	Complexidade	SLA	Equipe de Atendimento
Dúvidas de uso do Recurso Tecnológico	Esclarecer dúvidas sobre o uso do recurso tecnológico.	Baixa	1 h/ útil	Equipe de Suporte
Instalação de Recurso Tecnológico	Instalar/Configurar microcomputador novo	Baixa	2 hs/úteis	Equipe de Suporte
Instalação de Recurso Tecnológico	Remanejamento de microcomputador	Baixa	2 hs/ útil	Equipe de Suporte
Instalação de Recurso Tecnológico	Instalar/configurar impressora em garantia	Alta	24 hs/úteis	Equipe de Suporte / Fornecedor
Instalação de Recurso Tecnológico	Instalar/configurar impressora no microcomputador.	Baixa	1 h /úteis	Equipe de Suporte
Instalação de Recurso Tecnológico	Instalar/configurar scanner	Baixa	1 h/ útil	Equipe de Suporte
Substituição de Insumos de Informática	Realizar a troca de insumos de informática (cartuchos, toners, teclados, mouses, caixas de som etc.).	Baixa	1 h/ útil	Equipe de Suporte
Substituição de Insumos de Informática	Acionar a garantia para realizar a troca de insumos de informática (cilindros, mouses e teclados) em garantia.	Alta	24 hs/úteis	Equipe de Suporte / Fornecedor
Manutenção de microcomputador/notebook	Verificar e acionar a garantia do microcomputador/notebook em garantia.	Alta	24 hs/úteis	Equipe de Suporte / Fornecedor
Manutenção de microcomputador/notebook	Verificar microcomputador/notebook (não liga, bipando ETC...).	Média	2 hs/úteis	Equipe de Suporte
Manutenção de microcomputador/notebook	Formatar microcomputador/notebook	Média	2 hs/úteis	Equipe de Suporte
Manutenção de Recurso Tecnológico	Verificar impressora e scanner (apresentando erros/necessidade de avaliação).	Média	2 hs/ útil	Equipe de Suporte
Manutenção de Recurso Tecnológico	Verificar estabilizador (Trocar fusível se necessário)	Baixa	1 h/ útil	Equipe de Suporte

Apoio Técnico em reunião/evento	Apoiar outras áreas da ADAB no monitoramento dos recursos tecnológicos, a serem utilizados em reuniões ou eventos (Teste de recurso tecnológico e criação de link para reuniões/eventos).	Alta	8 hs/úteis	Equipe de Suporte
Apoio Técnico em reunião/evento	Realizar empréstimo de recurso tecnológico temporariamente para reuniões ou eventos.	Alta	8 hs/úteis	Equipe de Suporte
Orientação do Sistema SEI	Orientar usuários a utilizar os recursos do sistema (SEI)	Média	4 hs/úteis	Equipe de Suporte SEI
Gerenciamento de Usuário de Sistema (SEI)	Criar usuário (SEI)	Média	12 hs/úteis	Equipe de Suporte SEI
Gerenciamento de Usuário de Sistema (SEI)	Inativar usuário de sistema.	Média	8 hs/úteis	Equipe de Suporte SEI
Gerenciamento de Usuário de Sistema (SEI)	Verificar indisponibilidade do sistema.	Alta	8 hs/úteis	Equipe de Suporte SEI / Time Ágil (CTI e/ou Fornecedor)
Gerenciamento de Dados de Sistema (SEI)	Solicitar correção de erro/defeito no sistema.	Alta	8 hs/úteis	Equipe de Suporte SEI/ Time Ágil (CTI e/ou Fornecedor)
Gerenciamento de Dados de Sistema	Incluir dados no sistema.	Alta	8 hs/úteis	Equipe de Suporte Sistemas / Time Ágil (CTI e/ou Fornecedor)
Gerenciamento de Dados de Sistema	Alterar dados do sistema (unidade/setor do servidor, conta bancária, dados cadastrais, etc.).	Alta	8 hs/úteis	Equipe de Suporte Sistemas / Time Ágil (CTI e/ou Fornecedor)
Gerenciamento de Dados de Sistema	Excluir dados do sistema.	Alta	8 hs/úteis	Equipe de Suporte Sistemas / Time Ágil (CTI e/ou Fornecedor)
Gerenciamento de Usuário de Sistema	Autorizar acesso do usuário a módulo/funcionalidade do sistema.	Alta	8 hs/úteis	Equipe de Suporte Sistemas / Time Ágil (CTI e/ou Fornecedor)

Conta Office365	Criar e-mail institucional (Office365). *Para realização deste chamado, é necessário obter aprovação do coordenador imediato ou da coordenação de Recursos humanos da ADAB .	Baixa	1 Hora/úteis	Equipe de Suporte/ Fornecedor
Conta Office365	Excluir E-mail (Office365). *Para realização deste chamado, é necessário obter aprovação do coordenador imediato ou da coordenação de Recursos humanos da ADAB .	Baixa	1 hora/úteis	Equipe de Suporte/ Fornecedor
Conta Office365	Redefinir senHa de e-mail (Office365)	Alta	24 hs/úteis	Equipe de Suporte/ Fornecedor
Conta Office365	Verificar problemas no e-mail (Office365)	Média	24 hs/úteis	Equipe de Suporte/ Fornecedor
Protocolo	Criar usuário PRODEB.	Baixa	2 hs/úteis	Equipe de Suporte/ Fornecedor
Protocolo	Redefinir senHa usuário PRODEB.	Baixa	1 hora/úteis	Equipe de Suporte/ Fornecedor
Empréstimo de Recurso Tecnológico	Realizar empréstimo de recurso tecnológico, temporariamente para reuniões ou eventos.	Baixa	2 hs/ útil	Equipe de Suporte
Instalação, Configuração, Atualização de Software	Instalar Office.	Média	1 hora/ útil	Equipe de Suporte
Instalação, Configuração, Atualização de Software	Instalar ou configurar navegador de Internet.	Baixa	1 hora/ útil	Equipe de Suporte
Instalação, Configuração, Atualização de Software	Instalar SIMPAS	Baixa	1 hora/ útil	Equipe de Suporte
Instalação, Configuração, Atualização de Software	Instalar AutoCad	Alta	2 hs/úteis	Equipe de Suporte
Instalação, Configuração, Atualização de Software	Instalar sistemas ADAB	Média	4 hs /úteis	Equipe de Suporte
Instalação, Configuração, Atualização de Software	Instalar sistema SAEB	Alta	1 hora/ útil	Equipe de Suporte
Visita Técnica	Emitir Relatório Técnico	Alta	24 hs/úteis após avaliação do suporte	Equipe de Suporte

Entrada de Recurso Tecnológico	Entrada de Recurso Tecnológico.	Média	3 hs/úteis *o SLA pode variar a depender da quantidade de equipamentos entregues.	Equipe de Suporte
Saída de Recurso Tecnológico	Saída de Recurso Tecnológico.	Média	3 hs/úteis *o SLA pode variar a depender da quantidade de equipamentos em saída.	Equipe de Suporte

Todos os serviços listados acima, bem como todos os itens de configuração associados, direta ou indiretamente a eles deverão ser descritos e disponibilizados para os usuários da Central de Serviços, sendo esta divulgação parte integrante da implantação dos processos. A partir desta divulgação a CONTRATANTE terá formalmente um Acordo de Nível de Serviço com os usuários, e consequentemente com a administração do contrato para fins de medições de qualidade serviço.

Devido à constante mudança tecnológica e a diversidade de serviços de TI existentes, o rol das atividades descritas no catálogo não é exaustivo, podendo este catálogo ser alterado em função das necessidades ADAB . Portando, ao longo da execução do contrato, este catálogo de serviços poderá ser ajustado visando prever atividades complementares ao processo de execução dos serviços de suporte técnico e gestão do ambiente inicialmente não contempladas.

ENCARTE C

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS E INDICADORES

TIPOS DE CHAMADOS

Normais – Chamados derivados de incidentes de baixo impacto no funcionamento das atividades principais da CONTRATANTE. Têm impactos apenas localizados.

Urgentes – Chamados derivados de usuários, cujo atendimento está relacionado a impacto institucional e de abrangência interna a CONTRATANTE. Devem seguir critérios de atendimentos diferenciados.

Críticos – Chamados derivados de incidentes com alto impacto no funcionamento dos diversos setores ou que afetem o funcionamento dos serviços que envolvem o cidadão. Esses 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.

Tipo	Tempo de Atendimento	Média de Chamados por Mês	Tempo de Solução
Normais	60 min	80%	Até 8 hs
Urgentes	40 min	10%	Até 4 hs
Críticos	20 min	10%	Até 2 hs

O tempo de solução para as localidades onde tenha técnico será computado a partir da abertura do chamado. Os chamados originados de telefone, fax, ofício, e-mail, ou pessoalmente, serão computados a partir do registro no sistema de registro de incidente. O registro deverá ser efetuado no máximo em 01(uma) hora.

TABELA DE INDICADORES

Indicador Sigla	Indicador	Tipo	SLA	Peso
TSC	1	Normais	80%	1
	2	Urgentes	85%	2
	3	Críticos	90%	3
TAC	4	<= 60 min	80%	1
	5	<= 40 min	85%	2
	6	<= 20 min	90%	3
ISC	7	Bom e Ótimo	90%	1

- **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.

- **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.

- **ISC – Indice de satisfação do cliente**

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

- **PDS – Percentual de Disponibilidade de Serviços**

  Representa do tempo disponibilidade dos serviços relacionados a infraestrutura.

- **SLAC – SLA Contratado –** SLA definido para cada tipo de atendimento;
- **SLAM – SLA Medido –** SLA apurado para cada tipo de atendimento;
- **FA - Fator de Ajuste –** Índice que irá variar de 0,9 a 1 de acordo com a apuração dos indicadores;

TSC-Tempode Solução dos Chamados (IND01)	
Descrição	Será considerado o total de chamados solucionados no mês do tipo **Normal**, ou seja, com prioridade **Baixa** com tempo de solução menor ou igual a **08 hs** divididos pelo total de chamados solucionados no mês do tipo **Normal**,com prioridade **Baixa.**
SLAC	80%dos chamados compriorida de **Baixa** devem ser solucionados em até **08hs.**
Cálculo do SLAM	SLAM% =[(TCSB=<08/TCSB)x100] TCSB =< 08 - Total de Chamados Solucionados no mês com prioridade baixa com tempo de solução menor ou igual a 08 hs TCSB - Total de Chamados Solucionados no mês com prioridade baixa
Peso	1
Cálculo do FA	∑ (SLAM x PESO) / ∑ (SLAC x PESO)

TSC-Tempode Soluçãodos Chamados (IND02)	
Descrição	Será considerado o total de chamados solucionados no mês do tipo **Urgente**, ou seja, com prioridade **Média** com tempo de solução menor ou igual a **04 hs** divididos pelo total de chamados solucionados no mês do tipo **Urgente**, com prioridade **Média.**
SLAC	85% dos chamados com prioridade **Média** devem ser solucionados em até **04 hs.**
Cálculo do SLAM	SLAM % = [(TCSM=< 04/ TCSM) x 100] TCSM =< 04 - Total de Chamados Solucionados no mês com prioridade média e com tempo de solução menor ou igual a 04 hs. TCSM - Total de Chamados Solucionados no mês com prioridade média
Peso	2
Cálculo do FA	∑ (SLAM x PESO) / ∑ (SLAC x PESO)

TSC-Tempode Soluçãodos Chamados (IND03)	
Descrição	Será considerado o total de chamados solucionados no mês do tipo **Crítico**, ou seja, com prioridade **Alta** com tempo de solução menor ou igual a **02 hs** divididos pelo total de chamados solucionados no mês do tipo **Crítico**, com prioridade **Alta.**
SLAC	90% dos chamados com prioridade **Alta** devem ser solucionados em até **02 hs.**
Cálculo do SLAM	SLAM % = [(TCSA=< 02/ TCSA) x 100] TCSA =< 02 - Total de Chamados Solucionados no mês com prioridade alta e com tempo de solução menor ou igual a 02 hs. TCSA - Total de Chamados Solucionados no mês com prioridade alta

Peso	3
Cálculo do FA	∑ (SLAM x PESO) / ∑ (SLAC x PESO)

TAC-Tempo de Atendimento dos Chamados (IND04)	
Descrição	Definir o prazo máximo para que o Atendimento ao Usuário em 1º nível se aproprie do incidente ou da solicitação e iniciar efetivamente o atendimento. O Tempo de Atendimento é definido pela quantidade de minutos decorridos desde a abertura dochamado na ferramenta de gestão de serviços de TI até a mudança de status do chamado para "Ematendimento".
SLAC	80% dos chamados atendidos no mês deve tero tempo de atendimentoinicial para qualquer tipo, seja ele um incidente ou requisição, deverá ser igual ou inferior a 60 (trinta) minutos.
Cálculodo SLAM	#ChamadoFechadoTransitadosN1 – #ChamadosAtendidosAtraso #ChamadosFechadosTransitadosN1 #ChamadosFechadosTransitadosN1 = Quantidade total de chamados fechados no mês, que passaram pelo Suporte N1. #ChamadosAtendidosAtraso = Total de chamados encerrados no mês que passaram pelo Suporte N1 e tiveram o tempo de atendimento com mais de 60 (trinta) minutos.
Peso	1
Cálculo do FA	∑ (SLAM x PESO) / ∑ (SLAC x PESO)

TAC-Tempo de Atendimento dos Chamados (IND05)	
Descrição	Definir o prazo máximo para que o Atendimento ao Usuário em 1º nível se aproprie do incidente ou da solicitação e iniciar efetivamente o atendimento. O Tempo de Atendimento é definido pela quantidade de minutos decorridos desde a abertura dochamado na ferramenta de gestão de serviços de TI até a mudança de status do chamado para "Ematendimento".
SLAC	80% dos chamados atendidos no mês deve tero tempo de atendimentoinicial para qualquer tipo, seja ele um incidente ou requisição, deverá ser igual ou inferior a 40 (trinta) minutos.
Cálculodo SLAM	#ChamadoFechadoTransitadosN1 – #ChamadosAtendidosAtraso #ChamadosFechadosTransitadosN1 #ChamadosFechadosTransitadosN1 = Quantidade total de chamados fechados no mês, que passaram pelo Suporte N1.

	#ChamadosAtendidosAtraso = Total de chamados encerrados no mês que passaram pelo Suporte N1 e tiveram o tempo de atendimento com mais de 40 (trinta) minutos.
Peso	2
Cálculo do FA	∑ (SLAM x PESO) / ∑ (SLAC x PESO)

TAC-Tempo de Atendimento dos Chamados (IND06)	
Descrição	Definir o prazo máximo para que o Atendimento ao Usuário em 1º nível se aproprie do incidente ou da solicitação e iniciar efetivamente o atendimento. O Tempo de Atendimento é definido pela quantidade de minutos decorridos desde a abertura dochamado na ferramenta de gestão de serviços de TI até a mudança de status do chamado para "Ematendimento".
SLAC	80% dos chamados atendidos no mês deve tero tempo de atendimentoinicial para qualquer tipo, seja ele um incidente ou requisição, deverá ser igual ou inferior a 20 (trinta) minutos.
Cálculodo SLAM	#ChamadoFechadoTransitadosN1 – #ChamadosAtendidosAtraso #ChamadosFechadosTransitadosN1 #ChamadosFechadosTransitadosN1 = Quantidade total de chamados fechados no mês, que passaram pelo Suporte N1. #ChamadosAtendidosAtraso = Total de chamados encerrados no mês que passaram pelo Suporte N1 e tiveram o tempo de atendimento com mais de 20 (trinta) minutos.
Peso	3
Cálculo do FA	∑ (SLAM x PESO) / ∑ (SLAC x PESO)

ISC–Índice de Satisfaçãodos Chamados (IND07)	
Descrição	Será considerado o percentual de chamados avaliados como **Bom** e **Ótimo,** no período de 30 dias, divididos pelo total de chamados avaliados**.**
SLAC	90% dos chamados devem ser avaliados como **Bom** e **Ótimo.**
Cálculo do SLAM	#AVCHBOM+#AVCHOTIMO #TOTALAVCH #AVCHBOM = Avaliação de chamados como BOM.

	#AVCHOTIMO = Avaliação de chamados como ÓTIMO. #TOTALAVCH = Total de chamados avaliados.
Peso	1
Cálculo do FA	∑ (SLAM x PESO) / ∑ (SLAC x PESO)

FATOR DE AJUSTE

O Fator de ajuste é um mecanismo que permitirá à CONTRATANTE aplicar um índice, obtido a partir do valor efetivamente medido pelo valor contratado, conforme os indicadores. Este índice poderá variar entre 0,9 e 1,0, de acordo com os valores apurados para cada indicador.

FÓRMULA PARA CALCULAR A MÉDIA DO FATOR DE AJUSTE:

$$\text{CÁLCULO DO FA} = \frac{\sum \text{FA's MEDIDOS DE CADA INDICADOR}}{\text{QTDE INDICADORES}}$$

SLA = Acordo de Nível de Serviço
SLA = SLA Medido
SLAC = SLA Contratado

O fator de ajuste será igual a 1,0 quando a CONTRATADA alcançar os índices contratados.

Se os valores medidos para os indicadores estiverem abaixo do valor contratado, o fator de ajuste será menor do que 1,0, o que implica em uma diminuição no valor a ser pago, tendo em vista que a CONTRATADA não desempenhou os serviços com o nível de qualidade com o qual avia se comprometido.

O valor efetivamente pago será o seguinte:

VP = VC x FA

VP = Valor a ser pago; VC = Valor Contratado; FA = Fator de Ajuste.

ENCARTE D – HISTÓRICO DE CHAMADOS

A média de atendimentos aos usuários são de 2.400 chamados/mês.

Quantitativo de Chamados - CTI	
01/01/2024 - 26/08/2025	
Mês/Ano	**Quantidade de Chamados Fechados**
jan/24	1.275
fev/24	2.036
mar/24	1.806
abr/24	4.214
mai/24	2.478
jun/24	2.254
jul/24	2.091
ago/24	2.508
set/24	3.606
out/24	4.045
nov/24	4.131
dez/24	1.544
jan/25	1.433
fev/25	1.679
mar/25	2.318
abr/25	3.245
mai/25	2.261
jun/25	1.740
jul/25	2.112
ago/25	1.999
Total	**48.775**
Média Mensal	**2.439**

ANEXO II - MODELO DE DESCRIÇÃO DA PROPOSTA

AGÊNCIA ESTADUAL DE DEFESA AGROPECUÁRIA DA BAHIA - ADAB

Objeto: prestação de serviços técnicos de informática para a implantação e operação da Central de Serviços incluindo suporte aos usuários em 1º, 2º e 3º Níveis (incluindo Serviços Operacionais de Sustentação e Gerenciamento), Monitoramento e Suporte ao ambiente de Desenvolvimento serão executados **sem regime de dedicação exclusiva de mão de obra**, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência

LOTE ÚNICO				
Item	**Descrição**	**Qt A**	**Valor Unitario (R$) B**	**Valor Total Anual (R$) C ***
1	ATENDIMENTO E SUPORTE, ao usuário 1°, 2º e 3º níveis, incluindo serviços gerenciados e integrados para suporte técnico especializado, através de estabelecimento de Central de Serviços, incluindo o fornecimento e implementação de solução informatizada integrada para gestão de serviços dos recursos TIC, observando as melhores práticas de serviços da ITIL (Information Techonology Infratructure Library).	1		
2	Serviço especializado por demanda, horas extras, sobreaviso e adicional noturno 1º nível, 2º nível, 3º nível e reembolso de despesas de viagens e deslocamento	600		
			Valor Global (R$)	**R$**
			PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA	( ) dias **[≥60]**

Onde: C = (A * B * 12) – para Item 1
C = (A * B) - para Item 2

[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 §1° do art. 63 da Lei n° 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

DADOS PARA ASSINATURA DO CONTRATO

PROPONENTE					
NOME DA EMPRESA					
C.N.P.J. N.º					
ENDEREÇO					
TELEFONE		FAX		E-MAIL	

REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA			
NOME COMPLETO			
C.I. N.º			
C.P.F. N.º			
PROFISSÃO			
NACIONALIDADE		ESTADO CIVIL	
ENDEREÇO RESID.			

DADOS BANCÁRIOS			
NOME DO BANCO		N.º DO BANCO	
NOME DA AGÊNCIA		N.º DA AGÊNCIA	
N.º CONTA CORRENTE			

Local e data _, de de .

_____

Assinatura Representante Legal

ANEXO III - MODELO PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS POR PERFIL

(referência sugestiva/facultativa)

PLANILHA DE FORMAÇÃO DE CUSTOS

A - Data de Apresentação da Proposta	
B - Município/UF	**Salvador - BA**
C - Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo:	**Convenção Coletiva do SINDADOS/SINEPD-BA, ano 2025/2026 - com vigência de 01/05/2025 a 30/04/2026**
D - Número de Meses da Execução Contratutal	**12 (doze) meses**

Perfil Profissional/ Serviço	
I – REMUNERAÇÃO	
01 - Salário Mensal	

II - ENCARGOS SOCIAIS (Incidentes sobre o Salário + Reserva Técnica)		
GRUPO A	**PERCENTUAL**	**VALOR**
Previdencia Social		R$ 0,00
FGTS		R$ 0,00
Salário Educação		R$ 0,00
SESI/ SESC		R$ 0,00
SENAI/ SENAC		R$ 0,00
INCRA		R$ 0,00
SAT - Seguro Acidente de Trabalho		R$ 0,00
SEBRAE		R$ 0,00
TOTAL DO GRUPO A		**R$ 0,00**

GRUPO B	**PERCENTUAL**	**VALOR**
Férias, Abono de Férias		R$ 0,00

Auxilio doença/Enfermidade		R$ 0,00
Auxilio maternidade/ paternidade		R$ 0,00
Faltas legais		R$ 0,00
Acidente de trabalho		R$ 0,00
Aviso prévio trabalhado		R$ 0,00
13º Salário		R$ 0,00
TOTAL DO GRUPO B		**R$ 0,00**
GRUPO C	**PERCENTUAL**	**VALOR**
Demissão sem justa causa		R$ 0,00
Aviso prévio indenizado		R$ 0,00
Indenização adicional		R$ 0,00
TOTAL DO GRUPO C		**R$ 0,00**
GRUPO D	**PERCENTUAL**	**VALOR**
Incidência dos Encargos do Grupo A sobre B		R$ 0,00
TOTAL DO GRUPO D		**R$ 0,00**
TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS		**R$ 0,00**
VALOR DA MÃO-DE-OBRA: (Valor da Remuneração + Encargos Sociais)		**R$ 0,00**

III - INSUMOS	**PERCENTUAL**	**VALOR**
Alimentação (Vale)		
Transporte (Vale)		
Plano de Saúde		
Auxílio Funeral		
Outros (ESPECIFICAR)		
TOTAL DOS INSUMOS		**R$ 0,00**
VALOR TOTAL DA MAO DE OBRA + INSUMOS		**R$ 0,00**

IV - DEMAIS COMPONENTES (Incidentes sem valor de custo)	PERCENTUAL	VALOR
01 - Despesas Administrativas/Operacionais		R$ 0,00
02 - Previsão de Lucro - IR - CSLL		R$ 0,00
TOTAL DOS DEMAIS COMPONENTES		**R$ 0,00**

V – TRIBUTOS	PERCENTUAL	VALOR
01 – ISSQN ou ISS		R$ 0,00
02 – COFINS		R$ 0,00
03 – PIS/PASEP		R$ 0,00
04 - INSS		R$ 0,00
TOTAL DE TRIBUTOS		**R$ 0,00**
Tributos + Demais componentes = To 100		0,00%
Mão-de-obra+Insumos+ Demais Componentes = Po		R$ 0,00
Po / (1-To) = P1		R$ 0,00
VI - PREÇO MENSAL DO SERVIÇO		
(Remuneração + Insumos + Demais Componentes + Tributos)		**R$ 0,00**
VII - QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS		
VIII- PREÇO ANUAL DO SERVIÇO		
(Remuneração + Insumos + Demais Componentes + Tributos)		**R$ 0,00**

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1. INFORMAÇÕES BÁSICAS DO DOCUMENTO

Número do processo administrativo: 083.7185.2025.0003332-02

2. NECESSIDADE

2.1 Descrição da necessidade

A **Agência Estadual de Defesa Agropecuária da Bahia - ADAB** cuja missão é assegurar o desenvolvimento de uma agropecuária competitiva consolidou-se como uma agência moderna, atuante, sintonizada com o setor produtivo, perseguindo sempre o ideal de ser um referencial de excelência na área de defesa agropecuária, garantindo a sustentabilidade do agronegócio e da agricultura familiar.

Para atendimento aos desafios de uma economia globalizada, a ADAB dispõe de uma estrutura de Defesa Sanitária Animal e Vegetal, bem como de Inspeção de Produtos de Origem Agropecuária que atua em todo território baiano, assegurando, desse modo, a qualidade sanitária dos produtos e garantindo níveis de proteção adequada aos consumidores e conseqüentemente maior segurança ao mercado.

Com a missão de assegurar o desenvolvimento de uma agropecuária competitiva, através da inspeção e controle da saúde dos animais e vegetais, garantindo a melhoria do meio ambiente e total proteção aos consumidores surgia a Agência Estadual de Defesa Agropecuária da Bahia – ADAB. Ao longo desses anos a ADAB tem preconizando o desenvolvimento de um agronegócio sustentável e competitivo.

A terceirização de serviços de TI tem sido parte das respostas encontradas pela ADAB para responder adequadamente a sempre crescente demanda por suporte operacional ao usuário e sistemas, bem como serviços correlatos.

Atualmente, a ADAB possui dois contratos distintos para atendimento e suporte técnico:

- SET Soluções Estratégicas e Tecnológicas Ltda ME: contrato nº 005/2022, para serviços de atendimento de 1º e 2º níveis com implantação de Central de Serviços.
- Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S/A: contrato nº 011/2019 (8º aditivo assinado em 10/06/2024), vigente até 24/06/2025, para serviços de atendimento de 3º nível.

A manutenção de dois contratos separados para suporte técnico gera dificuldades operacionais, fragmentação dos serviços, aumento de custos administrativos e despadronização dos atendimentos.

Justifica-se, portanto, a necessidade de unificação dos serviços de 1º, 2º e 3º níveis de suporte técnico em um único contrato, visando:

- Otimizar a gestão do suporte técnico;
- Padronizar os processos de atendimento ao usuário;
- Melhorar o tempo de resposta e resolução de incidentes;

- Reduzir custos operacionais e administrativos;
- Implantar uma central de serviços moderna, integrada e alinhada às melhores práticas de ITIL;
- Disponibilizar solução de telefonia IP moderna, segura e escalável.

Caso a contratação não seja realizada:

- Comprometimento da continuidade e da qualidade do atendimento técnico;
- Riscos elevados de indisponibilidade de sistemas críticos;
- Prejuízos operacionais às atividades de fiscalização, certificação e monitoramento agropecuário;
- Dificuldade em atendimento às diretrizes de governança de TIC;
- Aumento da insatisfação dos usuários internos.

Com o intuito de manter os serviços realizados e considerando que não pode haver interrupção nos atendimentos, sob pena de ocorrer prejuízos técnicos nas ações finalísticas da ADAB torne-se necessário e imprescindível à abertura de processo de licitatório para a contratação de serviços de atendimento e suporte técnico ao usuário em 1º, 2º e 3º níveis, de forma integrada e contínua, com disponibilização de Central de Serviços (Service Desk) e solução de telefonia IP.

Para suprir todas estas demandas e atender um universo de 1.200 (mil e duzentos) usuários, distribuídos em diversas unidades no Estado da Bahia, é necessário que esta Coordenadoria se estruture e trabalhe de acordo com as melhores práticas de mercado, para sere capaz de prestar um atendimento que corresponda às expectativas da população, pois manter um ambiente tão crítico satisfazendo as necessidades da instituição, requer uma administração orquestrada e efetiva, haja vista que qualquer interrupção nesta execução pode afetar serviços essenciais prestados pela adab, em caso de falha, afeta diretamente o atendimento ao cidadão uma vez que a ADAB provê o serviços em regime ineterrupo.

Para gerir todo esse ambiente de infraestrutura de TI, é necessário o suporte de uma equipe altamente especializada e comprometida, que busque constante melhoria na qualidade do atendimento. Todas as atividades são executadas de forma contínua e são essenciais para o funcionamento desta ADAB. Uma interrupção na prestação destes serviços traria inúmeros transtornos para a continuidade do negócio desta instituição e para os cidadãos.

Por fim, a contratação de Suporte aos Usuários nos três níveis de atendimento, em uma única solução fim possibilita uma melhor gestão do serviço, pois caberá a uma única empresa a total responsabilidade do chamado desde o momento em que é registrado na Central de Serviços até a sua completa solução. Estando comprometida com todo, a equipe da Contratada fará a gestão de todas as solicitações dos usuários, desde um simples erro em seu computador até o mais complexo problema na infraestrutura de TI, pois é provado que muitas vezes eles são correlatos, haja vista que a falha em um ponto de rede de um desktop pode ter sua causa raiz na indisponibilidade ou erro de configuração de um equipamento dentro do Data Center.

Espera-se com isso agilidade no atendimento e, acima de tudo, melhoria na qualidade da prestação do serviço. A fim de elevar cada vez mais a qualidade e a eficiência do serviço prestado pela área de TI, é apresentado o presente documento no qual a ADAB pretende alcançar os resultados efetivos e manter o controle necessário para um ambiente crítico como este.

A Coordenação de Tecnologia e Informação, que tem por finalidade a integração das diversas unidades da ADAB, no que se refere à tecnologia da informação, telecomunicações e inovação, compete:

I. dirigir, coordenar, planejar, elaborar e supervisionar projetos de tecnologia de informação concernentes à área;

II. monitorar e dar suporte técnico e operacional à rede de comunicação;

III. promover a administração dos Sistemas de Tecnologia da Informação e Banco de Dados;

IV. realizar telecomunicação entre os escritórios da ADAB no interior do Estado da Bahia, integrando-os de modo oportuno, seguro e eficiente, de maneira a lhes potencializar a eficácia da ação;

V. promover atualização e implementação de sistemas de tecnologia de informação, telecomunicações e equipamentos na ADAB;

VI. promover a manutenção e conservação de hardware, software, redes e outros equipamentos de tecnologia da informação e telecomunicações instaladas e operadas por escritórios da ADAB no interior do Estado da Bahia;

VII. integrar os serviços das diversas áreas da ADAB, através de sistemas informatizados;

VIII. promover a gestão da inovação tecnológica;

2.1.1. Alinhamento com o Planejamento Estratégico da ADAB

A presente contratação está diretamente alinhada ao Planejamento Estratégico da ADAB, especialmente aos objetivos institucionais relacionados à modernização tecnológica, à melhoria da eficiência operacional e ao fortalecimento da capacidade institucional para execução das atividades de defesa agropecuária no Estado da Bahia.

O Plano Estratégico da ADAB estabelece, entre suas diretrizes, a necessidade de:

- **Aprimorar a infraestrutura tecnológica e os sistemas de informação** utilizados pela instituição;
- **Garantir a continuidade e disponibilidade dos serviços essenciais**, inclusive aqueles de suporte técnico e atendimento ao usuário;
- **Reduzir riscos operacionais** que possam comprometer ações de fiscalização, inspeção e certificação agropecuária;
- **Promover governança de TIC**, com padronização de processos, gestão eficiente de chamados e melhoria contínua dos serviços de TI;
- **Aumentar a satisfação dos usuários internos e fortalecer a entrega de serviços à sociedade**.

A contratação integrada dos serviços de 1º, 2º e 3º níveis, Central de Serviços, telefonia IP e suporte avançado contribui diretamente para esses objetivos, pois:

6. **Eleva a maturidade tecnológica da ADAB**, estabelecendo ambiente de TI unificado, padronizado e orientado às melhores práticas (ITIL).
7. **Assegura continuidade operacional dos serviços essenciais,** apoiando atividades finalísticas como defesa sanitária animal e vegetal.
8. **Mitiga riscos de falhas, indisponibilidade e fragmentação**, que prejudicam a atuação da ADAB em campo e nos sistemas corporativos.
9. **Aprimora o atendimento ao usuário interno**, proporcionando maior eficiência, confiabilidade e transparência.
10. **Fortalece a governança digital**, contribuindo para os pilares do Plano Estratégico Estadual e do Decreto de Governança de TIC.

Dessa forma, evidencia-se que a contratação proposta **não apenas atende a uma necessidade operacional**, mas constitui **ação estratégica essencial** para o cumprimento das metas institucionais da ADAB, atendendo ao disposto no art. 18 da Lei 14.133/2021 e às orientações do parecer sistêmico da PGE.

2.2 Área requisitante

ADAB/APE/CTI – Coordenação de Tecnologia e Informação

2.3 Descrição dos Requisitos da Contratação

Item	Descrição	CodigoSIMPAS	Especificação Técnica	Qt.	UN
1	ATENDIMENTO E SUPORTE, ao usuário 1°, 2º e 3º níveis, incluindo serviços gerenciados e integrados para suporte técnico especializado, através de estabelecimento de Central de Serviços, incluindo o fornecimento e implementação de solução informatizada integrada para gestão de serviços dos recursos TIC, observando as melhores práticas de serviços da ITIL (Information Techonology Infratructure Library).	02.24.00.00183260-3	(00121142525)	1	SLA
2	Serviço especializado por demanda, horas extras, sobreaviso e adicional noturno 1º nível, 2º nível, 3º nível e reembolso de despesas de viagens e deslocamento	02.24.19.00127483-0	(00121142651)	600	UST

3 SOLUÇÃO

3.1 Levantamento de Mercado

Com a finalidade de registrar as fontes utilizadas para pesquisa de preços de salários e valores estimados de contratação de serviços técnicos em Tecnologia da Informação (TI), com vistas à composição do valor estimado do processo licitatório, foi elaborado o Relatório de Pesquisa de Preços e Justificativa de Valor Estimado para Contratação (00120517283), no qual foram consideradas contratações similares em órgãos públicos, bem como consultas a fontes salariais reconhecidas.

Diante da dificuldade de compatibilização metodológica entre os objetos analisados e o escopo pretendido, optou-se, complementarmente, pela solicitação de propostas comerciais a fornecedores com atuação no mercado pertinente.

As propostas comerciais foram encaminhadas com descrição padronizada do objeto, de modo a assegurar a isonomia no tratamento das informações e a comparabilidade dos preços apresentados.

Foram obtidas 03 (três) propostas comerciais, sendo: Ciberian (00128191741), EDZA (00128191757) e SmartWork (00128191750), devidamente juntadas aos autos do processo administrativo, utilizadas como referência para a formação do valor estimado da contratação.

A partir das informações coletadas, foram elaborados mapas comparativos e análises técnicas, considerando a dispersão dos valores obtidos na pesquisa de mercado, tendo sido observada variação aproximada entre os valores cotados (em torno de 30%), utilizada como parâmetro de consistência dos dados, sem caráter vinculativo ou restritivo.

Os documentos que subsidiaram a estimativa de preços da contratação, incluindo relatórios, mapas comparativos e propostas de fornecedores, encontram-se devidamente juntados aos autos do processo administrativo, compondo a fundamentação técnica do valor estimado, assegurando a rastreabilidade das informações e a transparência dos critérios adotados.

3.2 Descrição da solução como um todo

O presente Estudo Técnico Preliminar tem por objeto a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços comuns continuados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), de forma integrada e interdependente, mediante a alocação dos recursos técnicos mínimos necessários, com foco na entrega de resultados, no cumprimento dos níveis de serviço e no desempenho operacional.

As características gerais **da Solução Pretendida compreende, em Nível Estratégico:**

- A **disponibilização de equipe técnica mínima necessária** com foco na **entrega de resultados, cumprimento de níveis de serviço e desempenho operacional,** composta por profissionais qualificados **em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)** para atuação integrada nos níveis 1º, 2º e 3º de suporte, bem como para as atividades de gestão, governança e operação da infraestrutura tecnológica da ADAB;
- A **implantação, operação e sustentação de Central de Serviços (Service Desk)** como **ponto único de contato** para os usuários, responsável pelo registro, tratamento, acompanhamento e encerramento de incidentes, requisições e eventos de TIC, com atendimento multicanal;
- A **implantação, operação e manutenção de Central Telefônica IP (PABX em Nuvem)** integrada à Central de Serviços, incluindo funcionalidades de telefonia corporativa, URA, filas de atendimento, relatórios gerenciais, gravação de chamadas e recursos de contact center, assegurando alta disponibilidade, escalabilidade e aderência aos níveis de serviço definidos;
- A **prestação integrada de serviços de suporte técnico em 1º, 2º e 3º níveis,** de forma coordenada e contínua, evitando a fragmentação contratual, a sobreposição de responsabilidades e a elevação de riscos operacionais;
- A **gestão e operação da infraestrutura de TIC**, abrangendo servidores físicos e virtuais, redes de comunicação de dados, sistemas operacionais, bancos de dados, ambientes virtualizados e ativos de segurança da informação;
- A **adoção de práticas reconhecidas de governança e gestão de serviços de TIC**, com base nos frameworks ITIL e COBIT, promovendo padronização de processos, controle, rastreabilidade e melhoria contínua;
- A **utilização de Acordos de Nível de Serviço (SLA)** como instrumento formal de monitoramento, controle de desempenho, garantia de qualidade e avaliação de resultados.

3.3 Detalhamento do Objeto

A contratação visa à implantação, operação e sustentação da Central de Serviços (Service Desk) e da Central Telefônica IP (PABX em Nuvem), bem como à execução de serviços de suporte técnico ao ambiente computacional da ADAB, nos níveis 1º, 2º e 3º, abrangendo a gestão e operação da infraestrutura, a governança dos serviços, a segurança da informação e a prestação de serviços técnicos especializados sob demanda, conforme o detalhamento e as condições estabelecidas no **Anexo I – Especificações Técnicas**, de modo a assegurar a continuidade, a disponibilidade, a segurança, a confiabilidade e a qualidade dos serviços de TIC que suportam as atividades institucionais e finalísticas da ADAB.

Os serviços deverão ser executados com base em padrões objetivos de desempenho e qualidade, monitorados por Acordos de Nível de Serviço (SLA), e orientados por práticas reconhecidas de governança e gestão de TIC, notadamente os frameworks ITIL e COBIT, promovendo padronização, controle, rastreabilidade e melhoria contínua.

A solução proposta considera a interdependência técnica e operacional entre a Central de Serviços, o suporte técnico em múltiplos níveis, a Central Telefônica IP e a gestão da infraestrutura tecnológica, razão pela qual a contratação é avaliada de forma integrada, como medida necessária para mitigação de riscos, otimização de recursos e atendimento eficiente às necessidades da Administração.

3.3.1 Avaliação do Quadro Técnico Mínimo Necessário

A definição do quadro técnico mínimo necessário para a contratação foi realizada a partir da análise do modelo atualmente adotado pela ADAB, da avaliação das limitações operacionais existentes e do escopo ampliado da solução pretendida, conforme estabelecido neste Estudo Técnico Preliminar e detalhado no Termo de Referência e em seu Anexo I – Especificação Técnica.

Atualmente, os serviços de atendimento e suporte técnico ao ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da ADAB são prestados por meio de dois contratos distintos, totalizando 9 (nove) profissionais, distribuídos entre os níveis 1º, 2º e 3º de suporte, além de supervisão operacional. Esse arranjo contratual fragmentado atende parcialmente às demandas existentes, porém apresenta limitações relevantes quanto à integração dos serviços, à governança de TIC, à gestão unificada de níveis de serviço e à capacidade de absorção de novas responsabilidades operacionais.

A solução pretendida, por sua vez, contempla a contratação integrada dos serviços de Central de Serviços (Service Desk), suporte técnico em 1º, 2º e 3º níveis, gestão e operação da infraestrutura de TIC, governança dos serviços e implantação/operação da Central Telefônica IP, o que amplia de forma significativa o escopo técnico e gerencial da contratação, conforme demonstra a Tabela Comparativa do Quadro Técnico Atual x Quadro Técnico Mínimo Proposto (00132145301)

Nesse contexto, foi definido um quadro técnico mínimo de 11 (onze) profissionais, o qual não representa mera ampliação quantitativa da equipe, mas sim um redimensionamento qualitativo, com redistribuição de esforços entre os níveis de atendimento e inclusão de funções estratégicas de gestão, conforme análise a seguir.

Nível 1 – Central de Serviços

O quantitativo de Técnicos de Suporte em 1º Nível foi ampliado de 2 para 3 profissionais, considerando que a Central de Serviços atuará como ponto único de contato (SPOC), com atendimento multicanal (telefone, sistema de gestão, chat e correio eletrônico), além da integração com a Central Telefônica IP. A ampliação visa assegurar o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço, reduzir tempos de espera e absorver o aumento de demanda decorrente da centralização dos atendimentos.

Nível 2 – Suporte Técnico Especializado

O Nível 2 passa de 2 para 4 profissionais, com a inclusão de um Técnico de Suporte 2º Nível Júnior adicional e a criação do perfil de Técnico de Suporte 2º Nível Pleno. Essa ampliação decorre da necessidade de reforçar o atendimento técnico especializado presencial e remoto, o suporte às unidades descentralizadas, o apoio a eventos institucionais e a maior autonomia técnica para resolução de incidentes, reduzindo o encaminhamento indevido de demandas ao 3º nível.

Nível 3 – Suporte Avançado à Infraestrutura

O quantitativo do Nível 3 foi ajustado de 4 para 3 profissionais, mantendo-se a capacidade de atendimento às demandas de alta complexidade relacionadas à infraestrutura, redes, servidores, segurança da informação e ambientes críticos. Tal ajuste é viabilizado pelo fortalecimento dos níveis 1º e 2º, permitindo que o 3º nível atue de forma mais estratégica e especializada, sem prejuízo à continuidade dos serviços.

Gestão dos Serviços

Mantém-se a função de Supervisor da Central de Serviços, responsável pela coordenação operacional do atendimento, monitoramento de indicadores e gestão diária da Central de Serviços.

Adicionalmente, foi incluído o perfil de Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação, função inexistente no modelo atual, mas essencial ao novo escopo contratual. Esse profissional será responsável pela gestão integrada da infraestrutura de TIC, governança dos serviços, acompanhamento dos SLAs, mitigação de riscos operacionais e interface técnica com a Administração, alinhando a execução contratual às boas práticas de ITIL e COBIT.

Diante do exposto, conclui-se que o quadro técnico mínimo de 11 (onze) profissionais é tecnicamente adequado e proporcional ao escopo da solução pretendida, estando alinhado à complexidade dos serviços, à criticidade do ambiente tecnológico da ADAB e às boas práticas de governança de TIC. O redimensionamento proposto contribui para a melhoria da eficiência operacional, redução de riscos, fortalecimento da governança e garantia da continuidade dos serviços essenciais, atendendo aos princípios da eficiência, economicidade e interesse público, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

3.3.2 Forma de Contratação

A contratação deve ocorrer em lote único devido à interdependência técnica entre os serviços de 1º, 2º e 3º níveis, Central de Serviços, telefonia IP e monitoramento do ambiente de TIC. A divisão em vários lotes geraria conflitos de responsabilidade, aumento de tempo de resolução, fragilidade na gestão de SLAs e inviabilidade da governança integrada prevista nas práticas ITIL.

O lote único eleva a eficiência, reduz custos operacionais, mitiga riscos e assegura uniformidade no atendimento ao usuário, atendendo aos princípios do art. 5º e ao art. 23 da Lei nº 14.133/2021.

3.3.3 Natureza do Objeto

O objeto desta contratação caracteriza-se como serviço comum, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021, uma vez que se trata de serviços cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos, por meio de especificações usuais de mercado, indicadores de nível de serviço (SLA), métricas mensuráveis, prazos de atendimento e critérios objetivos de avaliação da execução.

Os serviços de atendimento e suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), em 1º, 2º e 3º níveis, bem como a operação de Central de Serviços, telefonia IP e atividades correlatas, são amplamente ofertados no mercado, possuem metodologias consolidadas, práticas padronizadas (a exemplo das boas práticas ITIL) e não demandam soluções intelectuais personalizadas ou de caráter singular.

Dessa forma, a contratação enquadra-se como serviço comum, permitindo a adoção de procedimento licitatório compatível com essa natureza, observados os princípios da isonomia, da seleção da proposta mais vantajosa e da eficiência administrativa.

3.3.4 Resultados Esperados com a Contratação

Com a contratação pretendida, espera-se:

- Garantir a **continuidade operacional dos serviços de TIC** que suportam as atividades de defesa agropecuária;
- Reduzir riscos de indisponibilidade, falhas recorrentes e retrabalho;
- Melhorar a **qualidade do atendimento ao usuário interno,** com maior previsibilidade e transparência;
- Elevar o nível de **maturidade da governança de TIC** da ADAB;
- Assegurar conformidade com o **Planejamento Estratégico Institucional**, o Decreto de Governança de TIC e as orientações dos órgãos de controle.

3.3.5 Observações Importantes

Os **detalhamentos operacionais, perfis profissionais, quantitativos, SLAs, métricas, penalidades e requisitos técnicos específicos** encontram-se descritos no

Termo de Referência e em seu Anexo I, não integrando o escopo de aprofundamento do ETP, conforme as boas práticas e orientações da Lei nº 14.133/2021.

3.3.6 Justificativa Técnica Individualizada

Das Certificações Técnicas Exigidas

As certificações técnicas previstas neste Termo de Referência foram definidas de forma individualizada, vinculadas exclusivamente aos perfis estratégicos e de maior complexidade técnica, notadamente aqueles responsáveis pela gestão da infraestrutura, governança dos serviços de TIC, supervisão da Central de Serviços e coordenação técnica do contrato.

Tais certificações não se destinam a comprovar conhecimento genérico, mas sim a assegurar domínio formalizado de metodologias, boas práticas e padrões internacionalmente reconhecidos, indispensáveis para a adequada execução das atribuições associadas às parcelas do objeto de maior relevância técnica e impacto sistêmico.

A exigência encontra fundamento na necessidade de:

- garantir governança efetiva dos serviços contratados;
- assegurar a correta definição, monitoramento e melhoria contínua dos SLAs;
- mitigar riscos operacionais, contratuais e de indisponibilidade dos serviços críticos;
- assegurar a aderência às boas práticas consolidadas no mercado de TIC.

Ressalta-se que não há exigência indistinta ou generalizada de certificações para todos os profissionais, preservando-se a proporcionalidade e a competitividade do certame.

Uso Compulsório de Metodologias Específicas

A adoção de metodologias reconhecidas (como ITIL, COBIT e metodologias ágeis, quando aplicáveis) decorre da natureza integrada, contínua e crítica do objeto, que envolve múltiplas frentes interdependentes: Central de Serviços, suporte em 1º, 2º e 3º níveis, infraestrutura, segurança da informação e telefonia IP.

O uso compulsório dessas metodologias não se destina a restringir o mercado, mas a:

- padronizar processos de atendimento, escalonamento e gestão;
- garantir rastreabilidade, previsibilidade e mensuração objetiva dos serviços;
- viabilizar a fiscalização contratual baseada em indicadores verificáveis;
- assegurar interoperabilidade entre ferramentas, processos e equipes.

Trata-se, portanto, de requisito diretamente relacionado ao modelo de execução e gestão do contrato, sendo imprescindível para o alcance dos resultados esperados.

Previsão de Múltiplos Perfis Especializados

A previsão de múltiplos perfis técnicos especializados decorre da heterogeneidade e complexidade do objeto, que engloba atividades de natureza operacional, tática e estratégica, com níveis distintos de responsabilidade, criticidade e impacto.

A definição de perfis diferenciados:

- evita sobreposição de funções e conflitos de responsabilidade;
- assegura escalonamento técnico adequado;
- permite alocação eficiente de recursos conforme a complexidade da demanda;
- reflete a realidade do mercado de serviços de TIC de médio e grande porte.

Tal estrutura não configura fragmentação indevida do objeto, mas sim organização funcional necessária à execução eficiente, contínua e segura dos serviços, conforme reconhecido como matéria eminentemente técnica pela própria Procuradoria Geral do Estado.

Tempo de Experiência Profissional

A exigência de tempo mínimo de experiência profissional, em especial a previsão de 15 (quinze) anos de experiência específica para o perfil técnico do Gerente de Infraestrutura, encontra-se tecnicamente justificada e diretamente vinculada à imprescindibilidade da condição para a execução do objeto, atendendo ao entendimento consolidado do Tribunal de Contas da União (Acórdão nº 3.356/2015 – Plenário).

O referido perfil é responsável por:

- coordenar tecnicamente múltiplas frentes críticas e interdependentes;
- tomar decisões de alto impacto sobre infraestrutura, segurança e continuidade dos serviços;
- atuar preventivamente na mitigação de riscos sistêmicos;
- gerir ambientes complexos, distribuídos e de missão crítica;
- conduzir processos de transição contratual, continuidade operacional e melhoria contínua.

A experiência acumulada ao longo de período prolongado é condição essencial para:

- reduzir riscos de falhas graves ou decisões inadequadas;
- assegurar maturidade técnica e capacidade de resposta a incidentes complexos;
- preservar a continuidade dos serviços que suportam diretamente as atividades finalísticas da ADAB.

Ressalta-se que tal exigência:

- restringe-se a um único perfil estratégico;
- não impõe quantitativo excessivo;
- guarda correspondência direta com as atribuições do cargo;

- é compatível com a complexidade, criticidade e responsabilidade inerentes à função.

As exigências de certificações, metodologias, perfis especializados e tempo de experiência foram definidas com base em critérios técnicos objetivos, vinculadas às parcelas de maior relevância do objeto, observando os princípios da razoabilidade, proporcionalidade, competitividade e eficiência, nos termos do art. 5º da Lei nº 14.133/2021.

Registra-se, por fim, que a definição desses requisitos insere-se no âmbito da discricionariedade técnica da Administração, conforme reconhecido pela Procuradoria Geral do Estado, não se tratando de matéria sujeita a controle jurídico de mérito, mas de decisão fundamentada na necessidade de assegurar a adequada execução contratual e o interesse público.

3.4 Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

Item	Descrição	Regime	Qt
1	ATENDIMENTO E SUPORTE, ao usuário 1°, 2º e 3º níveis, incluindo serviços gerenciados e integrados para suporte técnico especializado, através de estabelecimento de Central de Serviços, incluindo o fornecimento e implementação de solução informatizada integrada para gestão de serviços dos recursos TIC, observando as melhores práticas de serviços da ITIL (Information Techonology Infratructure Library).	SLA	1
2	Serviço especializado por demanda, horas extras, sobreaviso e adicional noturno 1º nível, 2º nível, 3º nível e reembolso de despesas de viagens e deslocamento	UST	600

3.5 Estimativa do Valor da Contratação

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

Pela contratação do serviço de atendimento e suporte técnico ao usuário em 1º, 2º e 3º níveis, de forma integrada e contínua, com disponibilização de Central de Serviços (Service Desk) e solução de telefonia IP valor global estimado é de de **R$ 2.295.775,80 (dois milhões, duzentos e noventa e cinco mil, setecentos e setenta e cinco reais e oitenta centavos), conforme Mapa de Pesquisa de Preços e de Fornecedores (00128191769).**

3.5.1 Metodologia da Pesquisa de Preços

I – Parâmetros utilizados na pesquisa de preços

(art. 1º, incisos I a V, Decreto Estadual nº 22.886/2024)

A estimativa do valor da contratação foi elaborada a partir de pesquisa de mercado ampla, combinada e motivada, observando-se os parâmetros previstos no art. 1º do Decreto Estadual nº 22.886/2024, de forma integrada e complementar:

a) Contratações similares realizadas pela Administração Pública

Foram analisadas contratações públicas com objeto compatível, envolvendo serviços comuns continuados de Tecnologia da Informação e Comunicação, especialmente aquelas que contemplam atendimento e suporte técnico em múltiplos níveis, Central de Serviços (Service Desk) e gestão de infraestrutura de TIC, com o objetivo de aferir valores praticados em contextos comparáveis.

b) Pesquisa direta com fornecedores especializados

Foram solicitadas cotações formais a empresas especializadas na prestação integrada de serviços de TIC, com comprovada atuação no mercado de suporte técnico em 1º, 2º e 3º níveis, Central de Serviços, telefonia IP e gestão de infraestrutura tecnológica.

c) Bases oficiais e referenciais públicos de preços

Foram consultadas bases oficiais disponíveis, a exemplo do SIMPAS/Comprasnet.BA. Registra-se, contudo, a inexistência de banco de preços específico para serviços de TIC estruturados por SLA e mensuração por UST, circunstância devidamente consignada nos autos.

d) Referências indiretas de mercado e notas fiscais eletrônicas

Quando disponíveis, foram consideradas referências indiretas de valores praticados no mercado, obtidas a partir de informações públicas correlatas, utilizadas de forma subsidiária para validação da razoabilidade dos preços coletados.

e) Mídia especializada e referenciais técnicos setoriais

Foram utilizados estudos e referenciais técnicos do setor de TIC, especialmente quanto à composição de custos de serviços continuados orientados por níveis de serviço (SLA) e serviços eventuais mensurados por unidade técnica (UST), exclusivamente como parâmetro de validação técnica.

II – Justificativa da escolha dos fornecedores consultados

(art. 3º, inciso VII, Decreto Estadual nº 22.886/2024)

Os fornecedores consultados foram selecionados com base em critérios técnicos objetivos, notadamente:

- atuação comprovada no mercado de serviços comuns continuados de TIC;
- experiência na prestação integrada de serviços de suporte técnico em múltiplos níveis, Central de Serviços e gestão de infraestrutura;
- capacidade técnica compatível com a complexidade e criticidade do ambiente tecnológico da ADAB;

- histórico de participação em contratações públicas ou privadas de natureza semelhante.

A seleção buscou assegurar pluralidade de fontes, evitando direcionamento e garantindo que os valores coletados refletissem condições reais e atuais de mercado, em observância aos princípios da isonomia, competitividade e obtenção da proposta mais vantajosa.

III – Formação do valor estimado da contratação

A formação do valor estimado observou a estrutura do objeto contratual, com separação clara entre serviços continuados e serviços eventuais, conforme descrito a seguir:

a) Serviços continuados – Item 1 (remunerado por SLA)

Os valores apresentados pelos fornecedores para a prestação integrada dos serviços de atendimento e suporte técnico em 1º, 2º e 3º níveis, Central de Serviços, telefonia IP e gestão da infraestrutura de TIC foram consolidados em planilha comparativa.

A partir das cotações válidas recebidas, foi apurado o valor médio anual, adotado como referência para o orçamento estimado do item principal da contratação.

b) Serviços especializados eventuais – Item 2 (remunerado por UST)

Para os serviços técnicos extraordinários, foi definido o quantitativo estimado de 600 (seiscentas) Unidades de Serviço Técnico – UST, com base no histórico de demandas eventuais, na análise de riscos operacionais e na previsão de ocorrências extraordinárias.

O valor unitário da UST foi obtido pela média dos valores cotados pelos fornecedores, resultando no montante estimado específico para esse item.

c) Consolidação do valor global

O valor global estimado da contratação corresponde à soma do valor anual dos serviços continuados (SLA) com o valor estimado dos serviços eventuais (UST), constituindo-se em orçamento compatível com o mercado, tecnicamente justificado e proporcional à complexidade do objeto.

O valor apurado foi adotado como critério máximo de aceitabilidade, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021 e com o Decreto Estadual nº 22.886/2024.

3.6 Elaboração da Proposta

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

Para apresentar sua cotação, a Licitante deverá utilizar-se, obrigatoriamente do **Anexo II - MODELO DE DESCRIÇÃO DA PROPOSTA** (00136250218). Os valores cotados nas colunas "Valor Mensal", “Valor da UST” e “Valor Unitário” da Planilha deCotação de

Preços já deverão incluir todos os itens de custos e despesas incidentes para a prestação dos serviços, inclusive ISS.

h) A proposta deverá conter a descrição exata do objeto pedido neste Termo de Referência.

i) No certame, o lote será disputado pelo menor valor total de seus itens, porém o licitante deverá destacar o valor unitário de cada item que o compõe;

j) No preço proposto deverão estar inclusas todas as despesas com salários, leis sociais, trabalhistas, seguros, impostos, taxas e contribuições, transporte, alimentação, benéficos conforme sindicato da categoria de processamento e dados do Estado da Bahia, despesas administrativas e lucros e demais insumos necessários à sua composição, conforme modelo de planilha de cotação e formação de preços descrita no **ANEXO III - MODELO DA PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS** (00136250218).

k) Apresentar a Planilha de Custos e Formação de Preços preenchida para cada um dos perfis dos Postos de Trabalho;

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

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

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

3.7 Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

3.7.1 Justiticativa de Lote Único

A adoção de lote único para a contratação dos serviços de atendimento e suporte técnico ao usuário em 1º, 2º e 3º níveis, incluindo a implantação e operação da Central de Serviços, solução de telefonia IP e serviços correlatos, mostra-se tecnicamente necessária e mais vantajosa à Administração Pública.

Os serviços previstos possuem forte interdependência operacional, pois a adequada prestação do suporte ao usuário depende da atuação integrada entre todas as camadas de atendimento. A fragmentação em múltiplos lotes comprometeria a eficiência do processo, gerando riscos como:

(i) aumento de chamados redirecionados entre empresas;

(ii) dificuldades na identificação da causa raiz de incidentes;

(iii) conflitos de responsabilidade;

(iv) inconsistências nos indicadores de SLA;

(v) perda de padronização no atendimento ao usuário.

Além disso, a Central de Serviços opera como único ponto de contato e controle das demandas de TIC, funcionando como elemento unificador dos processos ITIL. A divisão contratual entre empresas distintas inviabilizaria a gestão integrada do Catálogo de Serviços, do registro de incidentes, da configuração do ambiente (CMDB) e da governança dos níveis de serviço.

A operação contínua da infraestrutura, aliada ao suporte avançado de 3º nível (rede, servidores, segurança, banco de dados), demanda acesso unificado aos sistemas, ferramentas de monitoramento e políticas de segurança. Dividir esses serviços entre fornecedores diferentes aumentaria o risco tecnológico e exigiria camadas adicionais de controle pela ADAB, tornando a execução mais complexa, onerosa e sujeita a indisponibilidades.

Alguns dos benefício esperado são:

- Melhoria da disponibilidade e segurança dos serviços de TI;
- Maior satisfação do usuário interno;
- Redução de incidentes reincidentes;
- Padronização e rastreabilidade total de chamados e ativos;
- Unificação do catálogo de serviços e fluxos de escalonamento.
- Gestão centralizada e aderente a ITIL.
- Responsabilização clara e sem conflitos.
- Indicadores mais precisos e transparentes.
- Menor custo administrativo e maior eficiência operacional.
- Redução de incidentes reincidentes.
- Maior continuidade do serviço e disponibilidade do ambiente.
- Simplificação da fiscalização contratual.
- Estrutura de governança sustentável.

A contratação em lote único justifica-se em razão da integração operacional necessária entre:

- Central de Serviços
- N1, N2 e N3
- Monitoramento
- Telefonia IP
- Segurança e infraestrutura

A separação geraria:

- conflitos de responsabilidade
- aumento do tempo de escalonamento
- divergência de ferramentas

- perda de padronização
- retração dos indicadores
- maior risco operacional

Assim, com base no art. 5º da Lei nº 14.133/2021 (princípios da eficiência, economicidade, competitividade e segurança jurídica), no art. 23 (parcelamento quando viável e vantajoso), e considerando o parecer sistêmico PA-NLC-828-2023 da PGE, conclui-se que o lote único assegura maior eficiência operacional, melhor gestão dos serviços, redução de riscos e maior economicidade, sendo a solução que melhor atende o interesse público.

3.7.2 Análise de Alternativas

Conforme o art. 18, §1º, I, da Lei nº 14.133/2021, a Administração deve avaliar alternativas capazes de atender à necessidade identificada. Assim, foram analisadas quatro alternativas mínimas, conforme orienta o Parecer Sistêmico da PGE,

Alternativa 1 — Manter o modelo atual (contratos separados para diferentes níveis de atendimento)

Essa alternativa consistiria em manter a forma de contratação atualmente vigente, com um contrato para atendimento de N1/N2 e outro para N3/infratestrutura.

Problemas identificados:

- Fragmentação da cadeia de atendimento.
- Dificuldade de responsabilização, gerando conflitos entre fornecedores.
- Fluxos de escalonamento distintos, que aumentam tempo de solução.
- Duplicidade de registros e inconsistência dos indicadores de SLA.
- Maior custo administrativo, pois a ADAB teria que gerir múltiplos contratos.
- Falta de visão integrada da infraestrutura, prejudicando a análise de causa raiz.

Conclusão: alternativa não vantajosa, pois mantém falhas operacionais já reconhecidas no parecer da PGE.

Alternativa 2 — Internalizar a equipe (ampliar quadro próprio)

Consiste em alocar servidores ou contratar mais pessoal próprio para executar os serviços.

Desvantagens identificadas:

- Falta de cargos e limitações legais e orçamentárias para ampliar o quadro.
- Necessidade de profissionais altamente especializados em redes, servidores, banco de dados, segurança, telefonia IP, ferramentas ITIL e atendimento.

- Dificuldade de manter atualizações contínuas e certificações técnicas.
- Risco de descontinuidade em férias, licenças e rotatividade.
- Aumento permanente da despesa de pessoal (impacto na LRF).

Conclusão: alternativa tecnicamente inviável e economicamente desvantajosa.

Alternativa 3 — Terceirizar níveis separadamente (contratos distintos por N1, N2, N3)

Problemas identificados:

- Geração de gargalos no escalonamento.
- Indefinição de responsabilidades entre fornecedores.
- Risco de "jogo de empurra" e aumento no tempo de solução.
- Perda de uniformidade no atendimento e nos registros do sistema de chamados.
- Diferença de metodologias e padrões operacionais entre empresas.
- Dificuldade extrema de consolidar SLAs.
- Aumento da carga administrativa da equipe ADAB.

Conclusão: alternativa não recomendada, pois aumenta risco operacional e dificulta governança.

Alternativa 4 — Contratar em lote único (SOLUÇÃO ESCOLHIDA)

Consiste em contratar uma única empresa para N1, N2, N3, Central de Serviços, segurança, infraestrutura, telefonia IP e suporte técnico completo.

Benefícios identificados:

- Unificação do catálogo de serviços e fluxos de escalonamento.
- Gestão centralizada e aderente a ITIL.
- Responsabilização clara e sem conflitos.
- Indicadores mais precisos e transparentes.
- Menor custo administrativo e maior eficiência operacional.
- Redução de incidentes reincidentes.
- Maior continuidade do serviço e disponibilidade do ambiente.
- Simplificação da fiscalização contratual.

Conclusão: esta alternativa é a mais vantajosa, tecnicamente robusta, reduz riscos e corresponde às melhores práticas exigidas pela PGE.

3.7.3 Análise Comparativa "CONTRATAR × NÃO CONTRATAR × PARCIAL"

Cenário 1 — Não contratar

- Afeta diretamente sistemas finalísticos de fiscalização agropecuária.
- Indisponibilidade prolongada do ambiente.

- Maior risco sanitário para o Estado.
- Aumento de chamados represados.
- Descumprimento de normativos de governança de TIC.

Conclusão: juridicamente e operacionalmente inviável.

Cenário 2 — Contratar parcialmente

- Mantém fragmentação.
- Aumenta inconsistências operacionais.
- Exige mais esforço da ADAB para fiscalizar vários contratos.
- Reduz eficiência e tempo de resposta.
- Causa aumento de custo oculto.

Conclusão: não assegura economicidade nem eficiência.

Cenário 3 — Contratar integralmente (solução escolhida)

- Centralização de fluxos
- Economia administrativa
- Redução de retrabalho
- Responsabilização única
- Governança alinhada a ITIL
- Maior disponibilidade do ambiente
- Resultado superior em todos os eixos avaliados.

Conclusão: cenário mais vantajoso para a Administração.

3.8 Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Existem contratações que guardam relação direta e interdependência com o objeto da contratação pretendida. Atualmente, a ADAB possui contratos distintos para a prestação de serviços de suporte técnico e de atendimento aos usuários de tecnologia da informação, celebrados com as empresas **Set Soluções** e **Stefanini**, os quais atendem diferentes níveis de suporte e escopos específicos.

A coexistência desses contratos evidencia a fragmentação da prestação dos serviços de suporte de TIC, o que tem ocasionado dificuldades na gestão integrada dos chamados, sobreposição de atividades, aumento do tempo de resolução de incidentes e riscos de conflitos de responsabilidade entre fornecedores.

Nesse contexto, a contratação ora proposta visa substituir o modelo fragmentado atualmente existente por uma **solução integrada,** em contrato único, contemplando os serviços de atendimento e suporte em 1º, 2º e 3º níveis, Central de Serviços e demais componentes técnicos interdependentes, de modo a promover maior eficiência operacional, melhoria da governança de TIC, racionalização da gestão contratual e mitigação de riscos, em conformidade com as diretrizes do Planejamento Estratégico da ADAB e com as orientações do Parecer Sistêmico da PGE.

A transição entre o modelo atualmente vigente e a solução proposta será realizada de forma **planejada e controlada**, observadas as disposições contratuais em vigor, de modo a assegurar a **continuidade dos serviços essenciais**, a preservação do conhecimento institucional, a mitigação de riscos operacionais e a adequada transferência de responsabilidades, em conformidade com as diretrizes de governança de TIC, o Planejamento Estratégico da ADAB e as orientações constantes do Parecer Sistêmico da Procuradoria Geral do Estado – PGE.

3.9 Demonstração de previsão da contratação no planejamento da Administração

O Plano de Aquisição 2025 da ADAB, processo Nº 083.7185.2024.0013292-08, foi devidamente aprovado pelo Comitê de Gestores de TIC (**00112116157)**, e referendado pela Diretoria de Gestão Estratégica de TIC DGETIC/SGI/SAEB (**00112139262)**

No Relatório de Ações ADAB 2025, (**00112116118)** consta a Ação 1 – Contratação de Atendimento e suporte ao usuário - 1º 2º e 3 níveis

Entretanto verificou-se que houve um equívoco no preeenchimento do valor, quando foi considerado apenas o valor planejado dos níveis 1 e 2, sem contemplar a junção do nível 3 ao contrato.

Por este motivo foi aberto o processo administrativo, 083.7185.2025.0007225-27, com o objetivo de alteração do valor para a Contratação de serviços de atendimento e suporte técnico ao usuário em 1º, 2º e 3º níveis, de forma integrada e contínua, com disponibilização de Central de Serviços (Service Desk) e solução de telefonia IP.

Nesse sentido, considerando a justificativa representada nos documentos nº (**00123379185**) e nº (**00123384542**), acostados ao processo, a SAEB través do despacho (00123665497), procedeu a alteração do valor da ação planejada no Plano de Aquisição 2025, documento nº (**00112116118**), passando de R$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) para R$ **2.870.916,42 (dois milhões, oitocentos e setenta mil novecentos e dezesseis reais e quarenta e dois centavos),** em conformidade com o §2º do art.7º do Decreto nº 15.404/2014.

3.9.1 - Juntada da evidência de vinculação ao Plano Anual de TIC

Vale registrar que os processos referentes ao **Plano de Aquisição Anual nº 083.7185.2024.0013292-08** e **nº 083.7185.2025.0007225-27** encontram-se devidamente relacionados ao presente processo, constituindo evidência formal da vinculação da contratação ao **Plano Anual de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da SAEB**.

4 PLANEJAMENTO

4.1 Resultados Pretendidos

Este processo de contratação pretende alcançar os seguintes resultados:

- Manter um processo efetivo de gerenciamento de demandas (incidentes e solicitações) dentro das práticas previstas na disciplina de Suporte aos Serviços

(Service Support) preconizados pela ITIL, modelados na forma de processos específicos para a ADAB.

- Proporcionar um ponto único de contato com os usuários para as questões relativas ao uso dos recursos de TI.
- Oferecer atendimento de qualidade aos usuários de TI, com o efetivo gerenciamento tecnológico das demandas e solicitações encaminhadas à TI.
- Garantir que não haja solução de continuidade do negócio desta instituição', no que tange aos serviços vitais de TI por ela disponibilizados, tanto para seus colaboradores, quanto para os cidadãos.
- Garantir o correto cumprimento da legislação vigente de forma automatizada e segura.
- Aumentar a produtividade e a qualidade nos processos de TI, viabilizando o planejamento de transição do reativo para o proativo.
- Aumentar a satisfação do usuário de TI, oferecendo atendimento de qualidade, com o efetivo gerenciamento das demandas e solicitações encaminhadas à área de TI.
- Facilitar a restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios da ADAB, dentro dos acordos de níveis de serviços e prioridades estabelecidos.
- Gerar relatórios detalhados e gerenciais, para identificar possíveis pontos de estrangulamento e problemas de infraestrutura, de modo a reduzir o número de incidentes a médio e longo prazo.
- Comunicar e promover a disseminação adequada de informações para as unidades e áreas afetadas pelos eventos relacionados aos incidentes de TI ocorridos.
- Garantir o correto cumprimento da legislação vigente de forma automatizada e segura.
- Obter respostas mais rápidas para as mudanças de mercado e de tecnologia.
- Gerar uma base histórica com os registros de incidentes e problemas, bem como as soluções encontradas, que possibilite melhoria contínua do processo realizado e melhor dimensionamento dos serviços, para tornar a ADAB o mais independente possível de uma prestadora de serviço, de forma que, em novos contratos, os serviços sejam prestados com base no conhecimento explícito acumulado.
- Permitir a coleta de dados suficientes para a elaboração de planos de aquisição e de suporte, além de identificar onde serão alocados os recursos relacionados a infraestrutura de TI e onde estão localizados os pontos de estrangulamento.
- Efetuar as seguintes melhorias:

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

		problemas, conforme a necessidade.
Muitos dos incidentes e problemas são visualizados de forma pontual e localizada, sem ter uma preocupação com o todo e, principalmente, sem foco no usuário.	Pensar na solução do incidente e/ou problema de forma sistêmica, analisando o todo e não apenas as partes.	Resolver os incidentes e problemas de forma mais rápida, assertiva e efetiva. Evitar a repetição de problemas ou incidentes. Pensar principalmente na satisfação do usuário.

Falta de dados em relação à satisfação dos usuários para com os serviços de suporte prestados pela CTI.	Incentivar que, ao término de uma solicitação de serviço, seja possível o usuário atribuir uma nota ao serviço executado e executar pesquisas de satisfação periódicas.	Obter, de forma sistemática e precisa, uma fotografia em relação ao nível de satisfação dos usuários em relação à CTI.
Acompanhamento dos indicadores de desempenho dos serviços é feito de forma pouco automatizada.	Disponibilizar relatórios de indicadores.	Emitir relatórios dos chamados em aberto, com SLA estourado ou por estourar. Acompanhar o histórico do serviço de TI aberto pelo usuário. Evitar a reincidência contínua de problemas e incidentes. Controlar melhor o serviço prestado pela CONTRATADA.

Pouca disponibilidade de dados que possam auxiliar a elaboração de planos de suporte para suprir deficiências da infra estrutura.	Permitir coleta de dados para a elaboração de planos de suporte e identificar onde são alocados os recursos de TI e onde estão os pontos de estrangulamento.	Trazer informações referentes a chamados por setores e seguimentos de usuários. Obter informações por tipos de chamados e por equipamentos.

4.2 MATRIZ DE RISCOS

Em atendimento ao disposto no art. 18 da Lei nº 14.133/2021 e às orientações constantes do Parecer Sistêmico da Procuradoria Geral do Estado, bem como às diretrizes do Decreto de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), apresenta-se a Matriz de Riscos da contratação, contemplando os riscos técnicos, operacionais, financeiros e contratuais, com a respectiva definição de medidas de mitigação.

Riscos Técnicos						
Risco	**Descrição**	**Probabilidade**	**Impacto**	**Parte Responsável**	**Justificativa da Alocação**	**Medidas de Mitigação**
Indisponibilidade da Central de Serviços	Paralisação ou degradação do Service Desk	Média	Alto	Contratada	Decorre diretamente da operação, infraestrutura, equipe e gestão sob responsabilidade da contratada	Monitoramento contínuo, redundância, planos de contingência, SLA
Falhas na integração entre 1º, 2º e 3º níveis	Quebra do fluxo de escalonamento e resolução	Média	Alto	Contratada	A integração operacional entre níveis é inerente à execução do serviço	Processos ITIL, ferramentas integradas, gestão de chamados

Erros na operação de telefonia IP	Falhas em PABX IP, URA ou filas	Baixa	Médio	Contratada	Operação técnica da solução é de responsabilidade direta da contratada	Suporte especializado, testes periódicos
Perda ou corrupção de dados operacionais	Exclusão ou indisponibilidade de dados de chamados	Baixa	Alto	Contratada	A contratada administra as ferramentas e bases operacionais	Backup periódico, controle de acesso, políticas de segurança
Riscos Operacionais						
Risco	**Descrição**	**Probabilidade**	**Impacto**	**Parte Responsável**	**Justificativa da Alocação**	**Medidas de Mitigação**
Dimensionamento inadequado da equipe	Insuficiência de pessoal para atendimento	Média	Alto	Contratada	A alocação e gestão de recursos humanos integram o risco empresarial	Dimensionamento mínimo contratual, ajuste por SLA
Alta rotatividade de profissionais	Trocas frequentes impactando a qualidade	Média	Médio	Contratada	Gestão de pessoal é inerente à execução contratual	Plano de transição, capacitação contínua

Classificação incorreta de chamados	Erros de registro e priorização	Alta	Médio	Contratada	O registro e tratamento inicial são atribuições da contratada	Treinamento, auditoria de tickets
Dependência de informações da ADAB	Falta de dados institucionais para solução	Média	Médio	Contratante	Informações internas e autorizações dependem da Administração	Definição de pontos focais, prazos de resposta
Riscos Financeiros						
Risco	**Descrição**	**Probabilidade**	**Impacto**	**Parte Responsável**	**Justificativa da Alocação**	**Medidas de Mitigação**
Variação de custos operacionais ordinários	Aumento de custos previsíveis de mercado	Médio	Médio	Contratada	Risco inerente à atividade econômica e precificado na proposta	Gestão de custos, reajuste conforme índice legal
Glosas por descumprime	Redução de pagamento	Baixa	Alto	Contratada	Decorre de desempenho	Monitoramento de indicadores

nto de SLA	por falhas				insuficiente	
Atraso de pagamento	Pagamentos fora do prazo legal	Baixa	Alto	Contratante	Responsabilidade administrativa e orçamentária	Planejamento financeiro
Alteração unilateral de escopo	Ampliação de demandas não previstas	Baixa	Alto	Contratante	Mudança de necessidade institucional	Termo aditivo, reequilíbrio econômico-financeiro
Riscos Contratuais e Jurídicos						
Risco	**Descrição**	**Probabilidade**	**Impacto**	**Parte Responsável**	**Justificativa da Alocação**	**Medidas de Mitigação**
Descumprimento contratual	Inexecução total ou parcial	Médio	Alto	Contratada	Execução é de sua responsabilidade	Multas, sanções, fiscalização
Atraso na fiscalização ou validação	Demora na conferência de serviços	Baixa	Médio	Contratante	A fiscalização compete à Administração	Designação formal de fiscais
Incidente de segurança da informação (LGPD)	Vazamento de dados pessoais	Baixa	Alto	Contratada	Tratamento de dados ocorre na execução do serviço	Cláusulas de sigilo, controles técnicos
Mudança normativa superveniente	Alterações legais imprevisíveis	Baixa	Alto	Compartilhado	Evento externo às partes	Aplicação da legislação, revisão contratual
Riscos Extraordinários						
Risco	**Descrição**	**Probabilidade**	**Impacto**	**Parte Responsável**	**Justificativa da Alocação**	**Tratamento**
Caso fortuito ou força maior	Eventos imprevisíveis e inevitáveis	Baixa	Alto	Compartilhado	Nenhuma das partes detém controle	Suspensão, revisão ou reequilíbrio
Fatos do príncipe	Atos estatais gerais impactantes	Baixa	Alto	Contratante	Decorre de atuação estatal	Reequilíbrio econômico-financeiro

4.3 Possíveis Impactos Ambientais

Na contratação de serviços de consultoria não vislumbramos nenhum possível impacto ambiental.

5 VIABILIDADE

5.1 DeclaraçãodeViabilidade/Inviabilidade

O presente ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR, considerando todos os aspectos aqui citado, conclui pela VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO – uma vez considerados os seus potenciais benefícios em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade.

6 ANÁLISE SOBRE A NECESSIDADE DE CLASSIFICAÇÃO DO ETP

A Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembrode2011, no Art. 1º dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º , no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

No Parágrafo único, item II define que as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios são subordinadas ao rigor da Lei.

O Art. 23 da referida Lei considera imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado e, portanto, passíveis de classificação as informações cuja divulgação ou acesso irrestrito possam:

I. pôr em risco a defesa e a soberania nacionais ou a integridade do território nacional;
II. prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações ou as relações internacionais do País, ou as que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados e organismos internacionais;
III. pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde da população;
IV. oferecer elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do País;
V. prejudicar ou causar risco a planos ou operações estratégicos das Forças Armadas;
VI. prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico nacional;
VII. pôr em risco a segurança de instituições ou de altas autoridades nacionais ou estrangeiras e seus familiares; ou
VIII. comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações.

Considerando este princípios, avaliamos não existir necessidade de classificação do ETP, tendo que vista que as informações contidas neste documento não se aplicam em nenhuma destas categorias.

7 IDENTIFICAÇÃO

Tâmara Teles
Assessora Planejamento Estratégico
CPF: 892.861.205-59

Jaide Bandeira
Coordenador de Tecnologia da Informação
CPF: 365.035.925-15

7.1 Da segregação de funções

As atividades inerentes à presente contratação encontram-se distribuídas entre **unidades administrativas distintas**, de forma a assegurar a separação de atribuições, a imparcialidade dos atos administrativos e a conformidade com o Decreto Estadual nº 22.885/2024, conforme descrito a seguir:

1. **Planejamento da contratação**

   As atividades de planejamento, compreendendo a elaboração do Documento de Formalização da Demanda (DFD), do Estudo Técnico Preliminar (ETP), do Termo de Referência (TR) e das manifestações técnicas, foram realizadas pela **Coordenação de Tecnologia da Informação – CTI**, unidade demandante e tecnicamente competente.

2. **Instrução e condução do procedimento licitatório**

   A condução do procedimento licitatório, incluindo a instrução processual, análise de conformidade, publicação do edital, julgamento e demais atos do certame, é de responsabilidade da **Coordenação Permanente de Licitação – COPEL**, unidade distinta da área demandante.

3. **Gestão e fiscalização contratual**

   As atividades de gestão e fiscalização do contrato serão exercidas por **servidores formalmente designados**, mediante ato administrativo próprio, a ser juntado aos autos no momento oportuno.

MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO Nº ___/___ QUE ENTRE SI CELEBRAM O A AGÊNCIA ESTADUAL DE DEFESA AGROPECUÁRIA – ADAB E A PESSOA JURÍDICA_____, PARA OS FINS QUE NELE SE DECLARAM.

A **AGÊNCIA ESTADUAL DE DEFESA AGROPECUÁRIA DA BAHIA – ADAB**, inscrita no CNPJ sob nº 03.057.966/0001-53, situada na Av. Milton Santos, nº 967, Ondina, Salvador/BA, neste ato representado pelo seu Diretor Geral**, Dr. PAULO SÉRGIO MENEZES LUZ**, devidamente autorizado pelo Decreto publicado no D.O.E de 07/03/2023, inscrito no CPF sob o nº 400.621.715-34, doravante denominado **CONTRATANTE** e a **EMPRESA** , sediada na Rua , n°, , /BA, CEP: , inscrita no CNPJ sob o nº , doravante representada pelo Sr(a)., portador da cédula de identidade nº , emitida por /BA, inscrito no CPF/MF sob o nº , conforme atos constitutivos da empresa ou procuração apresentada nos autos, doravante denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico n° **,** processo administrativo n° 083.7185.2025.0003332-02, que se regerá pela Lei Estadual n° 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 prestação de serviços técnicos de informática para a implantação e operação da Central de Serviços incluindo suporte aos usuários em 1º, 2º e 3º Níveis (incluindo Serviços Operacionais de Sustentação e Gerenciamento), Monitoramento e Suporte ao ambiente de Desenvolvimento, nas condições estabelecidas no Termo de Referência e Habilitação (TR/Habilitação).

1.2 Vinculam-se a esta contratação, independentemente de transcrição neste instrumento:

a) TR/Habilitação;
b) Proposta da Contratada;
c) Edital da Licitação;
d) 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 1 (um) anos, a **contar da data** da **assinatura do Contrato**, prorrogável até atingir o limite de 10 anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei Federal n° 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:

a) comprovação de que a forma de execução do objeto tem natureza continuada;
b) apresentação de relatório que discorra sobre a execução do Contrato e sua regularidade;
c) apresentação de justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na continuidade da execução contratual;
d) manifestação expressa da Contratada informando o interesse na prorrogação;
e) comprovação 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) a sanção de impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Estado da Bahia;
b) a sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar, nos termos do art. 156, §5°, da Lei Federal n° 14.133/2021.

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 n° 14.133/2021).

3.2 Fica indicado como gestor deste Contrato o servidor , matrícula: .

3.3 Fica(m) indicado(s) como fiscal(is) deste Contrato o(s) servidor(es): , matrícula(s):

CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1 Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

CLÁUSULA QUINTA – PREÇO

5.1 O Contratante pagará à Contratada os valores estimados especificados no quadro abaixo:

ITEM	Código SIMPAS	DESCRIÇÃO	Unidade de Fornecimento (UF)	Quantitativo	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO GLOBAL
1	02.24.00.00183260-3	ATENDIMENTO E SUPORTE, ao usuário 1°, 2º e 3º níveis, incluindo serviços gerenciados e integrados para suporte técnico especializado, através de estabelecimento de Central de Serviços, incluindo o fornecimento e implementação de solução informatizada integrada para gestão de serviços dos recursos TIC, observando as melhores práticas de serviços da ITIL (Information Techonology Infratructure Library).	Mês	12	R$	R$
2	02.24.19.00127483-0	Serviço especializado por demanda, horas extras, sobreaviso e adicional noturno 1º nível, 2º nível, 3º nível e reembolso de despesas de viagens e deslocamento	UST	600		
				VALOR ESTIMADO GLOBAL		**R$**

5.1.1 Estima-se para o Contrato o valor mensal de R$ _____ (_____), perfazendo o valor estimado global de R$ _____ (_____).

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, aluguéis, administração, tributos, impostos, taxas, emolumentos e

quaisquer outros custos que, direta ou indiretamente, se relacionem com o fiel cumprimento pela Contratada das obrigações.

5.3 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 n° 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 irreajustáveis no prazo de **1 (um) ano** contado de **25/11/2025**, **data do orçamento estimado** (art. 92, inc. V, e §3°, da Lei Federal n° 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.

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 n° 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 n° 14.133/2021.

Outras causas de reequilíbrio econômico-financeiro

7.8 O reestabelecimento 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 n° 14.133/2021, sob pena de preclusão (art. 131, parágrafo único, da Lei Federal n° 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 n° 14.133/2021).

7.10 O processo de reestabelecimento 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);

7.12 No caso de contratações de obras e serviços de engenharia, a hipótese de que trata a subcláusula 7.8.1 abrange as situações em que a execução contratual seja obstada pelo atraso na conclusão de procedimentos de desapropriação, desocupação, servidão administrativa ou licenciamento ambiental, por circunstâncias alheias à Contratada (art. 124, §2º, 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 (x) TR/Habilitação e demais componentes ( ) aviso ou instrumento de contratação direta, 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 correspondenbte 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 **30 (trinta) 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 n° 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 n° 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 n° 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 ou no procedimento de contratação direta;

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 e/ou Projeto Básico;
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 n° 14.133/2021);
r) atender as obrigações concernentes à aprendizagem de que trata o art. 429 do Decreto-Lei n° 5.452/1943 (Consolidação das Leis do Trabalho - CLT), Lei n° 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 n° 14.395/2021, no percentual mínimo de 20% (vinte por cento) do quadro de aprendizes da Contratada.

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 n° 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 (dezesseis) 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 ou no procedimento de contratação direta;
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 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;
mm) entregar o objeto de acordo com as especificações técnicas constantes do TR/Habilitação e no presente Contrato, nos locais, dias, turnos e horários determinados, acompanhado do manual do usuário, com uma versão em português, e da relação da rede de assistência técnica autorizada, se houver.

Matriz de risco

8.3 A Matriz de Risco constitui parte integrante deste Contrato, independentemente de transcrição, na forma do **Anexo I** deste Contrato.

8.3.1 A Contratada não é responsável pelos riscos relacionados ao objeto do ajuste cuja responsabilidade tenha sido atribuída ao Contratante na Matriz de Risco, sem prejuízo da responsabilidade deste pelo cumprimento das obrigações elencadas na subcláusula 8.1.

8.3.2 A Contratada é integral e exclusivamente responsável por todos os riscos relacionados ao objeto do ajuste a ela atribuídos na Matriz de Risco, sem prejuízo da sua responsabilidade pelo cumprimento das obrigações elencadas na subcláusula 8.2.

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 n° 14.133/2021.

10.2 Serão aplicadas à Contratada que incorrer nas infrações tipificadas no art. 155 da Lei Federal n° 14.133/2021, as sanções previstas no art. 156 da mesma norma, observados os arts. 48 e 49 da Lei n° 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 n° 12.209, de 20 de abril de 2011 (art. 156, §9°, da Lei Federal n° 14.133/2021).

10.5 Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7°, da Lei Federal n° 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 n° 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 n° 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 n° 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 n° 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 n° 14.133/2021 e art. 47, §3°, da Lei n° 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 n° 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, §1°, da Lei n° 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 n° 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: 10% (dez por cento) (art. 8º, *caput*, e §1º do Decreto nº 23.313/2024).

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: 5% (cinco por cento) (art. 8º, §3º, 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: 0,2% (dois décimos por cento) (art. 9º, §1º, 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).

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 0,1% (um décimo por cento), incidente sobre o valor da garantia contratual (art. 9º, §2º, do Decreto nº 23.313/2024).

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 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 n° 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, §1°, da Lei Federal n° 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.

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:
a) 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);
b) 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);
c) 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:

a) balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
b) relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
c) 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 n° 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, inciso VIII, da Lei Federal n° 14.133, de 2021):

UNIDADE GESTORA	FONTE	PROJETO/ ATIVIDADE	ELEMENTO DE DESPESA
10.301	1.753.0.147.000.000.00.00	2002	33.90.40.000

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.

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 nas obras, 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 n° 14.133/2021).

13.3 As alterações unilaterais não poderão transfigurar o objeto da contratação (art. 126 da Lei Federal n° 14.133/2021).

13.4 Caso o Contrato não contemple preços unitários para obras ou 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 n° 14.133/2021).

13.5 Nas alterações contratuais para supressão de obras, 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 n° 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 n° 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 Nas contratações de obras e serviços de engenharia, a diferença percentual entre o valor global do Contrato e o preço global de referência não poderá ser reduzida em favor da Contratada em decorrência de aditamentos que modifiquem a planilha orçamentária (art. 128 da Lei Federal n° 14.133/2021).

13.9 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).

13.10. 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 n° 12.209/2011 e do Decreto n° 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 n° 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)

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, de contratação direta 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 n° 14.634/2023 e demais normas aplicáveis.

17.4 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Contrato, será observado o art. 183 da Lei Federal n° 14.133/2021 e o art. 67 da Lei n° 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 n° 14.133/2021.

Salvador, de de 2026

Paulo Sérgio Menezes Luz
Diretor Geral da ADAB

Empresa

ANEXO I

MATRIZ DE RISCOS DA CONTRATAÇÃO

Elaborada nos termos do art. 6º, inciso XXVII, e art. 18 da Lei nº 14.133/2021, com alocação motivada dos riscos entre as partes, visando à preservação do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato.

Riscos Técnicos						
Risco	**Descrição**	**Probabilidade**	**Impacto**	**Parte Responsável**	**Justificativa da Alocação**	**Medidas de Mitigação**
Indisponibilidade da Central de Serviços	Paralisação ou degradação do Service Desk	Média	Alto	Contratada	Decorre diretamente da operação, infraestrutura, equipe e gestão sob responsabilidade da contratada	Monitoramento contínuo, redundância, planos de contingência, SLA
Falhas na integração entre 1º, 2º e 3º níveis	Quebra do fluxo de escalonamento e resolução	Média	Alto	Contratada	A integração operacional entre níveis é inerente à execução do serviço	Processos ITIL, ferramentas integradas, gestão de chamados
Erros na operação de telefonia IP	Falhas em PABX IP, URA ou filas	Baixa	Médio	Contratada	Operação técnica da solução é de responsabilidade direta da contratada	Suporte especializado, testes periódicos
Perda ou corrupção de dados operacionais	Exclusão ou indisponibilidade de dados de chamados	Baixa	Alto	Contratada	A contratada administra as ferramentas e bases operacionais	Backup periódico, controle de acesso, políticas de segurança
Riscos Operacionais						
Risco	**Descrição**	**Probabilidade**	**Impacto**	**Parte Responsável**	**Justificativa da Alocação**	**Medidas de Mitigação**
Dimensionamento inadequado da equipe	Insuficiência de pessoal para atendimento	Média	Alto	Contratada	A alocação e gestão de recursos humanos integram o risco empresarial	Dimensionamento mínimo contratual, ajuste por SLA
Alta rotatividade de profissionais	Trocas frequentes impactando a qualidade	Média	Médio	Contratada	Gestão de pessoal é inerente à execução contratual	Plano de transição, capacitação contínua
Classificação incorreta de chamados	Erros de registro e priorização	Alta	Médio	Contratada	O registro e tratamento inicial são atribuições da contratada	Treinamento, auditoria de tickets

Dependência de informações da ADAB	Falta de dados institucionais para solução	Média	Médio	Contratante	Informações internas e autorizações dependem da Administração	Definição de pontos focais, prazos de resposta
Riscos Financeiros						
Risco	**Descrição**	**Probabilidade**	**Impacto**	**Parte Responsável**	**Justificativa da Alocação**	**Medidas de Mitigação**
Variação de custos operacionais ordinários	Aumento de custos previsíveis de mercado	Médio	Médio	Contratada	Risco inerente à atividade econômica e precificado na proposta	Gestão de custos, reajuste conforme índice legal
Glosas por descumprimento de SLA	Redução de pagamento por falhas	Baixa	Alto	Contratada	Decorre de desempenho insuficiente	Monitoramento de indicadores
Atraso de pagamento	Pagamentos fora do prazo legal	Baixa	Alto	Contratante	Responsabilidade administrativa e orçamentária	Planejamento financeiro
Alteração unilateral de escopo	Ampliação de demandas não previstas	Baixa	Alto	Contratante	Mudança de necessidade institucional	Termo aditivo, reequilíbrio econômico-financeiro
Riscos Contratuais e Jurídicos						
Risco	**Descrição**	**Probabilidade**	**Impacto**	**Parte Responsável**	**Justificativa da Alocação**	**Medidas de Mitigação**
Descumprimento contratual	Inexecução total ou parcial	Médio	Alto	Contratada	Execução é de sua responsabilidade	Multas, sanções, fiscalização
Atraso na fiscalização ou validação	Demora na conferência de serviços	Baixa	Médio	Contratante	A fiscalização compete à Administração	Designação formal de fiscais
Incidente de segurança da informação (LGPD)	Vazamento de dados pessoais	Baixa	Alto	Contratada	Tratamento de dados ocorre na execução do serviço	Cláusulas de sigilo, controles técnicos
Mudança normativa superveniente	Alterações legais imprevisíveis	Baixa	Alto	Compartilhado	Evento externo às partes	Aplicação da legislação, revisão contratual
Riscos Extraordinários						
Risco	**Descrição**	**Probabilidade**	**Impacto**	**Parte Responsável**	**Justificativa da Alocação**	**Medidas de Mitigação**
Caso fortuito ou força maior	Eventos imprevisíveis e inevitáveis	Baixa	Alto	Compartilhado	Nenhuma das partes detém controle	Suspensão, revisão ou reequilíbrio
Fatos do príncipe	Atos estatais gerais impactantes	Baixa	Alto	Contratante	Decorre de atuação estatal	Reequilíbrio econômico-financeiro