



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

EDITAL

(X) Contratação delegada

ESTRUTURAÇÃO DO EDITAL

I – Parte Invariável, tendo como componentes:

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

II – Parte Variável, tendo como componentes:

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

PREÂMBULO

1. Regência legal:

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

2. Objeto da licitação/Codificação no Certificado de Registro – SAEB: Prestação de serviços contínuo de Suporte N1/N2/N3 com dedicação exclusiva de mão de obra e Suporte a projetos, sob demanda.

Família: **02.24**

Código: **02.24.00.00157442-6 / 02.24.28.00001667-5**

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



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

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:

084.0507.2025.0003313-39 – FAPESB/DAF/TI

5. Modalidade/número de ordem:

(X) Pregão eletrônico nº 001/2026
ID BB:1088812

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) Por item

9. Ordem de fases da licitação:

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

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

Responsável pelo agendamento de vistoria: **Coordenação Administrativa**
Servidor Responsável: Luiz Valença
Endereço: Rua Aristides Novis, nº 203, Federação, Colina de São Lázaro, Salvador - Bahia, CEP 40210-720
Horário: 08:30 às 16:30 Tel.: **(71)3116-7627**

11. Meio de acesso à íntegra do edital:

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

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

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

Recebimento das propostas: das 08:00 horas do dia 28/04/2026, às 09:00 horas do dia 30/04/2026
Início da sessão pública: às 10:00 horas do dia 30/04/2026

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:) ellen.pedro@fapesb.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).



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

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 -212-2026 de 01/04/2026**

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

Servidor responsável e portaria de designação: Ellen Brito da Conceição de São Pedro
Endereço: Rua Aristides Novis, nº 203, Federação, Colina de São Lázaro, Salvador - Bahia, CEP 40210-720
Horário: 08:30 às 17:00 Tel.: 71 3116-7642 e-mail: ellen.pedro@fapesb.ba.gov.br

09 de abril de 2026.

Ellen Brito da Conceição de São Pedro – matrícula nº 92132160
Assinatura/matrícula

II. PARTE FIXA

(x) GERAL

1. RITO PROCEDIMENTAL

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

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

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

1.2 Na presente licitação será observado o que se segue:

- 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 do licitante ou a compreensão do conteúdo de sua proposta não importará seu afastamento da licitação ou a invalidação do processo;
- d) será disponibilizado o acesso aos documentos que compõem a proposta e os documentos de habilitação apresentados no processo licitatório.

2. ORDEM DAS FASES DA LICITAÇÃO

2.1 A realização da licitação pelo critério do menor preço ou maior desconto observará as seguintes fases sucessivas:

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



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

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

3. PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

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

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

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

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

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

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

3.3 O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.4 Não poderão disputar esta licitação:

- 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.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

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

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

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

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

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

4. DO CADASTRAMENTO DA PROPOSTA INICIAL

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

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

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

- a) a inexistência de fato impeditivo para licitar ou contratar com a Administração Pública;
- b) o pleno conhecimento e aceitação das regras e das condições gerais da contratação, constantes deste Edital;
- c) a responsabilidade pelas transações que forem efetuadas no sistema eletrônico, assumindo-as como firmes e verdadeiras;
- d) o cumprimento do disposto no inc. VI do art. 68 da Lei Federal nº 14.133/2021;
- e) o cumprimento dos requisitos para habilitação e a conformidade de sua proposta com as exigências de deste Edital.

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

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

4.3.2 Para os fins da alínea "b" do subitem 4.3, além das disposições constantes no Termo de Referência e na minuta do contrato, será também considerada condição geral da contratação, não possuir, a contratada, empregados executando trabalho degradante ou forçado, nos termos dos incs. III e IV do art. 1º e no inc. III do art. 5º da Constituição Federal.

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

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



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

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

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

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

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

- a) a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e
- b) os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata a alínea "a" deste subitem.

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

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

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

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

5. DO CONTEÚDO DA PROPOSTA

5.1 O licitante deverá elaborar a sua proposta em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência.

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

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

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

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

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

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

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

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



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

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

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

6. ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA E FORMULAÇÃO DE LANCES

Sessão pública

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

Lances

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

6.3 Poderá ser fixado intervalo mínimo de tempo a ser observado entre as ofertas de lances.

6.4 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".

6.4.1 Se inobservada a vedação estabelecida neste subitem, o responsável pela licitação desclassificará a proposta e determinará a consequente abertura de processo administrativo para apuração do ilícito.

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

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

6.7 Quando for constatado o oferecimento de lances com variação insignificante, poderá ser aplicado intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta (degrau).

6.7.1. O degrau deverá ser aquele indicado no Termo de Referência.

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

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

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

6.11 Na hipótese de o sistema eletrônico se desconectar no decorrer da etapa de envio de lances da sessão pública e permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

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

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

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

Modo de disputa "aberto"

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



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

6.15.1 A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.

6.15.2 A prorrogação automática da etapa de lances de que trata o subitem 6.15.1 será de 2 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

6.15.3 Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública será encerrada automaticamente e o sistema ordenará e divulgará os lances, segundo a ordem crescente de valores ou decrescente de percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado.

6.15.4 Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o responsável pela licitação poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

6.15.5 Após o reinício previsto no subitem 6.15.4, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

Modo de disputa "aberto e fechado"

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

6.16.1 A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de 15 (quinze) minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até 10 (dez) minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

6.16.2 Encerrado o prazo previsto no subitem 6.16.1, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo ou de maior percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado, e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores ou inferiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

6.16.3 No procedimento de que trata o subitem 6.16.2, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

6.16.4 Não havendo pelo menos 3 (três) ofertas nas condições definidas neste subitem, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de 3 (três), oferecer um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

6.16.5 Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores ou decrescente de percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado.

Modo de disputa "fechado e aberto"

6.17 No modo de disputa "fechado e aberto" somente serão classificados para a etapa da disputa aberta, com a apresentação de lances públicos e sucessivos, o licitante que apresentou a proposta de menor preço ou de maior percentual de desconto e os das propostas até 10% (dez por cento) superiores ou inferiores àquela, conforme o critério de julgamento adotado.

6.17.1 Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no subitem 6.17.0, poderão os licitantes que apresentaram as 3 (três) melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.

6.17.2 A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.

6.17.3 A prorrogação automática da etapa de lances de que trata o subitem 6.17.2 será de 2 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

6.17.4 Não havendo novos lances na forma estabelecida nos subitens anteriores, a sessão pública será encerrada automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances, segundo a ordem crescente de valores ou decrescente de percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

6.17.5 Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o responsável pela licitação poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

6.17.6 Após o reinício previsto no subitem 6.17.5, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários, podendo optar por manter o seu último lance.

Empate ficto

6.18 Em relação aos itens de ampla participação, será observado o que se segue:

6.18.1 O sistema eletrônico identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de se aplicar o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006.

6.18.2 Nas condições do subitem 6.18.1, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem no intervalo percentual de até 5% (cinco por cento), tratando-se de pregão eletrônico, ou de até 10% (dez por cento), tratando-se de concorrência eletrônica, relativamente à proposta mais bem classificada, serão consideradas empatadas com a primeira colocada (empate ficto).

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

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

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

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

Empate real

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

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

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

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

6.19.2.1 A comprovação do desenvolvimento de ações de equidade e de programa de integridade a que se referem a alínea "c" e "d" deste subitem será feita de forma documental, mediante diligência do responsável pela licitação.

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

- a) empresas estabelecidas no Estado da Bahia;
- b) empresas brasileiras;
- c) empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

d) empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da [Lei nº 12.187/2009](#).

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

Sorteio em ato público

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

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

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

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

Chat para troca de mensagens

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

6.22 O responsável pela licitação concederá o prazo de 3 (três) horas para envio da proposta readequada ao último lance ofertado.

6.22.1 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.

6.22.2 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 Termo de Referência, 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 Termo de Referência.

6.22.3 O prazo definido no subitem 6.22 poderá ser prorrogado por solicitação fundamentada feita no “chat” pelo licitante, antes de sua conclusão.

6.22.4 Em casos justificados, constada a complexidade da proposta, o responsável pela licitação poderá fixar prazo diverso do definido no subitem 6.22, desde que não superior a 01 (um) dia útil.

6.23 Quando o licitante mais bem classificado se tratar de microempresa ou empresa de pequeno porte, deverá, para fins de obtenção de benefícios da Lei Complementar nº 123/2006, encaminhar, em conjunto com a proposta readequada, declaração de não ter celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como microempresa e empresa de pequeno porte, nos termos do §2º do art. 4º da Lei Federal nº 14.133/2021, preferencialmente conforme modelo anexo a este Edital.

7. DA VERIFICAÇÃO DE VEDAÇÕES À PARTICIPAÇÃO

7.1 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 da Parte Fixa 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



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

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 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.

7.3 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.

7.3.1. 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.

7.3.2 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.

7.4 Se o licitante mais bem classificado for excluído do certame, o responsável pela licitação avaliará a proposta subsequente, de acordo com a disciplina estabelecida no item 6 e neste item 7, e assim sucessivamente, até a obtenção de proposta válida.

8. FASE DE JULGAMENTO

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

Compatibilidade do preço

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

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

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

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

8.2.2 No caso de bens e serviços em geral, além das disposições eventualmente constantes do Termo de Referência, será considerada como indício de inexecuibilidade a apresentação de proposta com valor inferior a 50% (cinquenta por cento) daquele orçado pela Administração, constante da estimativa do valor da contratação.

8.2.3 No caso de obras e serviços de engenharia e arquitetura, além das disposições eventualmente constantes do Termo de Referência, 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 Termo de Referência, conforme as especificidades do mercado correspondente (art. 59, §3º, da Lei Federal nº 14.133/2021).

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

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

8.2.4 Se houver indício de inexecuibilidade 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.

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



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

Aferição do atendimento às especificações do objeto

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

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

8.4.1 Será divulgado o local e horário de realização do procedimento de exame de adequação do objeto, cuja participação será franqueada a todos os interessados.

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

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

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

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

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

Documentos complementares à proposta

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

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

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

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

Sanatória da proposta

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

Desclassificação da proposta

8.7 Será desclassificada a proposta que:

- a) conter vícios insanáveis;
- b) não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;
- 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.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

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

Do Encerramento da Fase de Julgamento

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

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

9. DA NEGOCIAÇÃO

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

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

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

9.3 Concluída a negociação, o responsável pela licitação solicitará o envio da proposta readequada, observado o disposto no subitem 6.22.

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 Termo de Referência, dividindo-se em: jurídica; técnica; fiscal, social e trabalhista; e econômico-financeira.

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

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

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

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

Microempresas e empresas de pequeno porte

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

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

Empresas estrangeiras

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



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

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 Termo de Referência, pessoa jurídica poderá participar de licitação em consórcio, observado o disposto no art. 15 e nos §§ 10 e 11 do art. 67, todos da Lei Federal nº 14.133/2021.

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

Processamento da habilitação

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Documentos complementares à habilitação



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

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

- a) complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e
- b) atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

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

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

Sanatória

10.12 Na análise dos documentos de habilitação, o responsável pela licitação poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação (art. 64, §1º da Lei Federal 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.

Da 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.

Do 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.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

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.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

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 nº 14.133/2021.

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

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

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

13. ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

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

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

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

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

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

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

13.2 A homologação da licitação não implicará direito à contratação.

14. CONVOCAÇÃO PARA ASSINATURA DO CONTRATO

14.1 Após a homologação, o licitante vencedor será convocado para assinar o termo de contrato, ou aceitar ou retirar o instrumento equivalente, no prazo estabelecido neste Edital, 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 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.

14.2. Será facultado à Administração, quando o convocado não assinar o termo de contrato ou não aceitar ou não retirar o instrumento equivalente 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 do 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;
- b) adjudicar e celebrar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, atendida a ordem classificatória, quando frustrada a negociação de melhor condição.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

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.

14.6 A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração 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.

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 regra do subitem 14.6 não se aplicará aos licitantes remanescentes convocados na forma da alínea "a" do subitem 14.4, desde que não tenham passado à condição de licitante adjudicatário (art. 48, §8º do Decreto nº 22.888/2024).

14.9 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.

15. INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

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

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

16. DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS DO SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS

16.1 Tratando-se de licitação destinada ao Sistema de Registro de Preços, aplica-se o disposto nesta Parte Fixa (Geral) com os acréscimos da **Seção Específica do Sistema do Registro de Preços (SESRP)**.

17. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

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

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

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

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

17.6 Os atos de comunicação processual da Administração com os licitantes serão realizados por meio eletrônico, na forma do disposto na Lei nº 12.209, de 20 de abril de 2011, e do Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014.

17.6.1. A Contratada deverá manter atualizado o endereço eletrônico cadastrado no Sistema Eletrônico de Informações - SEI, para efeito do recebimento de notificação e intimação de atos processuais, conforme Decreto nº 17.983, de 24 de outubro de 2017, devendo atender às convocações da Administração para a prática de atos nos prazos indicados.

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

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

17.9 Os casos omissos serão dirimidos pelo Órgão/Entidade indicados no Preâmbulo deste Edital, segundo as disposições



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

contidas na Lei Federal nº 14.133/2021, na Lei nº 14.634/2023, e demais normas aplicáveis.

18. FORO

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

FORMULÁRIO DE DOCUMENTOS

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

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



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

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



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

TERMO DE REFERÊNCIA

Prestação de serviços técnicos de informática para a implantação e execução da Central de Serviços, Suporte aos Usuários em 1º, 2º e 3º Níveis, de soluções de ChatBot e IA e Serviços de Suporte a Projetos de Suporte a Rede de Computadores – Ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação

SERVIÇOS CONTÍNUOS COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA NÃO DISCIPLINADOS PELO DECRETO Nº 22.836/2024

(x) CONTRATAÇÃO DELEGADA

(x) LICITAÇÃO NA MODALIDADE PREGÃO (SERVIÇOS COMUNS)

(Processo Administrativo nº 084.0507.2025.0003313-39)

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1 Objeto:

(x) Serviço: **Prestação de serviços contínuo de Suporte N1/N2/N3 com dedicação exclusiva de mão de obra e Suporte a projetos, sob demanda.**

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

Lote Único						
Serviço – Prestação de serviços técnicos de informática para a implantação e execução da Central de Serviços, Suporte aos Usuários em 1º, 2º e 3º Níveis, de soluções de ChatBot e IA e Serviços de Suporte a Projetos de Suporte a Rede de Computadores – Ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação						
Participação	Item	Código SIMPAS	Postos de serviços	Un	Quantitativo	Local/Endereço
AMPLA	1	02.24.00.00157442-6	ATENDIMENTO E SUPORTE, ao usuário 1º, 2º e 3º níveis com um volume de até 1000 chamados por mês, para atendimento remoto e presencial relativos a incidentes ou solicitação de serviços, contemplando a implantação e operação de Central de Serviços e	MÊS	1	FAPESB



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

			customização de ferramentas			
AMPLA	2	02.24.28.00001667-5	SERVIÇO DE SUPORTE A PROJETOS NO AMBIENTE DE TI, para execução de rotinas e aplicações necessárias para manter o funcionamento o ambiente computacional.	UST	12.000 HORAS	

1.1.2 As **especificações do objeto** constam do anexo integrante deste TR/Habilitação.

1.1.2.1 Transição contratual:

(x) 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** da contratação é de:

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

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

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1 A fundamentação da contratação, da caracterização do objeto e de seus quantitativos está especificada em tópico próprio do Estudo Técnico Preliminar.

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

3.1 A descrição da solução como um todo está especificada em tópico próprio do Estudo Técnico Preliminar.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 Sustentabilidade:

Os critérios e práticas de sustentabilidade na contratação:

(x) Não serão definidos pela Administração, conforme justificativa apresentada pelo gestor competente no processo administrativo de que trata este Termo de Referência, **doc. SEI 00137061707**.

4.2 Indicação de marcas ou modelos

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

4.3 Exame de adequação do objeto (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

A avaliação prévia do local de execução dos serviços:



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

(x) 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 9:00 horas às 16:00 horas, observando-se as seguintes diretrizes:

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

b) Agendamento prévio, na Coordenação Administrativa da FAPESB, no telefone: (71)3116-7627, devendo ser realizada a visita até 1 (um) dia útil antes da data fixada para a sessão pública, com o objetivo de se inteirar das condições e do grau de dificuldades existentes.

c) 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, de 2021).

c.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.

d) 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.

4.6 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 nº 14.133/2021.

4.4.2 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** anual do Contrato, podendo recair sobre qualquer das modalidades indicadas no referido art. 96, §1º.

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 nº 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 5 (cinco) dias, após** assinatura do Contrato.

4.6.2.1.5 Na hipótese de garantia na modalidade seguro garantia:

a) deverá ser prestada em **até 1 (um) mês**, contados da data da homologação da licitação e anteriormente à assinatura do Contrato (art. 96, §3º, da Lei Federal nº 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.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

c) a apólice vigorará **por 3 (três) meses** 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 nº 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 nº 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 nº 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



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

(x) Sim

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 início da execução do objeto será de 5 (cinco) dias, a contar da data da assinatura do Contrato

5.2 Local e horário da execução

5.2.1 Os serviços serão prestados:

·Fundação de Amparo a Pesquisa o Estado da Bahia – FAPESB, R. Prof. Aristίδes Novis, 203 - Federação, Salvador - BA, 40210-720.

Os atendimentos em outras localidades que não a sede da **FAPESB**, caso venham a ocorrer, serão realizados remotamente, só havendo necessidade de deslocamento físico de profissionais da CONTRATADA, para atendimento in loco, quando assim for determinado pelo Gestor de TIC da CONTRATANTE.

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

5.3 Materiais a serem disponibilizados

5.3.1 Para a perfeita execução do objeto, a contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades suficientes e adequadas.

5.4 Garantia, manutenção e assistência técnica

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

5.5 Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

Disposições gerais

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

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

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



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

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.

Legislação trabalhista e normas coletivas

5.5.4 O licitante deverá observar a legislação trabalhista e as normas coletivas que abranjam o local da prestação dos serviços e que estejam vigentes na data designada para início da sessão pública.

5.5.4.1 Caso não haja norma coletiva vigente que abranja a localidade da prestação do serviço, o licitante deverá observar os parâmetros da legislação trabalhista.

5.5.4.2 O licitante deverá indicar a norma coletiva aplicável às relações de trabalho mantidas com seus empregados que prestarão os serviços relativos ao contrato, a qual deverá estar em conformidade com a sua atividade preponderante, salvo no caso de categorias diferenciadas.

5.5.4.3 Inexistindo norma coletiva vigente na época da elaboração da proposta, o licitante deverá indicar a entidade sindical que o representa em conformidade com a sua atividade preponderante.

5.5.4.4 Na hipótese de que tratam os subitens 5.5.4.2 e 5.5.4.3, a Administração poderá solicitar à licitante elementos que respaldem a informação fornecida.

5.5.4.5 Ao longo da execução contratual, será exigido da contratada o cumprimento do acordo(s), dissídio(s) ou convenção(ões) coletiva(s) de trabalho aplicável às relações de trabalho mantidas com seus empregados que prestarão os serviços relativos ao contrato.

5.5.4.6 O licitante não se vinculará às disposições contidas em acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho que tratem de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública, de matéria não trabalhista, de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da contratada, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade (art. 135, §§ 1º e 2º, da Lei federal nº 14.133/2021).

Simples Nacional

5.5.5 Somente será admitida a indicação da tributação relativa ao Simples Nacional pelas licitantes que explorem as atividades de limpeza ou conservação ou de vigilância, 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, VI, da Lei Complementar nº 123/2006.

5.5.6 Nas licitações ou contratações diretas destinadas à contratação de serviços que não sejam de limpeza ou conservação ou de vigilância, o licitante incluído no Simples Nacional deverá formular proposta considerando a tributação comum aplicável aos serviços, sob pena de desclassificação.

5.5.6.1 Na hipótese do subitem 5.5.6, o licitante que venha a ser contratado estará sujeita 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.

5.5.6.2 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.

Provisionamento de encargos trabalhistas, sociais e previdenciários



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

5.5.7 O licitante deverá levar em consideração a Lei nº 12.949/2014 ou outra que venha a substituí-la, sua regulamentação e atos normativos correlatos, que dispõe sobre o provisionamento de encargos trabalhistas, sociais e previdenciários em contratos administrativos de serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão-de-obra.

5.5.7.1 A estimativa do cálculo do percentual de provisionamento será feita com base em metodologia definida pela Secretaria da Administração.

PRO-TRABALHO

5.5.8 O licitante está obrigado a destinar parcela do quantitativo de trabalhadores necessários para a execução do objeto de que trata este TR/Habilitação aos beneficiários do Programa de Inserção de Apenados e Egressos no Mercado de Trabalho (PRO-TRABALHO), instituído pelo Decreto nº 14.764, de 03 de outubro de 2013, quando a quantidade de trabalhadores necessários para a execução do Contrato que será firmado entre a Administração e o licitante vencedor seja igual ou superior a 06 (seis), observadas as demais previsões do mencionado Decreto.

5.5.8.1 Caso a quantidade de trabalhadores necessária para a execução do Contrato administrativo seja igual ou inferior a 05 (cinco), será facultativa a destinação de parcela dos trabalhadores aos beneficiários do PRO-TRABALHO.

5.5.8.2 Será destacado na fatura mensal o quantitativo de trabalhadores beneficiários do PRO-TRABALHO, acompanhados dos valores pertinentes, conforme as cláusulas e condições indicadas nos subitens seguintes.

5.5.8.3 Ao formular sua proposta e participar do certame, o licitante declara sua concordância em destinar parcela de quantitativo de trabalhadores necessários para a execução do objeto de que trata este TR/Habilitação aos beneficiários do PRO-TRABALHO.

5.5.8.4 As vagas a serem disponibilizadas aos beneficiários do PRO-TRABALHO serão definidas conforme a Instrução Normativa SEAP/SETRE/SAEB nº 001/2018, observando-se:

- a) quando o contingente mínimo de trabalhadores necessários para a execução do Contrato for igual ou menor que 05 (cinco), a contratação de que cuida o PRO-TRABALHO será facultativa;
- b) quando o contingente mínimo de trabalhadores necessários para a execução do Contrato estiver entre 06 (seis) e 19 (dezenove), deverá haver a disponibilização de, no mínimo, uma vaga;
- c) quando o contingente mínimo de trabalhadores necessários para a execução do Contrato for de 20 (vinte) ou mais, haverá disponibilização de 5% (cinco por cento) das vagas existentes;
- d) quando o resultado da aplicação do percentual de 5% (cinco por cento) for acima de número inteiro, será considerado, para fins de contratação dos trabalhadores do PRO-TRABALHO, o número inteiro desconsiderando-se a fração.

5.5.8.4.1 Apenas os beneficiários do PRO-TRABALHO que cumprem pena em regime semiaberto ou aberto, nos termos do art. 33 do Código Penal Brasileiro c/c arts. 36, 110 e 119 da Lei Federal nº 7.210, de 11 de julho de 1984 (Lei de Execução Penal), não estão sujeitos à Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), conforme §2º do art. 28 da Lei Federal nº 7.210/1984.

5.5.8.4.1.1 A remuneração e os encargos concernentes aos beneficiários do PRO-TRABALHO indicados no subitem anterior que não estão sujeitos ao regime da CLT observará a legislação pertinente, nos termos do §2º do art. 28 c/c art. 29 da Lei Federal nº 7.210/1984.

5.5.8.4.1.2 Por ocasião da efetiva execução do contrato, deverá ser destacado na fatura mensal de prestação de serviços o contingente de trabalhadores oriundos do PRO-TRABALHO que, na forma do subitem 5.5.8.4.1, não estão sujeitos ao regime da CLT.

5.5.8.4.2 A aplicação do Programa deverá observar os critérios previstos nos arts. 36 e 37 da Lei de Execução Penal, bem como quaisquer exigências, impedimentos, incompatibilidades ou vedações legais à contratação de pessoas presas e egressas do sistema prisional.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

5.5.8.4.3 O licitante, uma vez contratado, deverá atender também às obrigações indicadas nos subitens seguintes.

5.5.8.4.3.1 Observar as disposições do Decreto nº 14.764/2013 e da Instrução Normativa SEAP/SETRE/SAEB nº 001/2018.

5.5.8.4.3.2 Apresentar ao fiscal ou responsável pela gestão e acompanhamento do Contrato, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contado do início efetivo da execução dos serviços, a lista dos empregados selecionados pelo SINEBAHIA com base nos cadastros mantidos pela SEAP e que se enquadrem como beneficiários do PRO-TRABALHO, observados os quantitativos definidos e as categorias indicadas no art. 6º, incs. I e II, do Decreto nº 14.764/2013, comprovando a sua efetiva contratação.

5.5.8.4.3.3 Manter durante todo o tempo da execução do Contrato, incluindo-se suas prorrogações, no limite determinado pela legislação, a relação de proporcionalidade entre as vagas disponibilizadas aos beneficiários do PRO-TRABALHO e aquelas necessárias à execução dos serviços relacionados ao Contrato.

5.5.8.4.3.4 Comunicar imediatamente ao fiscal do Contrato, que, no prazo de até 24 horas, deverá repassar essa comunicação à Diretoria de Integração Social/Superintendência de Ressocialização Sustentável/SEAP, a falta ao trabalho ou desligamento do beneficiário do PRO-TRABALHO, observando-se, ainda, que:

a) após o desligamento do beneficiário do PRO-TRABALHO, a empresa contratada terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis para providenciar o preenchimento da vaga em aberto, com o auxílio da SETRE, o que será objeto de acompanhamento por parte do fiscal do Contrato;

b) não havendo candidato apto para o preenchimento da vaga disponível, caberá à SETRE emitir atestado com tal informação, entregando-o à empresa contratada no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contado do recebimento da comunicação acerca da necessidade de contratação de novo beneficiário do PRO-TRABALHO; e

c) a contratada poderá preencher a vaga com terceiros não beneficiários do PRO-TRABALHO, caso a SETRE não cumpra com o prazo estabelecido na alínea "b" acima, observado o subitem 5.5.8.4.3.6.

5.5.8.4.3.5 Em caso de regressão do regime de cumprimento da pena do empregado beneficiário do PRO-TRABALHO ou de qualquer outro fato que possa ensejar o seu desligamento da empresa que o contratou nos termos do Decreto nº 14.764/2013, a contratada deverá providenciar o preenchimento da vaga surgida, observando os mesmos prazos e procedimentos definidos no subitem 5.5.8.4.3.4.

5.5.8.4.3.6 O não cumprimento da cota reservada para beneficiários do PRO-TRABALHO só será tolerado quando a contratada apresentar atestado emitido pela SEAP informando a inexistência de beneficiário do mencionado Programa que se enquadre ao perfil da vaga disponibilizada.

5.5.8.4.4 A não observância das regras do PRO-TRABALHO implica inadimplemento contratual e possibilita a extinção do Contrato por ato unilateral da Administração, além da aplicação das sanções legais.

Mulheres vítimas de violência doméstica

5.5.9 O licitante está obrigado a destinar parcela dos postos de serviços indicados neste TR/Habilitação a mulheres vítimas de violência doméstica, nos termos do Decreto nº 22.665, de 21 de março de 2024, quando a quantidade de trabalhadores necessários para a execução do contrato que será firmado entre a Administração e o licitante vencedor seja igual ou superior a 25 (vinte e cinco), observadas as demais previsões do mencionado Decreto.

5.5.9.1 Ao formular sua proposta, o licitante declara sua concordância em destinar postos de serviços previstos neste TR/Habilitação a mulheres vítimas de violência doméstica, nos seguintes termos:

a) quando o contingente mínimo de trabalhadores necessários para a execução do contrato for de 25 (vinte e cinco) ou mais, haverá disponibilização de 8% (oito por cento) das vagas existentes;

b) quando o resultado da aplicação do percentual de 8% (oito por cento) for acima de número inteiro, será considerado, para fins de contratação de que trata esse subitem, o número inteiro desconsiderando-se a fração;

c) quando o contingente mínimo de trabalhadores necessários para a execução do contrato for inferior a 25 (vinte e cinco), será facultativa a destinação de parcela dos postos de serviços a mulheres vítimas de violência doméstica.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

5.5.9.2 As vagas a serem disponibilizadas, conforme Decreto nº 22.665/2024:

a) incluem mulheres trans, travestis e outras possibilidades do gênero feminino;

b) serão destinadas prioritariamente a mulheres pretas e pardas, observada a proporção de pessoas pretas e pardas do Estado da Bahia, de acordo com o último censo demográfico do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.

5.5.9.3 O licitante, uma vez contratado, deverá atender às obrigações definidas nos subitens seguintes.

5.5.9.3.1 Apresentar ao fiscal ou responsável pela gestão e acompanhamento do contrato, no prazo de 05 (cinco) dias úteis contados do início efetivo da execução dos serviços, a lista das empregadas mulheres vítimas de violência doméstica, comprovando a sua efetiva contratação.

5.5.9.3.2 Manter durante todo o tempo da execução do contrato, incluindo-se suas prorrogações, o percentual mínimo de mão de obra estabelecido no Decreto nº 22.665/2024.

5.5.9.3.3 Após o desligamento da empregada vítima de violência doméstica, a empresa contratada terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis para providenciar o preenchimento da vaga em aberto.

5.5.9.4 A não observância das regras de destinação de parcela dos postos de serviços a mulheres vítimas de violência doméstica de que trata este subitem, observado o art. 2º, §4º, do Decreto nº 22.665/2024, implica inadimplemento contratual e possibilita a extinção do contrato por ato unilateral da Administração, além da aplicação das sanções legais.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

Disposições gerais

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

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

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

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

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

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

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

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

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



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

6.5.4 Sem prejuízo das obrigações definidas neste TR/Habilitação, o fiscal do contrato deverá identificar possível razão que, nos termos dos §§4º e 5º do art. 156 da Lei Federal nº 14.133/2021 e art. 48 da Lei nº 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.

Fiscalização do cumprimento de obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias

6.7 Na fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias exigir-se-á da contratada, dentre outras, as comprovações que seguem relativamente aos empregados envolvidos na prestação do serviço.

6.7.1 No primeiro mês da prestação dos serviços:

a) relação dos empregados, contendo nome completo, data de nascimento, cargo ou função, jornada de trabalho, horário do posto de trabalho, remuneração, benefícios, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), número de inscrição no Programa de Integração Social (PIS), dados bancários (Banco, agência e conta corrente);

b) indicação do(s) responsável(is) técnico(s) pela execução dos serviços, quando for o caso;

c) cópias da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), dos respectivos registros de admissão dos empregados admitidos e de cópias dos contratos, bem como do(s) responsável(is) técnico(s) pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela contratada;

d) exames médicos admissionais dos empregados da contratada que prestarão os serviços; e

e) dados da conta corrente da contratada.

6.7.1.1 Sempre que houver admissão de novos empregados pela contratada, os documentos elencados no subitem anterior deverão ser apresentados ao Contratante.

6.7.2 Até o dia 30 (trinta) do mês seguinte ao da prestação dos serviços ou sempre que solicitado pelo Contratante, quando não for possível a verificação da regularidade no Cadastro de Fornecedores do Estado da Bahia - CAF:

a) Certidão de regularidade relativa à Seguridade Social;

b) Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

c) Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede da contratada;

e) Certidão de Regularidade do FGTS (CRF); e

f) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

6.7.3 Até o 15º (décimo quinto) dia do mês seguinte ao da prestação dos serviços ou sempre que solicitado pelo Contratante:

a) comprovação do controle de jornada;

b) comprovante de quitação do INSS e das parcelas relativas ao FGTS;

c) cópia da folha de pagamento analítica;



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

- d) cópias dos contracheques dos empregados e respectivos recibos de depósitos bancários;
- e) comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de convenção coletiva, acordo coletivo ou dissídio coletivo; e
- f) comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei, contrato, convenção coletiva, acordo coletivo ou dissídio coletivo.

6.7.4 No prazo de até 15 (quinze) dias após a extinção ou rescisão do(s) contrato(s) de trabalho:

- a) termos de rescisão dos contratos de trabalho, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria e respectivos comprovantes de quitação das parcelas devidas;
- b) guias de recolhimento da contribuição previdenciária e das parcelas relativas ao FGTS, inclusive a multa rescisória de que tratam os §§1º e 2º do art. 18 da Lei nº 8.036/1990;
- c) extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS do(s) empregado(s) dispensado(s);
- d) comprovação da quitação da multa prevista no §8º do art. 477 da CLT ou outra estabelecida em acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho, no caso de atraso no pagamento das parcelas rescisórias;
- e) comprovação da quitação das férias vencidas, caso não tenham sido fruídas e quitadas até a data da extinção ou rescisão do contrato de trabalho; e
- f) exames médicos demissionais do(s) empregado(s) dispensado(s).

6.7.5 No prazo de até 15 (quinze) dias após findo o período concessivo ou sempre que solicitado pelo Contratante, comprovante de fruição e quitação das férias.

6.8 A Administração deverá analisar a documentação referida no subitem 6.7 e em seus subitens no prazo de 15 (quinze) dias após o recebimento dos documentos, admitida a prorrogação motivada do prazo, por igual período.

6.9 A cada período de 12 meses de vigência do contrato de trabalho, a contratada poderá encaminhar termo de quitação anual das obrigações trabalhistas, na forma do art. 507-B da CLT

6.9.1 Não haverá pagamento adicional pelo Contratante à contratada em razão da adoção da medida prevista no subitem 6.9.

6.10 No caso de entidades, tais como as Organizações Sociais Civis de Interesse Público (OSCIPs) e as Organizações Sociais, será exigida a comprovação de atendimento a obrigações decorrentes da legislação que rege as respectivas organizações.

6.11 Os documentos necessários à comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias poderão ser apresentados em original ou por cópia, observado os termos da Lei nº 13.726/2018.

6.12 Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, os fiscais ou gestores de contratos deverão oficiar ao Instituto Nacional de Seguro Social (INSS) para adoção das providências que lhe compete.

6.13 Em caso de indício de irregularidade no recolhimento de parcelas relativas ao FGTS, inclusive a multa rescisória de que tratam os §§1º e 2º do art. 18 da Lei nº 8.036/1990, os fiscais ou gestores de contratos deverão oficiar ao Ministério do Trabalho e ao Conselho Curador do FGTS para adoção das providências que lhes competem.

6.14 Em caso de indício de irregularidade no cumprimento das obrigações trabalhistas, os fiscais ou gestores de contratos deverão oficiar ao Ministério do Trabalho para adoção das providências que lhe compete.

Medidas assecuratórias do cumprimento de obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias

6.15 Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, o Contratante comunicará o fato à contratada e reterá o pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

6.16 Não havendo comprovação por parte da contratada, até o 15º (décimo quinto) dia do mês seguinte ao da prestação dos serviços, da quitação das obrigações trabalhistas, o Contratante poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados envolvidos na prestação de serviço contratado.

6.16.1 Para realização do pagamento de que trata o subitem 6.16, o Contratante poderá utilizar quaisquer créditos da contratada, quer sejam decorrentes do contrato a ser celebrado, de outros contratos administrativos que a contratada possua com o Contratante ou de saldo da conta vinculada aberta para fins de provisionamento de encargos trabalhistas, sociais e previdenciários, desde que não estejam comprometidos precedentemente com outras obrigações decorrentes da execução do respectivo contrato ou com outras obrigações trabalhistas e previdenciárias.

6.16.2 O pagamento direto de que trata o subitem 6.16 deverá ser acompanhado de documento que contenha o detalhamento das rubricas relativas aos valores quitados, devidamente assinado pelos respectivos empregados.

6.17 Não havendo comprovação por parte da contratada, até o 10º (décimo) dia do mês seguinte ao da prestação dos serviços para o recolhimento das parcelas relativas ao FGTS e, até o 23º (vigésimo terceiro) dia do mês seguinte ao da prestação dos serviços, para recolhimento das obrigações previdenciárias, o Contratante poderá efetuar o recolhimento dessas obrigações, desde que a contratada emita as guias respectivas e as entregue à Administração no prazo de 20 (vinte) dias, antes dos respectivos vencimentos, para as respectivas quitações.

6.17.1 Para realização do recolhimento de que trata o subitem 6.17, o Contratante utilizará quaisquer créditos da contratada, quer sejam decorrentes do contrato a ser celebrado, de outros contratos administrativos que a contratada possua com o Contratante ou de saldo da conta vinculada aberta para fins de provisionamento de encargos trabalhistas, sociais e previdenciários, desde que não estejam comprometidos precedentemente com outras obrigações decorrentes da execução do respectivo contrato ou com outras obrigações trabalhistas e previdenciárias.

6.18 Não havendo comprovação por parte da contratada, até o 15º (décimo quinto) dia posterior à extinção ou rescisão do(s) contrato(s) de trabalho, de pagamento das parcelas rescisórias, recolhimento das obrigações previdenciárias e das parcelas relativas ao FGTS rescisório, inclusive a multa de que tratam os §§1º e 2º do art. 18 da Lei federal nº 8.036/1990, o Contratante, poderá efetuar o pagamento dessas obrigações e os recolhimentos indicados, condicionados, nessa última hipótese, à emissão, pela contratada das guias respectivas, que deverão ser entregues à Administração no prazo de 20 (vinte) dias, antes do respectivo vencimento, para a respectiva quitação.

6.18.1 Para realização dos pagamento e recolhimentos de que trata o subitem 6.18, o Contratante poderá utilizar quaisquer créditos da contratada, quer sejam decorrentes do contrato a ser celebrado, de outros contratos administrativos que a contratada possua com o Contratante ou de saldo da conta vinculada aberta para fins de provisionamento de encargos trabalhistas, sociais e previdenciários, desde que não estejam comprometidos precedentemente com outras obrigações decorrentes da execução do respectivo contrato ou com outras obrigações trabalhistas e previdenciárias.

6.19 A quitação dos valores indicados nos subitens 6.16 a 6.18 diretamente pela Administração não caracteriza vínculo empregatício do Contratante com os empregados da contratada nem gera, para aquele, qualquer tipo de responsabilidade relativamente a outros créditos que esses empregados possam ter em face da contratada.

6.20 Na hipótese de ocorrência por 3 (três) vezes, durante o prazo de vigência contratual, das situações descritas nos subitens 6.16 a 6.18, a Administração deverá adotar as providências para extinção do contrato.

6.21 O sindicato representante da categoria do trabalhador poderá ser notificado pelo Contratante para, querendo, acompanhar o pagamento das verbas de que tratam os subitens 6.16 a 6.18.

6.22 O descumprimento das obrigações, inclusive trabalhistas e previdenciárias, ou a não manutenção das condições de habilitação pela contratada poderá dar ensejo à extinção contratual, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

7. CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO DO OBJETO, LIQUIDAÇÃO E PAGAMENTO



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

7.1 RECEBIMENTO DO OBJETO

7.1.1 Recebimento provisório

7.1.1.1 O objeto do Contrato será recebido provisoriamente, no prazo de **10 (dez) dias**, pelo(s) fiscal(is) do Contrato, mediante termo(s) detalhado(s), quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo (art. 140, inc. I, "a", da Lei Federal nº 14.133/2021).

7.1.1.1.1 O prazo de que trata 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 nº 14.133/2021).

7.1.1.3 O objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes neste TR/Habilitação e na proposta, devendo ser substituído ou corrigido no prazo de 5 (cinco) 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):

a) emitir relatório sobre o efetivo cumprimento das obrigações da contratada, inclusive trabalhistas e previdenciárias, 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 previstos, encaminhando-o ao gestor do Contrato;

b) verificar o efetivo cumprimento, pela contratada, das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, dentre outras, emitindo relatório que será encaminhado 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 15 (quinze) dias**, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais, observados os seguintes procedimentos (art. 140, inc. I, "b" da Lei Federal nº 14.133/2021):

a) emissão de documento comprobatório da avaliação realizada pelo(s) fiscal(is) sobre o cumprimento de obrigações assumidas pela contratada, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos nos termos do Decreto nº 23.059/2024, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações;



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

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.

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

7.1.4 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.

7.1.4.1 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).

7.1.5 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).

7.1.6 O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pela contratada, do pagamento de todas as obrigações, inclusive trabalhistas e previdenciárias, dos empregados envolvidos na prestação de serviço contratado.

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 igual período**, 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



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

7.3.1.1 O pagamento será efetuado no **prazo de 10 (dez) 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 **INPC/IBGE**, *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.

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

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

8.1 Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1.1 A seleção da proposta será feita em procedimento de:

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

(x) menor preço

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;



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

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 nº 14.634/2023.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

8.2.1.2.1 As microempresas e empresas de pequeno porte, beneficiárias do tratamento diferenciado e favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/2006, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

8.2.1.3 Habilitação Econômico-Financeira

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) demonstração de patrimônio líquido no montante mínimo (10) % [**£ 10%**] do **valor a ser contratado, o qual será obtido com base na proposta final apresentada pelo próprio licitante**, admitindo-se a sua atualização com base no INPC do IBGE, ou por outro índice oficial que lhe vier substituir.

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

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

b.3) O balanço patrimonial e demonstrações contábeis podem ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 03 (três) meses da data da apresentação da proposta, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

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

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

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

8.2.1.3.2 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;



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

8.2.1.4 Qualificação Técnica

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

a.1) 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.

a.2) Para fins da comprovação de que trata esta alínea, as certidões ou atestados deverão referir-se a contratos executados com as seguintes características mínimas:

a.2.1) comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos na prestação dos serviços, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados ou certidões de períodos diferentes;

a.3) 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).

b) indicação das instalações e do aparelhamento adequados e disponíveis para a realização do objeto, preferencialmente conforme modelo anexo a este TR/Habilitação (art. 67, inc. III, da Lei Federal nº 14.133/2021).

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

b.2) Quando exigida a indicação de pessoal técnico, será observado o que se segue:

b.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.

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

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

b.3) Ao formular sua proposta, o licitante compromete-se a disponibilizar sede, filial ou escritório em Salvador/Região Metropolitana, com: estrutura física dotada de área mínima de 40 (quarenta) metros quadrados, admitida a variação de 10%, para menos, mobiliário e equipamentos de informática e telefone; e estrutura administrativa com capacidade operacional para receber e solucionar qualquer demanda relacionada à execução dos serviços.

b.4) Após a adjudicação e homologação do objeto, a Administração poderá solicitar à adjudicatária a prova da efetiva disponibilidade do pessoal técnico, das instalações e do aparelhamento, exigidos na licitação ou para fins de contratação direta, observado o interstício mínimo de 02 (dois) dias úteis contados da intimação, e assegurado o prazo de 5 (cinco) dias para a sua realização, podendo ser verificada por meio de vistoria ou qualquer outro meio idôneo.

b.4.1) Se não restar comprovada a satisfação dos requisitos de habilitação referidos neste item, a adjudicação e homologação serão tornadas sem efeito pela autoridade superior, facultando-se ao responsável pela licitação ou



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

pela contratação direta examinar e verificar a aceitabilidade das propostas subsequentes, na ordem de classificação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na legislação pertinente.

c) 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 nº 14.133/2021).

c.1.1) 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.

c.1.2) 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 (50%)
Operação de Central de Serviços (Service Desk) com atendimento N1/N2/N3	400 usuários e 1.000 chamados	mínimo de 120 usuários e 300 chamados
Suporte a infraestrutura de redes	1 ambiente	1 ambiente
Implantação/customização de soluções (Chatbot/IA ou automação)	1 projeto	1 projeto
Execução de serviços técnicos sob demanda ou apoio a projetos de infraestrutura, sistemas ou redes	12.000 horas	mínimo de 3.000 horas

A exigência de comprovação de todas as parcelas relevantes justifica-se pela natureza integrada do objeto, que envolve a operação simultânea de central de serviços, suporte técnico em múltiplos níveis, gestão de infraestrutura e execução de demandas sob regime de unidades de serviço técnico (UST), não sendo possível a adequada execução contratual sem a experiência prévia em tais componentes.

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, 40 % (quarenta por cento) do(s) quantitativo(s) previsto(s) neste TR/Habilitação.

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.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

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, 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.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

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\$ 2.904.240,96** (dois milhões novecentos e quatro mil duzentos e quarenta reais e noventa e seis centavos), conforme planilha de quantitativos e preços unitários e global (X) abaixo, os quais correspondem **ao critério máximo de aceitabilidade dos preços unitários e global.**

LOTE ÚNICO								
ITEM	Código SIMPAS	Postos de serviços	UF	Quant.	PRAZO DE EXECUÇÃO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL	DEGRAU
1	02.24.00.00157442-6	ATENDIMENTO E SUPORTE, ao usuário 1º, 2º e 3º níveis com um volume de até 1000 chamados por mês	MÊS	1	12 MESES	R\$ 84.940,08	R\$ 1.019.280,96	0,01
(A) TOTAL DOS SERVIÇOS							R\$ 1.019.280,96	
SERVIÇOS SOB DEMANDA			UF	Quantitativo	Valor unitário	Valor total	DEGRAU	
2	02.24.28.00001667-5	SERVIÇO DE SUPORTE A PROJETOS NO AMBIENTE DE TI, para execução de rotinas e aplicações necessárias para manter funcionamento o ambiente computacional.	UST	12.000 HORAS	R\$ 157,08	R\$ 1.884.960,00	0,01	
(B) TOTAL DO SERVIÇO							R\$ 1.884.960,00	
VALOR ESTIMADO GLOBAL (A+B): R\$ 2.904.240,96								



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

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

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

Unidade FIPLAN	Função	Subfunção	Programa	P/A/OE
28.201	19	126	502	2002
Região/planejamento	Natureza da despesa	Destinação do recurso	Tipo de recurso orçamentário	
	3.3.90.40.000	1.500.0.100	normal	

10.2 Na hipótese de registro de preços, as despesas decorrentes da contratação correrão à conta da dotação orçamentária concernente aos órgãos ou entidades contratantes, devendo cada contratação ser precedida da emissão da declaração de compatibilidade com a Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal).

10.3 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 Prestação de Serviços – APS, será de **10 (dez) dias úteis**.

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

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



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

12. ANEXOS INTEGRANTES DO TR/HABILITAÇÃO

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

- (x) Especificações do objeto (subitem 1.1.2 do TR/Habilitação);
- (x) Modelo de declaração de elaboração independente de proposta;
- (x) Modelos de prova de qualificação técnica:
- (x) Capacidade técnico-operacional;
- (x) Declaração de indicação das instalações e do aparelhamento
- (x) Declaração de pleno conhecimento, com exigência de vistoria
- (x) Estudo Técnico Preliminar
- (X) Termo de autorização para movimentação e acesso aos saldos e extratos da conta vinculada.

06, de abril de 2026.

Graziela Paiva - matrícula nº 92079474

ANEXO

Especificações do objeto (subitem 1.1.2 do TR/Habilitação)

Modalidade de Licitação	Número

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1.Solução Informatizada de Gerenciamento da Central de Serviços

As licitantes deverão apresentar como requisito de habilitação documento técnico emitido pelo fabricante da Solução Informatizada de Gerenciamento da Central de Serviços que comprove o atendimento das especificações



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

técnicas exigidas no Termo de Referência. Serão admitidos documentos de domínio público emitidos pelo fabricante, tais como catálogos técnicos, folders, manuais, fichas de especificação técnica, link para acesso a sítio oficial (o qual contenha as informações técnicas) e páginas da internet impressas.

1.1 Serviços a serem contratados

Fazem parte do escopo do serviço as seguintes atividades, mas não se limitando a:

- Operação e gerenciamento da Central de Serviços, com posições de atendimento (PAs) dimensionadas em conformidade com as informações estatísticas apresentadas, tais como: número de chamados e sazonalidade, sendo monitorada por indicadores de desempenho;
- Prover a infraestrutura necessária para o funcionamento da Central de Serviços e os meios de comunicação necessários para o atendimento;
- Pesquisa de satisfação junto aos usuários da Central de Serviços;
- Treinamento e capacitação de técnicos nos processos e softwares implantados;
- Campanhas para divulgação e disseminação do uso da Central de Serviços;
- Realização de suporte técnico de TIC presencial e remoto, de acordo com a necessidade e conveniência da CONTRATANTE;
- Suporte, diagnóstico e solução de problemas de software de estações de trabalho;
- Configuração de equipamentos de microinformática na rede de dados da CONTRATANTE;
- Suporte aos usuários da CONTRATANTE nas operações básicas em microcomputadores, notebooks, impressoras, acessórios e periféricos;
- Configuração do acesso à Internet e Intranet nas estações de trabalho;
- Instalação e configuração de dispositivos de hardware internos e periféricos;
- Registro, acompanhamento e encerramento dos chamados, por meio da ferramenta de gerenciamento de chamados fornecida pela CONTRATADA;
- Registro das soluções adotadas para os diversos tipos de problemas resolvidos, adicionando-as na Base de Conhecimentos e mantendo-a atualizada;
- Reparo (apenas mão-de-obra) dos defeitos nos equipamentos que não possuírem garantia;
- Envio dos equipamentos defeituosos em garantia para as assistências técnicas, acompanhando o respectivo reparo, devolução e instalação no local de origem. Nestes casos, é vedado o reparo pela CONTRATADA;
- Cumprimento das políticas de tecnologia da informação da CONTRATANTE;
- Gerenciamento contínuo e mapeamento e inventário dos itens de configuração (servidor e aplicação) no CMDB da ferramenta de Service Desk (Central de Serviços);
- Manter, gerenciar, parametrizar e customizar a Solução Informatizada de Gestão de Serviços de TIC a ser fornecida pela CONTRATANTE;

Quanto a videoconferências:

1. Operar os Codec de Videoconferência, garantindo a operacionalização e funcionamento da sala de videoconferência;



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

2. Manter e instalar softwares de videoconferência;
3. Operar equipamentos de videoconferência;
4. Manter instalado e funcionando os conectores de fontes de vídeo e áudio.

Canais de Acesso

O serviço a ser prestado pela CONTRATADA deve contemplar o modelo multicanais com no mínimo os seguintes canais de acesso para registro de ocorrências:

- Telefone;
- Software de Gestão de Serviços;
- Chat, incluindo função de chat bot via WhatsApp;
- Software para acesso remoto;
- E-mail

a) O ChatBot deve ser fornecido pela CONTRATADA e configurado para completa integração com o Software de Gestão de Serviços. Devem ser considerados os seguintes requisitos mínimos:

- a.1) Por meio de chat e com interface totalmente integrada ao portal da solução, com gerência e integração com a fila dos demais atendimentos. O chat será atendido pelo 1º Nível, mas também por meio de Inteligência Artificial.
- a.2) A plataforma de chatbot fornecida pela CONTRATADA deverá ter todos os seus recursos e serviços publicados nos servidores da CONTRATANTE, não podendo adotar serviços de nuvem para hospedagem.
- a.3) A solução deverá utilizar um serviço de inteligência artificial em software livre com processamento de linguagem natural tendo todos os seus serviços também publicados internamente no ambiente da CONTRATANTE.
- a.4) Todos os atendimentos realizados pelo assistente virtual devem ser registrados na ferramenta de ITSM utilizada pela CONTRATANTE.
- a.5) A solução deve fornecer um ambiente web para monitoramento e intervenção das conversas, para que um atendente de 1º nível possa interagir com o usuário caso seja necessário.
- a.6) A CONTRATADA ficará responsável pela curadoria, evolução dos processos e treinamentos do assistente virtual.
- a.7) A ferramenta deve ser capaz de se comunicar com soluções de monitoramento para realização de verificações para solucionar as necessidades do usuário.
- a.8) Deve fornecer canais digitais para comunicação com o usuário, tanto via web para aplicação em nossos portais como em ferramentas de mensageria como MS Teams e WhatsApp.
- a.9) O assistente virtual deve poder realizar transações com serviços de banco de dados, APIs, ou serviços de autenticação como Active Directory, para realizar atendimento de solicitações, estes processos devem ser previamente autorizados pelo CONTRATANTE.

A ferramenta de acesso remoto deverá no mínimo possuir as características abaixo:



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

- ü Permitir priorização do uso do mouse e do computador do usuário (seja para o técnico ou para o próprio usuário) durante o suporte;
- ü Permitir a transferência de arquivos entre os computadores cliente e servidor;
- ü O software deve permitir apenas acesso após autorização expressa do usuário que será notificado do início e término do acesso remoto;
- ü O software deve restringir o acesso à estação de trabalho para usuários autenticados, não permitindo acessos não autorizados a estação de trabalho.
- ü Permitir a gravar toda a sessão de suporte com o usuário.

1.2. AMBIENTE TECNOLÓGICO

A composição desta seção ("Ambiente Tecnológico") tem o objetivo de orientar o LICITANTE sobre o ambiente de TIC (Tecnologias da Informação e Comunicação) da **FAPESB** que poderá ser objeto de contrato a partir deste Termo de Referência, portanto, aqui estão representados itens já implementados ou a implementar na **FAPESB** (considerando itens já adquiridos, em aquisição ou a adquirir), pois entendemos que todos eles serão objeto dos serviços a serem prestados pela CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá prestar serviços sobre todos os itens de TIC descritos neste Termo de Referência, porém não se limitando aos itens que estiverem contidos no mesmo, e deverá sempre buscar implementar as melhores práticas de TIC, seguindo as orientações do ITIL e/ou COBIT.

A seguir os principais ativos que compreendem a execução de serviços técnicos de instalação e/ou manutenção:

Antivírus – END POINT ESET – 2022 (AntiSpam/Mail-gateway);

Firewall – PFSense 2.7;

Monitoramento – Zabbix 2 5.0.16;

Microsoft 365 – Office;

FreeOffice / LibreOffice;

Active Directory – Windows Server 2012 ;

Microsoft WSUS;

GITlab;

GLPI Versão 9.5.7;

Banco de Dados – PostgreSQL;

Solução de Backup – WinSCP / Bacula;

Portal FAPESB – site web XOOPS;

Arquitetura BLADE de servidores – quantidade 2 servidores

Virtualizados - Ferramentas de Virtualização: Microsoft Hyper-V; VMware ESXi 6.7

Servidor de Arquivos - Windows Server 2012



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

Servidor de AD - Windows Server 2012

Equipamentos

Microcomputador – Quantitativo: 106

Notebook – Quantitativo: 8

Switch Huawei – Quantitativo: 11

Impressoras – Serviço disponibilização/ manutenção é terceirizado

Usuários

· Internos e Externos – Quantitativo: 400

Quantidade de chamados

Chamados concluídos por nível (último 12 meses)

Nível	Quantidade
Atendimento – 1 Nível	12%
Atendimento – 2 Nível	46%
Atendimento – 3 Nível	42%

Todos os chamados deverão, obrigatoriamente, ser atendidos inicialmente pelo Nível 1 de atendimento, para fins de triagem, registro, classificação e adequado direcionamento aos níveis de suporte competentes.

Chamados de Nível 3 por Grupos de Suporte

Grupos de Suporte de Nível 3	%
Atendimento a Serviços de Redes	30%
Atendimento a Serviços de Segurança	10%
Atendimento a Serviços de Banco de Dados	10%
Atendimento a Serviços de Aplicações	30%
Atendimento a Serviços de Sistemas Operacionais	20%

A distribuição está vinculada aos serviços atualmente prestados, podendo haver redistribuição ao longo do tempo, conforme a necessidade.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

1.3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

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

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

- Gerenciamento de Incidentes;
- Gerenciamento de Requisição de Serviços;
- Gerenciamento de Problemas;
- Gerenciamento de Mudança;
- Gerenciamento do Catálogo de Serviços;
- Gerenciamento de Nível de Serviço;

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

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

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

1.4. ATENDIMENTO E SUPORTE AO USUÁRIO – 1º E 2º NÍVEL

O atendimento de **1º Nível** é a modalidade de atendimento, a ser realizado pela CONTRATADA, que utilizará base de conhecimento informatizada, contendo as questões mais comuns e suas respostas e procedimentos de resolução de incidentes ou falhas de sistemas e equipamentos. A base de conhecimento possibilita a padronização dos serviços, aumenta a disponibilidade dos serviços aos usuários, agiliza a resolução de incidentes e falhas, dentre outros benefícios mensuráveis. Esta base deverá concentrar os procedimentos padrão de resolução de incidentes e problemas, bem como estar integrada ao sistema de gestão da central. Deve, ainda, possibilitar a pesquisa por resoluções semelhantes, ocorridas anteriormente, possibilitando a efetiva gestão do conhecimento pela Central de Serviços ao Usuário.

A presente contratação tem por objetivo assegurar a prestação de **serviços de suporte técnico ao usuário – Nível 1**, abrangendo:



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

- **1 (um) posto de trabalho presencial Service Desk/Ticket Manager**, para gestão, controle, priorização e acompanhamento do ciclo de vida dos chamados registrados na ferramenta de ITSM, imediato e contínuo no local da contratante, englobando atribuições de Service Desk.
- **1 (um) posto de trabalho presencial Service Desk**, para atendimento de forma contínua, visando atender às demandas de usuários dos sistemas corporativos e recursos de tecnologia da informação da CONTRATANTE.

O serviço será destinado a garantir o funcionamento adequado dos recursos de tecnologia da informação utilizados pela Fundação assegurando atendimento ágil, registro e acompanhamento de incidentes, requisições e suporte básico aos usuários finais.

O Service Desk (suporte técnico de 1º Nível) compreende as atividades de atendimento ao usuário através de quaisquer meios seguros de comunicação para a prestação de informações e de esclarecimentos sobre a utilização e configuração de equipamentos e aplicativos, bem como para o suporte através de intervenções diretas nos equipamentos.

O objetivo desta modalidade de atendimento é estabelecer um ponto único de contato com os usuários, devendo estar preparada para o atendimento receptivo e ativo (retorno aos usuários com as soluções de problemas, comunicações sobre mudanças, complementação de informações, pesquisas de satisfação e outros serviços).

O serviço contemplará o **atendimento de primeiro nível**, com registro, classificação, análise inicial e solução de incidentes e requisições de usuários, envolvendo suporte a sistemas operacionais, aplicativos de escritório, rede básica, dispositivos de acesso e sistemas institucionais, bem como o encaminhamento para níveis superiores de suporte, quando necessário.

O objetivo principal é **garantir a disponibilidade, a confiabilidade e a agilidade no atendimento aos usuários**, contribuindo para a continuidade dos serviços prestados pela CONTRATANTE, de forma economicamente vantajosa e em conformidade com as boas práticas de gestão de serviços de TI.

Para a execução de intervenções nas estações de trabalho, os profissionais de suporte de 1º Nível (N1) deverão dispor de ferramentas de acesso remoto, devidamente licenciadas e compatíveis com o ambiente tecnológico da CONTRATANTE, as quais somente poderão ser utilizadas mediante autenticação prévia e autorização expressa do usuário servidor, garantindo-se o registro das sessões realizadas, em conformidade com as políticas de segurança da informação vigentes, para fins de atendimento remoto, quando aplicável.

Principais atividades a serem executadas pelos técnicos de 1º Nível:

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

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

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



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

- Esclarecimento de dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e aparelhos em geral;
- Orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos em geral;
- Esclarecimento de dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos em geral e componentes de informática;
- Recebimento, abertura e encaminhamento de chamados para atendimento de 2º e 3º Níveis;
- Intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários da CONTRATANTE, mediante autorização, do responsável pelo chamado, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;
- Abertura de chamados de assistência técnica junto às empresas fornecedoras da CONTRATANTE para equipamentos cobertos por contratos de garantia ou de manutenção e controle do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos nos contratos;
- Configuração de hardware como impressoras, webcam e outros periféricos em geral;
- Configuração de equipamentos de comunicação como roteadores e switches;
- Dúvidas de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato;
- Registro de chamados do tipo Programado (sob demanda);
- Recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas aplicativos;
- Recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, denúncias, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços entregues/disponibilizados pelo setor de TI;
- Esclarecimentos e informações ao suporte técnico de 3º Nível quanto aos chamados, resoluções de incidentes e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações;
- Controle das solicitações encaminhadas ao 2º e 3º Níveis e controle de prazos de atendimento;
- Efetuar controle do atendimento de terceiros (contrato impressão corporativa, produtos) com histórico de registros, datas, horários e consumo de tempo;
- Recebimento das soluções e fechamento dos chamados no sistema;
- Realização de pesquisa de satisfação através da web, a partir de e-mail enviado pelo sistema de workflow no fechamento do chamado, por meio do qual o usuário responde às perguntas apresentadas pelo "browser", com envio on-line das respostas à base de dados da Central de Serviços;
- Gestão da Fila de Chamados;

Os serviços de suporte técnico de **2º Nível** de suporte envolvem a solução de incidentes que não puderam ser resolvidos no **1º Nível**, seja por insuficiência de recursos, conhecimento ou duração do atendimento.

A presente contratação tem por objetivo assegurar a prestação de **serviços de suporte técnico ao usuário – Nível 2**, abrangendo:

- **1 (um) posto de trabalho presencial Suporte nível 2 de Sistemas**, para prestar suporte técnico especializado de nível intermediário (N2) aos sistemas corporativos e aplicações utilizadas pela



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

CONTRATANTE, atuando na análise, diagnóstico e resolução de incidentes e requisições de serviço, de forma presencial, garantindo a continuidade e desempenho dos serviços de tecnologia da informação.

- **1 (um) posto de trabalho presencial Suporte nível 2 de Infraestrutura**, para prestar suporte técnico especializado de nível intermediário (N2) em infraestrutura de tecnologia da informação, abrangendo redes, servidores, estações de trabalho e serviços de rede, atuando na análise, diagnóstico e resolução de incidentes, bem como na execução de atividades preventivas e de suporte a projetos, garantindo a disponibilidade, desempenho e segurança do ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

Os serviços de suporte técnico de 2º Nível, de acordo com a natureza e tipo do incidente, incluem o cumprimento dos prazos de atendimento estabelecidos nos níveis de serviços e serão executados a partir da análise das informações obtidas e encaminhadas pelos Postos de Atendimento (PA) de 1º Nível. O serviço de suporte técnico de 2º Nível tentará solucionar de forma presencial os incidentes não resolvidos no 1º Nível de atendimento. Para isto, esse serviço contará com os mesmos recursos de acesso remoto do 1º Nível, além de conhecimentos mais avançados em serviços de suporte ao usuário.

Para o atendimento remoto de caráter mais complexo a CONTRATADA deve manter técnicos experientes na resolução de problemas para auxílio dos técnicos. Essa equipe deve ser capaz de orientar um técnico na identificação de problemas de redes, Sistemas Operacionais, configuração de periféricos e demais atividades de competência do 2º nível.

O tratamento de demandas relacionadas aos sistemas internos da CONTRATANTE também será de responsabilidade do serviço de suporte técnico de 2º Nível, cuja manutenção é de responsabilidade dos Analistas da CONTRATANTE, através de outro contrato. A CONTRATADA deverá analisar os incidentes reportados e interagir com os Analistas da CONTRATANTE, utilizando o sistema de gestão de Service Desk, para que os atendimentos sejam efetuados dentro dos prazos estabelecidos.

Os chamados relacionados aos sistemas internos da CONTRATANTE, de responsabilidade desta, deverão ser acompanhados pela CONTRATADA, não cabendo a ela penalização pelo não cumprimento dos níveis de serviço de atendimento em caso de atrasos da equipe de Analistas da CONTRATANTE.

Caso seja identificado que a resolução do incidente somente será possível com atendimento de 3º nível, a ocorrência deverá ser encaminhada ao 3º Nível, visando agilizar a resolução do problema identificado;

Ao término do atendimento, o suporte técnico de 2º Nível efetuará o registro com a descrição resumida das providências adotadas, informações prestadas e efetuará o fechamento do respectivo atendimento. Após isso, deverá ser encaminhada mensagem para o 1º Nível, informando sobre a conclusão do serviço, através do sistema de gestão disponibilizado.

As soluções providas pelo suporte técnico de 2º Nível deverão ser registradas e encaminhadas para a Central de Serviços, que providenciará a inclusão na base de conhecimento, permitindo maior eficiência no atendimento de 1º Nível, com atualização e manutenção contínua de informações.

Todo e qualquer deslocamento necessário para a realização dos atendimentos técnicos de 2º nível, no raio de atendimento, descrito neste edital, correrão por conta exclusiva da CONTRATADA, não tendo a CONTRATANTE qualquer obrigação em prover o meio de transporte para a consecução de tal intervenção técnica.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

Principais atividades a serem executadas pelos técnicos de 2º Nível:

- Atender aos chamados encaminhados pelo 1º nível, dentro dos prazos acordados para este atendimento;
- Gerenciamento e controle de prazos das solicitações encaminhadas ao 2º Nível;
- Executar funções de suporte final incluindo o atendimento e o suporte aos usuários no uso do ambiente computacional sob sua responsabilidade;
- Instalar e configurar softwares nos microcomputadores, assegurando o acesso à rede e documentando as configurações feitas;
- Instalação e configuração de hardware como impressoras, monitores de vídeo, placas de rede, HDs e outros periféricos em geral;
- Diagnosticar e solucionar problemas de hardware/software dos ativos cobertos pelo contrato;
- Identificar e solucionar problemas de cabeamento estruturado;
- Identificar e solucionar problemas de conectividade em equipamentos de rede;
- Suporte operacional dos aplicativos (suíte de escritório, navegador e utilitários) instalados e homologados pela CONTRATANTE;
- 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 (ex: IPTV, VCCONNECT, Open meeting);
- Documentar as soluções geradas para a solução dos incidentes;
- Encaminhar para o 3º nível, ou prestador externo (se for o caso), os incidentes não resolvidos no 2º nível;
- Reparos no cabeamento de rede / rede wireless;
- Encaminhamento e acompanhamento dos chamados aos responsáveis pelos sistemas internos para envio da demanda e negociação de prazos;
- Recebimento das soluções e fechamento das ocorrências e solicitações no sistema de gestão;
- Instalação de ativos de rede em todas as unidades da CONTRATANTE.

Todos os processos deste nível devem estar em conformidade com as recomendações do ITIL (IT Infrastructure Library), ISO20000 e/ou HDI e seguir as normas de Segurança da Informação do Governo do Estado da Bahia.

1.4.1. ATENDIMENTO E SUPORTE AO USUÁRIO - 3º NÍVEL

A presente contratação tem por objetivo assegurar a prestação de **serviços de suporte técnico ao usuário – Nível 3**, abrangendo:

- **1 (um) posto de trabalho presencial de Analista de Tecnologia - Infraestrutura e Segurança de rede com função d Coordenador Técnico**, para prestar suporte técnico especializado de nível avançado (N3) em servidores e serviços de infraestrutura de TI, atuando na administração, análise, diagnóstico e resolução de incidentes críticos, bem como na implementação de melhorias, garantindo a alta disponibilidade, desempenho, segurança e continuidade dos serviços da CONTRATANTE, atuando na



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

coordenação técnica e operacional das atividades da equipe, garantindo o planejamento, organização, supervisão e controle das atividades executadas pela equipe, bem como o cumprimento dos níveis de serviço (SLA/ANS), a qualidade dos atendimentos e a continuidade dos serviços de TI da CONTRATANTE.

Os atendimentos de terceiro nível deverão englobar:

Realização de projetos e pela execução de atividades específicas e diferenciadas com complexidade mais elevada, como consultoria e prospecção tecnologia em TI, além de atendimento de demandas pontuais e peculiares, que podem não estar previstas no Catálogo de Serviços. Também ficará incumbida de fazer análise de performance do ambiente e propor melhorias contínuas de desempenho.

Gerenciamento de contas de usuários, direitos de acesso, aplicação de políticas de desktop, configuração de serviços de rede (DHCP, DNS, etc.), atualização de patches, controle de conteúdo web.

Monitoramento qualitativo de redes locais e remotas, avaliando parâmetros de desempenho e de qualidade dos circuitos e dispositivos. Configurar objetos a serem gerenciados, tais como switches, hubs, roteadores, servidores e serviços, do ponto de vista das disciplinas de falhas, configuração, mudança e desempenho. Habilitar limiares (thresholds) em objetos e serviços gerenciados, tais como tráfego de pacotes, uso de memória, discos, CPU e outros disponíveis. Configurar mensagens e tipos de alertas (crítico, normal e informativo) a serem emitidos para as ferramentas de gerência.

Análise de tendências, gerenciamento de capacidade, identificação de gargalos, ajustes de desempenho;

Execução de rotinas e cargas, o monitoramento da disponibilidade de circuitos, servidores e ativos de rede, a execução e acompanhamento de cópias e restaurações de dados e o monitoramento de condições ambientais do Data Center, inclusive quanto à manutenção do suprimento contínuo de energia;

Implantação das políticas de segurança, incluindo a solução antivírus, firewall e a checagem de vulnerabilidades. Analisar e corrigir vulnerabilidades dos ambientes de rede voltados para internet, intranet, além das demais conexões internas e externas;

Implantação, configuração das plataformas de gerenciamento de segurança disponíveis; monitorar, controlar e reportar os incidentes relevantes de segurança tomando as medidas pertinentes em tempo hábil.

Elaboração e Criação de Política de Segurança da Informação: serão responsáveis por desenvolver uma Política de Segurança da Informação robusta e alinhada às melhores práticas do setor, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Esta política abrangerá a proteção de dados sensíveis, regulamentações vigentes e estratégias de prevenção e resposta a incidentes de segurança.

Elaboração e Criação de Código de Conduta: serão encarregados de formular um Código de Conduta abrangente, delineando padrões éticos e comportamentais esperados de todos os envolvidos no contexto dos serviços de TI. Este código servirá como guia para promover uma cultura organizacional ética e profissional, em conformidade com a LGPD.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

Administração do serviço de correio eletrônico da contratante. Criação de contas, gerenciamento de caixas de correio, criação / alteração / exclusão de listas;

Administração de aplicações em ambientes web do contratante;

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

Efetuar o tratamento de problemas que necessitem maior grau de pesquisa, desde que previamente autorizado pela CONTRATANTE.

A prestação do serviço ocorrerá preferencialmente no "Horário Administrativo", mas poderão existir demandas que serão executadas obrigatoriamente no "Horário Extraordinário", a exemplo de novas implantações ou intervenções programadas que impliquem na parada de algum equipamento ou software, obrigando que sejam realizadas fora do expediente administrativo.

14.2 Serviços Complementares

Além das funções de suporte aqui relacionadas, a Central de Serviços realizará:

- Alimentação da base de conhecimento e configuração (CMDB) com os dados oriundos dos itens de configuração;
- Administração e customização da Ferramenta de Service Desk fornecida pela CONTRATANTE;
- Criação de logins, administração de direitos, criação de grupos de atuação; Administração de sistemas de arquivos: permissões para gravação;
- Atualização de ambientes – aplicação automática de patches e correções para o sistema operacional e aplicativos nas estações de trabalho dos usuários;
- Suporte técnico de soluções corporativas, como correio eletrônico, IPTV, antivírus, conferências via ferramenta de streaming e atualização de estações;
- Inventário de equipamentos de rede;
- Apresentação de relatórios informando a situação dos ativos inventariados; Integração do inventário com a ferramenta de Service Desk;
- São, também, de responsabilidade da Central de Serviços os seguintes serviços relativos à gestão de contratos de SLA:
 - a) Acionamento de empresas contratadas para manutenção de equipamentos específicos, e acompanhamento dos seus respectivos tempos de atendimentos;
 - b) Acionamento de setores/departamentos da Organização quando o assunto a ser resolvido não for da sua competência;
 - c) Registro do fechamento dos chamados quando da sua efetiva finalização.

Os atendimentos por terceiros não realizados dentro dos tempos exigidos devem ser transformados em indicadores e encaminhados para as respectivas coordenações.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

1.4.3 SISTEMA PARA GESTÃO DE ATENDIMENTO E SUPORTE AO USUÁRIO

Contempla o software para registros e gestão dos atendimentos e suporte a usuários, além dos demais serviços previstos neste Termo de Referência. Deverá atender aos requisitos constantes no ANEXO VII.

Além das exigências contidas neste Anexo, o software deverá:

- Tanto o sistema quanto o banco de dados serão executados em infraestrutura exclusiva da **FAPESB**. Qualquer flexibilização deverá ser negociada por ambas as partes.
- A CONTRATADA deverá ceder para a **FAPESB** direitos para uso permanente do software, incluindo também direitos para realizar alterações e melhorias no mesmo.
- Este sistema deverá ser implantado em no máximo 30 dias corridos após a assinatura do contrato. Caso esta ação não seja realizada, a CONTRATADA poderá sofrer os sanções previstas em lei.
- Desenvolver integrações com outras soluções do ambiente da CONTRATANTE.

1.5. Serviços de administração das soluções hospedadas na PRODEB

Serviço de responsabilidade do técnico de 3º nível, objetiva o acompanhamento das soluções de Sistemas da Informação e demais recursos da FAPESB hospedados na PRODEB.

Essa Administração envolve a documentação do ambiente e gestão das atualizações tecnológicas, de todas as máquinas servidoras constituintes da arquitetura das soluções de sistemas que integram os serviços hospedados, incluindo, também, a Administração dos Banco de Dados utilizados pelos Sistemas.

1.5.1 Serviço de Monitoramento

Compreende a provisão e adoção de políticas para prevenir e monitorar o acesso não autorizado, uso incorreto, modificação ou má utilização da rede de computadores e dos seus recursos associados. Fazendo uso de ferramentas de controle de acesso e detecção de ataques internos ou externos: FIREWALL, IDS, IPS, ANTIVIRUS, PROXY etc.

1.5.2 Conectividade

Compreende a atividade de gerenciamento e manutenção da rede interna (intranet) e dela com as redes externas (Rede Governo, Remessa etc.), bem como, instalação, configuração e gerenciamento de ativos de rede: switch, roteadores, Access point, modem, outros e os respectivos softwares de monitoramento da rede.

1.5.3 Serviço de Projetos de Infraestrutura

Atendimento aos chamados cujo objetivo é a execução de projetos no ambiente de TI da CONTRATANTE. Compreende a execução de serviços técnicos de informática, envolvendo as atividades relacionadas ao desenvolvimento de projetos de tecnologia, prospecção, mapeamento do ambiente tecnológico, prospecção e seleção de tecnologias e novas ferramentas e desenvolvimento de componentes com o intuito de promover uma constante atualização tecnológica da arquitetura técnica da CONTRATANTE. Compreende também o



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

estabelecimento de procedimentos e padrões de implementação segura nos ambientes da CONTRATANTE e a condução e execução de projetos de relacionados à segurança da informação.

1.6. Controle e distribuição de Equipamentos

A CONTRATADA deverá executar o controle e a distribuição de novos/antigos equipamentos de informática (microcomputadores, notebooks, impressoras), obedecendo à metodologia de distribuição de equipamentos definida pela CONTRATANTE. A distribuição de equipamentos será sempre interna nas localidades de atendimento, não havendo necessidade de transporte entre as localidades. O procedimento consta, entre outras tarefas, de:

- Avaliação de equipamentos devolvidos pelos usuários ou recém-adquiridos; Providenciar a documentação necessária para movimentação do equipamento;
- Movimentação mediante responsabilização do gestor da CGOTIC, adição e remoção de equipamentos, habilitação de pontos de rede e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento da mesma.
- Teste e preparação de equipamentos mantidos em estoque, quando da liberação para uso;
- Efetuar as instalações dos equipamentos;
- Administrar o estoque de equipamentos defeituosos (fora de garantia), para posterior conserto, devolução à SAEB ou aproveitamento de peças;
- Manutenção de equipamentos defeituosos, que não estejam mais cobertos por garantia;
- Inventários periódicos do parque de equipamentos de TIC das unidades administrativas;
- Apoio técnico na elaboração de especificações técnicas de equipamentos de informática a serem adquiridos pela CONTRATANTE;

1.6.1 Substituição de Peças

A CONTRATANTE será responsável pela aquisição de peças e componentes para os equipamentos fora de garantia, nos quais a CONTRATADA identifique a necessidade de substituição.

Sempre que detectada a necessidade, a CONTRATADA deverá registrá-la no Software de Gestão de Serviços e informar ao gestor de TIC da CONTRATANTE, que será responsável pela aquisição das peças necessárias. Durante esse período a solicitação deve ter o SLA congelado por não ser responsável pela aquisição.

1.6.2 Serviços Operacionais

A CONTRATADA deverá, também, prestar apoio administrativo e operacional à Gerência de TIC da CONTRATANTE, nas seguintes atividades:

- Acionamento de empresas contratadas (prestadores externos) para manutenção de elementos específicos (equipamentos em garantia ou sob contrato de manutenção), e acompanhamento dos seus respectivos tempos de atendimentos;
- Controle operacional de contratos de manutenção e/ou garantia de equipamentos adquiridos;



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

- Levantamento de chamados para cálculo de multas, em relação a prestadores externos de serviço;
- Controle de entrada/saída de equipamentos do setor de TIC da CONTRATANTE.

1.6.3. Gestão da Solução Informatizada

A CONTRATADA deverá realizar a gestão da solução informatizada de gerenciamento de serviços, conforme atividades:

- Manutenção do catálogo de serviços;
- Configuração e parametrização de acesso à usuários e equipe de atendimento;
- Configuração e manutenção de fluxos e processos automatizados na solução;
- Propor melhorias de processos ou de aplicativos para solucionar ou aprimorar tarefas;
- Efetuar manutenções nas customizações já desenvolvidas e novas, solicitadas pela CONTRATANTE;
- Desenvolver integrações com outras soluções do ambiente da CONTRATANTE.

1.7. EQUIPE DE ATENDIMENTO

1.7.1. PERFIS

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

Cargo do Profissional	Atribuições
Técnico de Suporte N1 (Service Desk)	· Realizar o primeiro atendimento aos usuários por meio de canais remotos (telefone, portal, e-mail, chat, ferramentas colaborativas). · Prestar suporte técnico remoto para resolução de incidentes de baixa complexidade. · Orientar os usuários quanto ao uso adequado de sistemas, aplicações e recursos de TI. · Registrar todos os chamados na ferramenta de ITSM, garantindo a correta categorização, priorização e descrição técnica. · Classificar incidentes e requisições conforme impacto e urgência. · Direcionar os chamados aos níveis superiores (N2 e N3) quando necessário, com todas as informações técnicas já coletadas. · Acompanhar chamados até a sua resolução quando aplicável.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

	· Apoiar usuários em problemas de login, senha, acesso a sistemas e e-mail corporativo. · Apoiar na configuração básica de estações de trabalho, impressoras e periféricos. · Auxiliar em problemas simples de conectividade, VPN, Wi-Fi e rede local. · Apoiar na instalação de softwares padrão homologados pela organização. Atuar em demandas relacionadas a Microsoft 365 e aplicações corporativas.
Suporte N1 - Service Desk (com atribuições de gestão de chamados - Ticket Manager) - Perfil Junior	- Todas as atribuições de Service Desk acima; - Gestão da fila de chamados; · Monitorar continuamente a fila de tickets (incidentes, requisições, problemas, mudanças); · Garantir que todos os chamados estejam atribuídos a um responsável; · Priorização e classificação; · Acompanhamento de SLA; · Qualidade dos registros; · Comunicação com usuários e áreas de negócio; · Apoiar na configuração básica de estações de trabalho, impressoras e periféricos; · Auxiliar em problemas simples de conectividade, VPN, Wi-Fi e rede local;
Suporte N2 – Suporte a Sistemas (Perfil sênior)	· Atuar na resolução de chamados de média e alta complexidade. · Realizar diagnósticos avançados de falhas em hardware, software, sistemas operacionais, redes e aplicações corporativas. · Executar atendimento prioritário a usuários VIPs. · Realizar análise de causa raiz (RCA) de incidentes recorrentes. · Administrar ambientes Windows, pacotes Office/Microsoft 365 e aplicações corporativas. · Executar instalações, configurações e atualizações de sistemas, softwares e dispositivos. · Gerenciar contas de usuários, permissões e acessos em Active Directory e Entra ID. · Apoiar processos de hardening de estações. · Atuar em incidentes de segurança envolvendo usuários finais. · Sugerir melhorias para redução de chamados repetitivos. · Apoiar na criação de scripts, automações e base de conhecimento. · Atuar como referência técnica do time de Service Desk. · Apoiar a formação e capacitação de analistas juniores e plenos.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

	· Manutenção dos bancos de dados, incluindo a sustentação, suporte e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD). · Administração de servidores de aplicação do tipo: Tomcat, Jboss, WildFlye WordPress. · Operar e manter de forma continuada as soluções de software implementadas nos ambientes da FAPESB (interno e nuvem, quando houver), com os objetivos de identificar, diagnosticar e corrigir defeitos e incorreções, e manter a disponibilidade, estabilidade e desempenho dos sistemas e do ambiente dentro dos níveis de serviço contratados. Também responsável pela instalação (deploy), configuração e controle da execução das aplicações corporativas, sejam elas adquiridas ou desenvolvidas internamente pela própria instituição, bem como todas as interações com as equipes de desenvolvimento de sistemas da FAPESB seguindo as praticas de infraestrutura agil e DevOps. · Administrar, manter e gerenciar ambientes web e portais. · Suportar e diagnosticar problemas de funcionamento em aplicações WEB em produção e homologação desenvolvidas nas linguagens Java, PHP, Python, Perl, Ruby ou outras utilizadas no ambiente do CONTRATANTE. · Administração e manutenção de paginas web, sistemas e sites para intranet e internet.
Suporte N2 – Suporte a Infraestrutura (Perfil sênior)	· Atendimento e resolução de incidentes de média complexidade relacionados à rede; · Configuração e suporte a equipamentos de rede (switches, roteadores e access points); · Administração da rede local (LAN) e rede sem fio (Wi-Fi corporativo); · Configuração de VLANs, endereçamento IP e conectividade; · Diagnóstico de falhas de rede e análise de desempenho; · Suporte a serviços de rede (DNS, DHCP e autenticação); · Apoio na instalação e configuração de softwares e equipamentos de TI; · Execução de manutenção preventiva e corretiva em infraestrutura de rede; · Acesso remoto para suporte técnico aos usuários; · Registro detalhado de atendimentos na ferramenta ITSM; · Apoio técnico a projetos de infraestrutura e expansão da rede; · Administrar servidores físicos e virtuais nos ambientes Windows e Linux. · Criar, configurar e manter máquinas virtuais. · Gerenciar serviços de diretório (Active Directory), DNS, DHCP, arquivos, impressão e políticas de grupo (GPO).
Suporte N3 - Infraestrutura, Redes	· Administrar, configurar e manter ativos de rede como switches, roteadores, access points e links de comunicação.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

e Segurança com atribuições de Coordenação Técnica e operacional (Perfil sênior)	· Gerenciar redes locais (LAN), redes sem fio (Wi-Fi), redes de longa distância (WAN) e conexões VPN. · Monitorar a performance, disponibilidade e capacidade da infraestrutura de rede. · Identificar e tratar falhas de conectividade e degradação de serviços. · Administrar firewalls, políticas de segurança, regras de acesso e filtragem de tráfego. · Implementar e manter soluções de segurança, como antivírus corporativo, antimalware, IDS/IPS e filtros de conteúdo. · Executar rotinas de atualização de segurança, hardening e correções de vulnerabilidades. · Atuar no tratamento de incidentes de segurança da informação. · Atuar no suporte de média e alta complexidade em demandas de rede e segurança. · Apoiar o Service Desk (N1) no diagnóstico técnico avançado. · Garantir conformidade com políticas internas, normas técnicas e boas práticas (ITIL, ISO 27001). · Propor melhorias nos ambientes de infraestrutura e segurança. · Apoiar a padronização de arquiteturas, políticas e procedimentos. Administrar e gerenciar domínio no Active Directory e serviços em plataforma Microsoft em todas as unidades do CONTRATANTE. · Criar unidades organizacionais para hospedar os objetos do diretório, analisar logs do diretório e efetuar auditoria de acesso. · Criar logins, grupos de segurança e lista de distribuição utilizando o console de gerenciamento de usuários e computadores do Active Directory. · Criar políticas de grupo que visem otimizar tarefas como distribuição de software e customização de desktops e estruturar roles do AD de modo que sejam aplicadas apenas em determinadas Ous(Organizational Units). · Conhecimento do funcionamento dos protocolos POP3, IMAP, SMTP e LDAP para autenticação de usuários, envio e recebimento de mensagens de e-mail. · Montar e Configurar os servidores de arquivos (file servers) sob responsabilidade do CONTRATANTE e das unidades descentralizadas (remotamente) e configurar os serviços de cotas, políticas de segurança de acesso aos arquivos e manutenção de permissão de acesso, de acordo com as políticas definidas institucionalmente para o Active Directory. · Configurar e manter atualizadas as configurações das ferramentas utilizadas para monitorar o ambiente de TIC (Zabbix). · Gestao de ambientes de Backup (Implantação, Configuração, Administração e Criação de Políticas). e soluções de Armazenamento (SAN/Storages). · Administração de ambiente de Antivírus
---	---



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

Função de Coordenação:

Gestão técnica e operacional:

Coordenar e direcionar ações técnicas das diversas equipes de TIC da CONTRATADA, zelando pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos e acompanhando indicadores do contrato em tempo real para garantir a medição de resultados e a qualidade do atendimento em geral.

Coordenar com os analistas prioridades nos atendimentos e ações que dependem da atuação de diferentes áreas.

Desenvolver e manter relatórios de qualidade e desempenho da equipe, produtividade e qualidade de atendimento.

Acompanhar, apoiar e garantir a execução adequada de processos ITIL em consonância com os processos estabelecidos ou em elaboração pelas áreas técnicas do CONTRATANTE.;

Distribuir, acompanhar e priorizar demandas técnicas;

Garantir a integração entre Service Desk, suporte técnico e infraestrutura;

Supervisionar a execução dos serviços conforme escopo contratual;

Gestão de atendimento e SLA:

Monitorar a Central de Serviços (Service Desk);

Acompanhar filas de chamados, backlog e tempo de atendimento;

Garantir cumprimento dos níveis de serviço (SLA/ANS);

Validar indicadores e medições (IMR) para fins de faturamento;

Gestão de incidentes e problemas:

Coordenar a resposta a incidentes críticos;

Promover análise de causa raiz (problem management);

Implementar ações preventivas e corretivas;

Minimizar impactos operacionais em indisponibilidades;

Infraestrutura e segurança:

Supervisionar o ambiente de redes, servidores e segurança da informação;

Acompanhar políticas de segurança, backup e continuidade;

Apoiar decisões técnicas relacionadas à arquitetura de TI;



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

Validar mudanças em infraestrutura e ambiente tecnológico;

Apoio à gestão contratual:

Atuar como ponto focal técnico entre CONTRATANTE e CONTRATADA;

Participar de reuniões técnicas e gerenciais;

Apresentar relatórios de desempenho e evolução dos serviços;

Apoiar a fiscalização contratual na verificação da execução;

Planejamento e melhoria contínua:

Propor melhorias nos processos de suporte e infraestrutura;

Apoiar a evolução tecnológica do ambiente;

Planejar ações preventivas e de otimização de serviços;

Alinhar junto com a Diretoria e os times técnicos requisitantes de mudança sobre as atuações das equipes nas atividades de mudanças;

Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento e buscando ganhos de produtividade;

Acompanhar e gerenciar o desempenho e a capacitação dos técnicos.

· Apoiar CONTRATANTE no processo de planejamento para aquisição de recursos tecnológicos;

Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem, nas funções relativas a esta equipe;

Participar de reuniões com representantes do CONTRATANTE para a avaliação do desempenho em relação aos níveis de serviço contratados;

Apoio a projetos de TI:

Coordenar atividades técnicas relacionadas a projetos de infraestrutura;

Acompanhar implantações, migrações e atualizações tecnológicas;

Validar entregas técnicas de projetos;

Governança e documentação:

Garantir atualização da documentação técnica;

Gerir documentação dos ambientes e dos procedimentos técnicos elaborados e mantidos pelas equipes técnicas;



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

	Gerenciar a comunicação e o andamento de atividades técnicas, demandas críticas, demandas de usuários VIP e, em especial, durante as atuações de mudança e de crise; Supervisionar a base de conhecimento; Padronizar procedimentos operacionais; Disponibilizar relatórios gerenciais e técnicos com informações requisitados pelo CONTRATANTE; Disponibilizar relatórios e dashboards gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço, capacidade e disponibilidade; Apoiar na elaboração do catálogo de serviços de TIC segundo as normas vigentes e gerenciar a execução dos serviços de suporte local;
--	---

Os profissionais que comporão a equipe técnica deverão atender os requisitos mínimos listados abaixo. Tais requisitos serão comprovados no momento da apresentação do profissional e durante a execução do contrato através dos seguintes documentos:

- A formação acadêmica deverá ser comprovada através de cópia autenticada do diploma de conclusão de curso de 2º Grau ou 3º Grau (diploma reconhecido pelo MEC), ou documento que o substitua.
- A formação acadêmica de 3º Grau deverá ser na área de Tecnologia da Informação;
- As certificações deverão ser comprovadas através de cópias autenticadas do certificado correspondente. Para certificados com prazo de validade, só serão aceitos certificados válidos na data da abertura da licitação.

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

1.7.1.2 TÉCNICO DE SUPORTE N1 – SERVICE DESK

a) Ensino Médio Completo.

Desejável: curso técnico na área de Microinformática ou superior (andamento ou concluído), na área de Tecnologia da Informação (Sistemas de Informação, Ciência da Computação, Redes, Análise de Sistemas, etc.);

b) Experiência mínima de 1 (um) ano em atividade de atendimento a usuários, no escopo de Tecnologia da Informação, em Centrais de Serviço do tipo Helpdesk ou Service Desk.

c) Conhecimento na área de TI envolvendo instalação, configuração, manutenção e apoio a usuários em: Sistemas Operacionais Windows. Softwares de Correio Eletrônico.

Softwares de automação de escritório: MS-Office, BR Office e Open Office.

Softwares de navegação na internet.

Configuração de hardware e drivers.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

Resolução de solicitações e incidentes em geral, ocorridos em equipamentos de microinformática.

Utilização de ferramentas de acesso remoto.

Noções de redes e telefonia.

d) Apresentar as qualificações comprovadas através de currículo e/ou carteira profissional.

1.7.1.3 TÉCNICO DE SUPORTE N1 - SERVICE DESK/TICKET MANAGER (PERFIL JÚNIOR)

a) Formação superior completa em Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Engenharia ou áreas correlatas; Conhecimento sólido em ITIL e processos de ITSM; Experiência com ferramentas de Service Desk / ITSM; Conhecimento em gestão de SLA, KPIs e indicadores operacionais; Boa comunicação, organização, visão analítica e capacidade de coordenação.

b) Experiência mínima de 02 (dois) anos em gestão, controle, priorização e acompanhamento do ciclo de vida dos chamados registrados na ferramenta de ITSM, garantindo o cumprimento dos SLAs contratuais, a qualidade dos registros e a adequada comunicação entre usuários, equipes técnicas e gestão.

c) Experiência em atividade de atendimento a usuários e manutenção de hardware em nível de configuração, software básico e aplicativos de automação de escritório; Experiência na detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores; em ambiente de rede local Windows, trato de softwares de correio eletrônico, antivírus. Domínio das atividades de instalação, configuração e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho, troca de insumos de impressoras, scanners. Domínio de técnicas de telessuporte ou telemarketing receptivo e ativo;

d) Conhecimento técnico de ambiente Windows e ferramentas de automação de escritório (MS Office, BR-Office e a Suite de aplicativos de escritório do Google); ambiente Linux, Internet e Intranet, rede em nível de configuração. Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;

Atuar de forma proativa na organização das filas de atendimento, assegurando a correta classificação, categorização, priorização e direcionamento dos tickets para os grupos resolutores apropriados, bem como no escalonamento técnico e gerencial sempre que necessário;

É responsável pelo monitoramento contínuo dos indicadores operacionais, como tempo de resposta, tempo de solução, volume de backlog, taxa de reincidência e conformidade com os SLAs, apoiando a gestão na tomada de decisão e na melhoria contínua do serviço;

1.7.1.4 ANALISTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – SUPORTE A SISTEMAS - NÍVEL 2 (PERFIL SÊNIOR)

a) Ensino superior completo ou em andamento na área de TI (Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Computação ou afins);



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

b) Experiência mínima de 02 (dois) anos em atividade de suporte presencial a usuários, manutenção de hardware, instalação e configuração de software básico e aplicativos de automação de escritório, softwares de correio eletrônico, antivírus;

c) Experiência na detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores, em ambiente de rede local Windows; Domínio das atividades de instalação, configuração e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho, troca de insumos de impressoras, scanners por exemplo. Diagnóstico e solução de problemas de hardware para microinformática;

d) Conhecimentos técnicos:

Domínio avançado em manutenção e configuração de ambientes Microsoft Windows Vista/2003/XP/7/8/10 e Linux;

Conhecimento de rede em nível avançado, em banco de dados (PostgreSQL, SQL server ou equivalente);

noção de desenvolvimento ou integração de sistemas (APIs, Serviços);

Sistemas corporativos (ERP, sistemas web, aplicações internas);

Ferramentas ITSM (gestão de chamados);

Certificação ou formação complementar em ITIL ou gestão de serviços;

A exigência de perfil sênior no nível 2 justifica-se pela necessidade de atuação em ambiente corporativo com múltiplos sistemas institucionais, demandando maior capacidade de diagnóstico e resolução sem escalonamento frequente ao nível 3, assegurando eficiência operacional e cumprimento dos níveis de serviço.

ANALISTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – SUPORTE DE INFRAESTRUTURA DE REDES - NÍVEL 2 (PERFIL SÊNIOR)

a) Nível superior completo, em Tecnologia ou área correlata

b) Desejável: Certificações em redes (CCNA, Mikro Tik, CompTIANetwork+ ou equivalentes)

c) Experiência Mínima de 3 (três) anos em suporte de infraestrutura de redes corporativas.

d) Conhecimento técnicos de redes, TCP/IP, VLAN, WIFI Corporativo, Equipamento de rede (switch, roteador, access point), Sistemas operacionais (Windows e/ou Linux - nível intermediário), Serviços de rede (DNS, DHCP), Ferramentas de monitoramento (ex: Zabbix ou equivalente) e ITSM /Gestão de chamados.

- O perfil sênior no nível 2 justifica-se pela necessidade de maior experiência prática para atuação em ambiente corporativo com múltiplos ativos de rede, garantindo maior resolutividade dos incidentes sem escalonamento desnecessário ao nível 3.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

1.7.1.5 ANALISTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO– INFRAESTRUTURA e REDES/SEGURANÇA com função de Coordenação - NÍVEL 3 (PERFIL SÊNIOR)

a) Nível superior completo em Tecnologia da informação, reconhecido pelo MEC tais como: Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia da Computação, Redes de computadores ou áreas correlatas.

Será admitida formação superior em outra área, desde que comprovada experiência profissional compatível com as atribuições do cargo.

b) Certificações: Redes e infraestrutura: certificações Cisco (CCNA, CCNP ou equivalentes) ou CompTIA Network+ (ou equivalente); Sistemas e infraestrutura: certificações Microsoft (Azure, Windows Server) ou Linux (LPIC, RHCSA ou equivalentes); Segurança da informação: certificações CompTIA Security+, ISO/IEC 27001 Foundation (ou equivalente), CEH, CISSP ou similares; Gestão de serviços: certificação ITIL Foundation ou superior.

A exigência de certificações não será obrigatória, sendo aceita a comprovação de experiência prática equivalente, nos termos do art. 67 da Lei nº 14.133/2021.

c) Experiência mínima de 4 (quatro) anos em atividades relacionadas à administração de infraestrutura de TI, redes de computadores, segurança da informação e suporte técnico em nível avançado (N3 ou equivalente). Desejável experiência prévia como ponto focal técnico, na coordenação técnica de equipes ou projetos de TI e em ambientes corporativos com gestão de serviços baseada em boas práticas, como ITIL ou equivalente.

d) Competências técnicas esperadas: administração de servidores Windows e Linux; virtualização e/ou operação em ambientes de computação em nuvem; conhecimentos em redes de computadores, incluindo protocolos TCP/IP, VLAN, VPN e configuração de firewall; práticas de segurança da informação, abrangendo controle de acesso, hardening e monitoramento; utilização de ferramentas de gestão de chamados e de monitoramento de ambientes; e capacidade de análise de incidentes e resolução de problemas complexos.

1.7.1.6 COMPROVAÇÃO DOS PERFIS

A comprovação deverá ser devidamente efetuada com a antecedência mínima de 3 (três) dias do início das atividades do contrato, da seguinte forma:

•Formação Acadêmica: Através de cópia autenticada de diploma emitido por entidade educacional reconhecida pelo MEC.

•Experiência: Através da Carteira de Trabalho/contrato ou currículo

•Certificação: Através de cópia autenticada certificado emitido pela entidade certificadora, se exigido.

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

A exigência de tempo mínimo de experiência dos profissionais alocados à execução contratual justifica-se pela complexidade técnica e criticidade dos serviços de suporte em tecnologia da informação, especialmente considerando a necessidade de atuação em múltiplos níveis (N1, N2 e N3), com impacto direto na continuidade operacional dos sistemas institucionais, segurança da informação e atendimento ao público usuário. Os serviços envolvem diagnóstico e resolução de incidentes, administração de ambientes corporativos, suporte à infraestrutura de rede, servidores e aplicações, além de interação com diferentes atores tecnológicos, demandando profissionais com vivência prática comprovada para garantir respostas rápidas, eficazes e seguras, compatíveis com os níveis de serviço (SLA) estabelecidos.

Ademais, a exigência de experiência prévia encontra amparo no art. 67 da Lei nº 14.133/2021, desde que observados os critérios de pertinência, proporcionalidade e razoabilidade, sendo necessária para mitigar riscos de falhas operacionais, retrabalho, indisponibilidade de serviços e prejuízos à Administração. A diferenciação do tempo de experiência conforme o nível de suporte (básico para N1, intermediário para N2 e avançado para N3) assegura adequada qualificação técnica sem restringir indevidamente a competitividade, alinhando-se às boas práticas de



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

mercado e às recomendações dos órgãos de controle, ao passo que garante a seleção de profissionais aptos a executar o objeto com eficiência, qualidade e segurança.

1.7.1.7 COMPOSIÇÃO MÍNIMA DA EQUIPE

O dimensionamento da Equipe mínima deve ser feito através de solicitação da CONTRATANTE mediante ordem de serviço e na demanda ao longo do contrato, conforme tabela da equipe de perfil já citado acima, de forma atender os respectivos indicadores do ANEXO IV.

Entretanto, deve ser garantido na formação da equipe, permanentemente na unidade da CONTRATANTE, ao menos 02 (dois) técnicos de suporte N1, 02 (dois) Analistas de Suporte N2 e 01 (um) para suporte N3, sendo este Analista de Tecnologia/Infraestrutura e Segurança de Rede com função de Coordenador Técnico.

CARGO	FUNÇÃO	PERFIL	QUANTIDADE MÍNIMA
Técnico de Suporte Nível 1	Service Desk		1
Técnico de Suporte Nível 1	Service Desk (com atribuições de Gestão de chamados - Ticket manager)	JUNIOR	1
Analista de Tecnologia da informação	Suporte a Sistemas - Nível 2	SÊNIOR	1
Analista de Tecnologia da informação	Suporte de Infraestruturas de Rede - Nível 2	SÊNIOR	1
Analista de Tecnologia da informação	Infraestrutura, Redes e Segurança Nível 3 (com Coordenação Técnica e operacional)	SÊNIOR	1

A atribuição de coordenação técnica e operacional não caracteriza posto adicional, sendo inerente ao profissional de nível 3 (N3), em razão de sua maior senioridade e complexidade das atividades desempenhadas.

A empresa CONTRATADA deverá manter equipe de suporte de Nível 3 (N3) em regime de retaguarda, devidamente capacitada para o atendimento de chamados relacionados aos ambientes de Banco de Dados, Servidores de Aplicação, Gestão de Storage e demais demandas técnicas correlatas, devendo tais profissionais ser prontamente disponibilizados para atendimento as demandas que são registradas na ferramenta de ITSM.

Os profissionais designados para execução dos serviços não podem ser contratados com salário inferior ao normativo da categoria profissional competente (CCT – Convenção Coletiva de Trabalho, registrado pelo Sindicato competente) e demais normas aplicadas.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

Os profissionais alocados para a execução dos serviços deverão ser contratados **exclusivamente sob o regime da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT**.

A CONTRATADA deverá comprovar, sempre que solicitado, a regularidade do vínculo empregatício de seus profissionais, mediante apresentação de documentação pertinente (ex.: GFIP/SEFIP, eSocial, folha de pagamento, etc.).

Cláusula – Remuneração Mínima de Referência

Para fins de elaboração das propostas e análise de exequibilidade, a CONTRATADA deverá observar, obrigatoriamente, a remuneração mínima de referência indicada na planilha de custos estimada pela Administração, a qual foi construída com base em informações de mercado, acordos coletivos e dados oficiais de órgãos públicos.

A Administração não fixará salários, mas verificará a compatibilidade da proposta com os valores de referência estabelecidos. Caso sejam apresentadas propostas com valores inferiores a esses parâmetros, caberá à licitante comprovar a exequibilidade dos preços, nos termos do art. 92 da Lei nº 14.133/2021, sob pena de desclassificação.

	Cargo	Função	Perfil	Remuneração Base
1	Técnico de Suporte Nível 1	Service Desk	-	R\$ 3.000,00
3	Técnico de Suporte Nível 1	Service Desk (com atribuições de gestão de chamados - Ticket Manager)	Junior	R\$ 3.500,00
3	Analista de tecnologia da informação Senior	Suporte a Sistemas nível 2	Sênior	R\$ 7.300,00
4	Analista de tecnologia da informação	Suporte de Infraestruturas de Rede Nível 2	Sênior	R\$ 8.000,00
5	Analista de tecnologia da informação	Infraestrutura, Rede e segurança N3 (com atribuições de coordenação técnica e operacional)	Sênior	R\$ 11.900,00

A estimativa de preços foi elaborada com base em pesquisa de mercado, contemplando fornecedores atuantes na cidade de Salvador/BA, considerando a natureza do objeto, que demanda execução local e disponibilidade de mão de obra técnica especializada.

Foram analisadas, ainda, contratações públicas similares e demais fontes disponíveis, sendo adotados critérios de razoabilidade e exclusão de valores discrepantes, de modo a assegurar a fidedignidade do valor estimado, nos termos do art. 23 da Lei nº 14.133/2021.

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.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

1.7.1.8 SUBSTITUIÇÕES

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

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

- a) Não haja prejuízo na sequência dos serviços.
- b) Não exista período de descontinuidade entre a saída de um profissional e a entrada de outro.
- c) O número de profissionais, de qualquer perfil, não fique abaixo do número definido na tabela de "Equipe Mínima", por período superior a 2 (dois) dias.

1.7.1.9 PREPOSTO

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

- a) Responsabilizar-se pela gestão, execução e qualidade dos serviços, conforme condições definidas nos anexos "ANEXO III: CATÁLOGO DE SERVIÇOS" e "ANEXO IV: ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS E INDICADORES".
- b) Responsabilizar-se pelo registro tempestivo das atividades dos técnicos.
- c) Administrar, calcular e reportar à CONTRATANTE os indicadores de desempenho do contrato.
- d) Contratar e substituir técnicos, após manifestação da CONTRATANTE.
- e) Gerenciar aspectos administrativos do contrato.

2. SERVIÇOS DE UST

A UST - Unidade de Serviço Técnico Especializado é uma unidade de mensuração de esforço para a execução de um serviço que envolva prioritariamente esforço humano não mensurável previamente com precisão ou de difícil medição por outras técnicas. É bastante utilizada em contratos de prestação de serviços que envolvam diversos tipos de serviços com variada complexidade.

A unidade de UST equivale a 01 (uma) hora de trabalho de prestação de serviço. Ela destina-se à mensuração dos serviços e não se vincula ao número de funcionários alocados nas atividades, haja vista que um mesmo profissional pode executar diversas tarefas em paralelo, a depender da complexidade e do prazo de conclusão das mesmas.

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



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

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

2.1 QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL X COMPLEXIDADE

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

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

Os profissionais deverão executar as atividades de forma presencial quando demandado.

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

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

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

2.2 COMPLEXIDADE

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

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



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

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

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

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

Onde:

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

NH: Número de horas alocadas

FM: Fator de Multiplicação

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

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

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

- As atividades de baixa complexidade deverá ser exercidas por profissionais com nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou áreas afins, com experiência mínima de 2 (dois) anos na atividade a ser executada, além de possuírem, no mínimo, uma certificação de nível iniciante pertinente a função que irão exercer;



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

- As atividades de média complexidade deverá ser exercidas por profissionais com nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou áreas afins, com experiência mínima de 4 (quatro) anos na atividade a ser executada, além de possuírem, no mínimo, uma certificação de nível intermediária pertinente a função que irão exercer;
- As atividades de alta complexidade deverão ser executadas por profissionais com nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou áreas correlatas, com experiência mínima de 5 (cinco) anos na atividade a ser desempenhada, ou, alternativamente, por profissionais com mais de 10 (dez) anos de experiência comprovada na tecnologia ou atividade sob sua responsabilidade, devendo, ainda, possuir, no mínimo, uma certificação de nível avançado pertinente à função a ser exercida;

A exigência de tempo mínimo de experiência dos profissionais destinados aos serviços de suporte a projetos sob demanda justifica-se em razão do maior nível de complexidade técnica, variabilidade e criticidade das atividades envolvidas, que diferem do suporte operacional rotineiro. Tais serviços compreendem atuação em implantação de soluções, configurações avançadas, intervenções em infraestrutura, ajustes em ambientes produtivos e apoio a projetos institucionais, muitas vezes em cenários não padronizados e que exigem análise técnica, tomada de decisão e execução segura em ambientes críticos. Nesse contexto, a experiência prévia constitui elemento essencial para garantir que o profissional possua domínio prático, capacidade de diagnóstico, autonomia técnica e habilidade para atuar em situações complexas, reduzindo riscos de falhas, retrabalho, indisponibilidade de sistemas e impactos negativos à continuidade dos serviços da Administração.

Os profissionais envolvidos nas atividades deverão possuir, pelo menos, os seguintes tempos de experiência na tecnologia ou atividade a ser realizada:

2.3 COMPLEXIDADE x EXPERIÊNCIA MÍNIMA

Complexidade	Experiência Mínima
Baixa	2 anos
Média	4 anos
Alta	5 anos

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

Complexidade	Distribuição % das Atividades
Baixa	50%
Média	30%
Alta	20%

Para fins de estimativa do Serviço de Suporte a Projetos, as complexidades das tarefas previstas por tipo de atividade estão apresentadas na tabela abaixo.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

Complexidade	Atividades
Baixa	· Apoiar na instalação, configuração e manutenção de servidores físicos e virtuais. · Auxiliar na administração básica de ambientes Windows e Linux. · Apoiar rotinas de backup, restauração e verificação de integridade de dados. · Monitorar disponibilidade de servidores, storage e ambientes virtuais. · Apoiar a manutenção de redes locais (LAN) e equipamentos de infraestrutura. · Executar manutenção corretiva e preventiva de hardware · Manter atualizado o inventário de ativos de TI.
Média	· Administrar ambientes de servidores físicos e virtuais (Windows e Linux). · Executar rotinas de backup, restore, atualização de patches e hardening básico. · Monitorar e atuar sobre capacidade, disponibilidade e performance da infraestrutura. · Apoiar projetos de migração, atualização e expansão de ambientes on-premises ou em nuvem. · Atuar na gestão de ambientes virtualizados e storages. · Apoiar a implementação de políticas de segurança e continuidade de negócios (DR e backup). · Realizar análises técnicas de incidentes de infraestrutura. · Apoiar a documentação técnica e diagramas de arquitetura. · Projeto Lógico e Físico da Rede. · Treinamento e Disseminação de Processos. · Análise e tuning de queries, índices e planos de execução. · Migração e Carga de Dados
Alta	· Administrar e arquitetar ambientes de infraestrutura física, virtual e em nuvem (on-premises, híbrido e cloud). · Liderar projetos de migração, modernização e alta disponibilidade de ambientes. · Definir políticas de backup, disaster recovery (DR), continuidade de negócios e segurança da informação. · Gerenciar ambientes Windows, Linux, virtualização e storage. · Planejar e executar atualizações críticas, hardening avançado e gestão de vulnerabilidades.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

	· Realizar capacity planning, análise de performance e tuning de ambientes. · Apoiar tecnicamente processos de auditoria, compliance e certificações. · Produzir e validar arquiteturas técnicas, diagramas e documentação de alto nível. · Atuar como referência técnica do contrato ou operação. · Configuração de Equipamentos de Rede. · Auditoria e Compliance. · Mapeamento, Desenho e Padronização de Processos · Definição da arquitetura do banco de dados (on-premises, cloud ou híbrido). · Definição de topologia de alta disponibilidade (cluster, réplica, HA, DR).
--	---

O quadro abaixo apresenta as certificações que deverão ser utilizadas como referência para a comprovação da capacidade técnica dos profissionais destinados à atuação nos projetos remunerados por UST no momento da contratação.

Será permitida a substituição das certificações previstas por outras equivalentes, desde que pertencentes ao mesmo domínio específico e devidamente comprovadas pela CONTRATADA e aprovado pela CONTRATANTE.

Domínio	Iniciante	Intermediário	Avançado
Infraestrutura (Sistemas Operacionais, Cloud, Virtualização, Workplace, etc.)	<u>Linux Essentials (LPI)</u> , Microsoft Certified: Azure Fundamentals, Microsoft 365 Fundamentals, <u>VMware vSphere Foundations</u> ou AWS Certified Cloud Practitioner.	LPIC-1, Microsoft Certified: Azure Administrator Associate, Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate, VMware Certified Professional Data Center Virtualization ou Microsoft 365 Certified: Endpoint Administrator Associate	LPIC-2, AWS Certified Solutions Architect – Associate, Microsoft Certified: Azure Solutions Architect Expert, VMware Certified Advanced Professional Data Center Virtualization ou Microsoft 365 Certified: Administrator Expert
Banco de Dados	<u>Microsoft Azure Data Fundamentals (DP-900)</u> ou <u>PostgreSQL Associate Certification</u>	<u>Microsoft Azure Database Administrator (DP-300)</u> , <u>PostgreSQL Professional Certification</u> , AWS Certified Data Engineer – Associate ou Oracle Database	<u>Oracle Certified Professional - OCP</u> ou <u>AWS Certified Database – Specialty</u>



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

		Administration Certified Associate	
Redes	<u>CompTIA Network+</u> ou <u>Fortinet NSE 1</u>	<u>Cisco CCNA</u> , <u>Fortinet NSE 4</u> ou <u>Microsoft Azure Network Engineer (AZ-700)</u>	<u>Cisco CCNP</u> ou <u>Fortinet NSE 7</u>
Segurança	<u>CompTIA Security+</u> , <u>Microsoft Security Fundamentals (SC-900)</u> , <u>Fortinet NSE 2</u> ou ISO/IEC 27001:2022 (Segurança da Informação)	<u>Microsoft Security Operations Analyst (SC-200)</u> , <u>Certified Ethical Hacker (CEH)</u> , <u>Fortinet Certified Associate Cybersecurity (NSE3)</u> ou ISO/IEC 27001:2022- (Segurança da Informação) - Auditor Interno	<u>Certified Information Systems Security Professional (CISSP)</u> , <u>Fortinet, Certified Professional Secure Networking (NSE4 e NSE5)</u> ou ISO/IEC 27001:2022 (Segurança da Informação) - Lead Auditor
Gestão da Qualidade	ISO/IEC 9001:2015 (Gerenciamento de sistemas da Qualidade), ISO/IEC 20000-1:2024- (Gerenciamento de Serviços de TI) Interpretação ou ITIL 4 Foundation	ISO/IEC 9001:2015 (Gerenciamento de sistemas da Qualidade) - Auditor Interno, ISO/IEC 20000-1:2024 - (Gerenciamento de Serviços de TI) - Auditor Interno ou ITIL4 Specialist CDS	ISO/IEC 9001:2015 - (Gerenciamento de sistemas da Qualidade) Lead Auditor, ISO/IEC 20000-1:2024 (Gerenciamento de Serviços de TI) - Lead Auditor, ITIL4 Practitioner: Service Desk ou XLA Foundation
Microinformática	<u>Microsoft 365 Fundamentals – MS-900</u> ou <u>HDI Customer Service Representative (HDI-CSR)</u>	<u>HDI Desktop Support Technician (HDI-DST)</u>	<u>Microsoft 365 Endpoint Administrator – MD-102</u> ou <u>HDI Support Center Analyst (HDI-SCA)</u>

3. LOCAIS DE ATENDIMENTO



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

Os serviços previstos neste Termo de Referência de Suporte Técnico deverão ser realizados, na forma continuada e presencial no seguinte local:

- Fundação de Amparo a Pesquisa o Estado da Bahia – FAPESB, R. Prof. Aristίδes Novis, 203 - Federação, Salvador - BA, 40210-720

Os serviços de Suporte a Projetos deverão ser realizados sob demanda remotamente ou no local citado acima, quando necessário.

Os atendimentos em outras localidades que não a sede da **FAPESB**, caso venham a ocorrer, serão realizados remotamente, só havendo necessidade de deslocamento físico de profissionais da CONTRATADA, para atendimento in loco, quando assim for determinado pelo Gestor de TIC da CONTRATANTE.

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

4. HORÁRIOS DE ATENDIMENTO

Os horários de atendimento serão categorizados como REGULAR ou EXTRAORDINÁRIO:

a) **Regular:** prestação de serviços realizada dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 08h00min às 17h00min.

Obs: Para chamados abertos fora do horário de atendimento, o primeiro minuto de atendimento começa a ser contabilizado a partir da 1ª hora útil posterior ao chamado.

b) **Extraordinário:** prestação de serviços realizada em dias normais de expediente administrativo, diariamente das 17:00h às 08:00h ou sábados, domingos e feriados em qualquer horário, mediante emissão de OS (Ordem de Serviço) e com previsão de até 600 (seiscentas) horas anuais.

Referindo-se ao período global do contrato, os atendimentos em horários extraordinários não deverão ultrapassar 20% (vinte por cento) do tempo total de atendimento (regular + extraordinário) e o tempo regular não deverá ser inferior a 80% (oitenta por cento).

Os serviços deverão ser prestados exclusivamente dentro da jornada de trabalho estabelecida contratualmente para cada posto. Qualquer atendimento fora desse horário — inclusive em período noturno, finais de semana ou feriados — somente poderá ocorrer mediante requisição formal da fiscalização do contrato.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

Fica expressamente estabelecido que a Administração **não efetuará, em nenhuma hipótese, pagamento adicional a título de horas extras, adicional noturno ou reembolso de despesas com transporte, alimentação ou quaisquer outros custos decorrentes da execução dos serviços fora da jornada contratual.** Nessas situações, a execução dos serviços poderá ser objeto de compensação, conforme orientações da fiscalização do contrato.

5. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA)

Os prazos dos níveis de serviços deverão ser cumpridos pela CONTRATADA de acordo com o previsto no "ANEXO III: CATÁLOGO DE SERVIÇOS", sendo que os serviços não contemplados no catálogo poderão contabilizados de acordo com serviço que o CONTRATANTE atribuir como compatível ou poderá ser inserido no catálogo como um novo item com valores acordados entre o CONTRATANTE e o CONTRATADO.

Durante a execução do contrato, o CATÁLOGO DE SERVIÇOS poderá ser ajustado, desde que, em comum acordo entre o CONTRATANTE e o CONTRATADO.

6. FATOR DE AJUSTE

O pagamento será ajustado e realizado conforme o valor definido pelo cálculo do FATOR DE AJUSTE aplicado sobre o valor da fatura, conforme "ANEXO II: FATOR DE AJUSTE", com base no relatório realizado pelo sistema de registro e gestão de chamados, devidamente assinado pelo PREPOSTO da CONTRATADA e pelo GESTOR DO CONTRATO, portanto, caso se aplique, será procedida a GLOSA DO FATOR DE AJUSTE na fatura de cada mês, de acordo com o resultado do cálculo do Fator de Ajuste.

7. 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 obrigações à CONTRATADA:

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



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

- g) Atender de imediato as solicitações quanto às substituições de empregados e, ainda, exercer controle da assiduidade e da pontualidade dos seus empregados bem como do registro tempestivo das atividades realizadas.
- h) Adotar as providências e assumir as obrigações estabelecidas na legislação de acidentes do trabalho, quando em ocorrência de espécie, forem vítimas os seus empregados, no desempenho dos serviços ou na conexão com eles, ainda que verificados em dependências da CONTRATANTE.
- i) Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto deste contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.
- j) Garantir, através da apresentação de Termos de Responsabilidade firmados pelos seus empregados perante a CONTRATADA, que cada empregado conhece e se obriga a cumprir a Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE.
- k) Cumprir e fazer com que seus empregados cumpram a Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE.
- l) Transferir para a equipe designada pela CONTRATANTE o conhecimento na utilização das ferramentas, processos, metodologias e softwares utilizados na execução dos trabalhos.
- m) Manter escritório para contato em Salvador/Região Metropolitana, sem ônus para a CONTRATANTE.
- n) Responsabilizar-se pela destinação ambientalmente correta para todos os materiais utilizados na prestação dos serviços objeto deste contrato, obedecendo à legislação e orientações relativas ao compromisso com o meio ambiente sustentável.
- o) Arcar com todas as despesas que incidem, direta ou indiretamente, para prestação dos serviços, de acordo com as especificações dos itens e condições estabelecidas neste termo, incluindo obrigações sociais, trabalhistas, previdenciárias e tributárias, etc., inclusive nas obrigações previstas pela convenção coletiva e dissídio coletivo da categoria relacionada a informática.
- p) Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas nesta licitação.
- q) É DEVER da CONTRATADA garantir que todos os serviços prestados atendam à Política de Segurança da Informação do Governo do Estado da Bahia, conforme Decreto nº 13.473/2011; e as normas disponibilizadas no sítio eletrônico da SAEB.
- r) É dever da CONTRATADA manter a sua equipe atualizada com as novas tecnologias utilizadas pela CONTRATANTE, inclusive com as adaptações e treinamentos necessários para a utilização adequada das novas tecnologias que venham a ser implantadas pela **FAPESB**.

8. DETERMINAÇÕES ADICIONAIS

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

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



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

- d) Todas as atividades realizadas no âmbito do contrato deverão ser sustentadas por mecanismos de controle que garantam a qualidade do produto e do processo e devem ter a aprovação da CONTRATANTE.
- e) A qualquer tempo, a CONTRATANTE poderá verificar as condições de habilitação e qualificação da CONTRATADA.
- f) Todos os funcionários deverão estar munidos de crachá de identificação com foto.
- g) A CONTRATADA cederá o direito patrimonial e a propriedade intelectual de todos os produtos gerados nesta contratação. Esta cessão será em caráter definitivo a CONTRATANTE, e inclui os módulos desenvolvidos e os resultados produzidos em consequência dessa contratação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, projetos, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, códigos-fontes dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e na Internet, manuais e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

9. REQUISITOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA

Para ser considerada apta, a Licitante deverá apresentar obrigatoriamente um ou mais Atestados de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprovem experiência dos itens listados e que atendam aos requisitos mínimos especificados tanto em características quanto em volumetria, conforme requisitos exigidos neste Termo de Referência.

A licitante deverá apresentar, **até o momento da assinatura do contrato**, sob pena das sanções legais cabíveis, cópia das certificações abaixo, **ou equivalentes**, acompanhadas de tradução juramentada (caso emitidas em outro idioma), emitidas por entidades ou organismos reconhecidos, autenticadas e dentro do prazo de validade:

- Certificação de Centro de Suporte com score mínimo de desempenho compatível com o exigido (HDI Support Center Certification ou equivalente);
- A certificação ISO 20000 - Norma internacional que estabelece os requisitos para um sistema de gestão de serviços de TI (ITSM);
- Certificação ISO 27001 com escopo em gestão da segurança da informação;

JUSTIFICATIVA:

A Certificação de Centro de Suporte garante que o prestador adote práticas reconhecidas internacionalmente para gestão de centrais de suporte, com processos documentados, padronização de atendimentos e medição contínua da qualidade. A exigência visa assegurar que a operação atenda a padrões mínimos de desempenho e satisfação do usuário, reduzindo riscos de indisponibilidade e inconsistências no atendimento.

A certificação ISO 27001 é essencial para assegurar que a gestão da segurança da informação esteja alinhada a normas internacionais, mitigando riscos de vazamento, perda ou acesso indevido a dados sensíveis da instituição, em especial aqueles vinculados a pesquisas e informações estratégicas da FAPESB.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

A certificação ISO/IEC 20000 - A ISO/IEC 20000 é uma norma internacional que estabelece requisitos para o Sistema de Gestão de Serviços de TI (SGSTI). Entre seus princípios, está a necessidade de monitorar e melhorar continuamente os processos de entrega de serviços, tendo em vista garantir qualidade, confiabilidade e eficácia. A utilização de indicadores como Tempo Médio de Atendimento (TMA), Tempo Médio de Resolução (TMR), Taxa de Reabertura, Taxa de Abandono, entre outros, evidencia o cumprimento dos requisitos de planejamento, operação e controle descritos na norma, pois permite avaliar se os objetivos de desempenho estão sendo efetivamente atendidos.

10. PROCESSOS DE IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

Este Plano de Trabalho estabelece as etapas, atividades e entregas necessárias para a implantação ou configuração, integração, treinamento e sustentação da ferramenta de ITSM, incluindo a integração com ferramentas complementares e API de Inteligência Artificial, conforme escopo definido no Termo de Referência.

10.1. Etapas e Atividades

ETAPA 1 – Preparação e Planejamento (D0 a D+3)

Atividade	Entregável	Responsável
Reunião de kickoff com stakeholders	Ata de reunião e cronograma validado	CONTRATADA + CONTRATANTE
Levantamento preliminar de requisitos técnicos e funcionais	Documento de levantamento de requisitos	CONTRATADA
Definição de ferramentas, ambientes e escopo final	Plano detalhado de implantação	CONTRATADA

ETAPA 2 – Implantação do Ambiente e Integrações Técnicas (D+4 a D+15)

Atividade	Entregável	Responsável
Instalação do ambiente de homologação	Ambiente funcional de homologação	CONTRATADA
Integração com Active Directory (LDAP) para autenticação	Login SSO validado com múltiplos perfis	CONTRATADA



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

Integração com Zabbix para abertura automática de chamados	Eventos gerando tickets com dados técnicos	CONTRATADA
Integração com sistemas de chat (Microsoft Teams) e e-mail para abertura automática de chamados	Eventos gerando tickets com dados técnicos	CONTRATADA
Carga de dados iniciais: usuários, localidades, ativos de TIC	Dados carregados no CMDB e estrutura organizacional	CONTRATADA + CONTRATANTE

ETAPA 3 - Configuração Funcional (D+16 a D+22)

Atividade	Entregável	Responsável
Configuração de filas, grupos, perfis e formulários	Estrutura de atendimento validada	CONTRATADA
Modelagem dos processos ITIL (incidente, requisição, problema e mudança)	Fluxogramas e regras aplicadas no sistema	CONTRATADA
Definição de SLAs, escalonamento e notificações	SLAs parametrizados por tipo e prioridade	CONTRATADA
Publicação inicial da base de conhecimento e scripts	Artigos e scripts disponíveis no portal	CONTRATADA + CONTRATANTE
Configuração do Book de Serviço automatizado	Book de serviço gerado com todas as informações	CONTRATADA

ETAPA 4 – Integração com API de Inteligência Artificial (D+23 a D+26)

Atividade	Entregável	Responsável
-----------	------------	-------------



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

Ativação da API de Inteligência artificial.	Conta ativa	CONTRATADA
Integração da ferramenta do MS Teams com a Inteligência artificial.	Chatbot no MS TEAMS com Inteligência artificial.	CONTRATADA

ETAPA 5 – Treinamento e Homologação (D+27 a D+30)

Atividade	Entregável	Responsável
Execução de testes integrados (técnicos e funcionais)	Relatório de testes e ajustes finais	CONTRATADA
Treinamento para atendentes, gestores e administradores	Certificados e apostilas de treinamento	CONTRATADA
Validação formal do ambiente de homologação	Termo de aceite da homologação	CONTRATANTE

ETAPA 6 – Implantação em Produção (D+31 a D+35)

Atividade	Entregável	Responsável
Instalação e configuração do ambiente de produção	Ambiente de produção operacional	CONTRATADA
Migração final dos dados históricos	Tickets migrados e validados	CONTRATADA
Acompanhamento técnico nos primeiros dias úteis	Relatório pós-implantação	CONTRATADA

ETAPA 7 – Sustentação Mensal (Mensal, após D+35)

Atividade	Entregável	Responsável
Suporte técnico com SLA definido	Registro de atendimento e	CONTRATADA



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

	cumprimento de SLA	
Atualizações de segurança, patches e novas versões	Log de atualizações e changelog técnico	CONTRATADA
Geração de relatórios operacionais, dashboards	Relatórios mensais de desempenho e uso	CONTRATADA
Evolução da base de conhecimento e automações	Scripts e artigos otimizados	CONTRATADA
Reunião de revisão mensal presencial de melhoria contínua	Ata com plano de ação para evolução	CONTRATADA + CONTRATANTE

10.1. Documentação

A CONTRATADA deverá criar e manter atualizada a documentação das atividades realizadas em todas as Macro Fases do projeto, que incluem as seguintes atividades: testes, homologação, entregas e conferência, encontros de trabalho, compromissos e prazos, assim como, os planos de trabalho, planos de contingência e atas. Estes artefatos serão consolidados para compor uma documentação final da implantação do projeto, a ser entregue à CONTRATANTE no final do processo.

Processos, indicadores e instruções de trabalhos desenvolvidos durante a prestação de serviços são de propriedade do CONTRATANTE, não cabendo à CONTRATADA nenhuma indenização por direitos autorais ou outros de qualquer espécie.

10.2. Gerência do Projeto

A CONTRATADA deverá realizar o gerenciamento do projeto de acordo com as práticas do PMBOK, com profissional habilitado. A implantação do projeto deverá ser realizada por um gerente de implantação de forma **presencial** nas instalações da **FAPESB**.

10.3. Operação

Os chamados chegarão à Central de Serviços através dos meios de comunicação disponíveis, onde serão tratados adequadamente. Os chamados registrados através da solução informatizada de gestão de serviços de TIC, devem passar por triagem regular para serem imputados na central de serviços, dentro das suas particularidades de



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

prioridade e impacto, só então poderão ser computados os tempos de atendimento. Após o fechamento definitivo de uma ocorrência, caberá à Central de Serviços realizar a pesquisa de satisfação com o usuário respectivo.

Os processos definidos para a Central devem ser rigorosamente cumpridos, atendendo aos critérios para abertura, fechamento de incidentes e escalonamento para os demais processos.

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 alterações ou substituições da configuração dos equipamentos e/ou softwares básicos, de apoio e de aplicação utilizados pelos usuários no desempenho de suas tarefas profissionais;
- Dúvidas quanto à correta utilização dos equipamentos e/ou softwares básicos, de apoio e de aplicações utilizadas pelos usuários no desempenho de suas tarefas profissionais;
- Requisição de serviços de todas as equipes de TI;
- Programação (solicitação programada sob demanda) de sessão de videoconferência.

10.4. Transição ao Final do Contrato

A CONTRATADA deverá transferir todo o conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda a informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados, à equipe da CONTRATANTE ou empresa por ela designada, **até a data de encerramento da vigência contratual**, salvo prorrogação expressamente autorizada pela CONTRATANTE para fins de transição, limitada ao período máximo de 20 (vinte) dias.

Para tanto, a CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de **60 (sessenta) dias da data prevista para o término da vigência contratual**, um **Plano de Transição**, contemplando todas as atividades necessárias para a completa transferência de conhecimento, informações, documentação e processos, sob acompanhamento da fiscalização do contrato.

A realização das atividades da fase de transição deve ocorrer sem custos de qualquer natureza para o CONTRATANTE

.

Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o plano de transição, a CONTRATADA deve responsabilizar-se por qualquer recurso ou esforço adicional que necessite estar dedicado à tarefa de completar a transição.

10.5. RELATÓRIOS



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

Os relatórios deverão ser customizados pela CONTRATADA de acordo com as necessidades técnicas e operacionais da CONTRATANTE, observados nos subitens abaixo.

Os relatórios emitidos pelo Sistema de Gestão de Serviços deverão abranger toda a operação (visão macro), bem como detalhar uma demanda específica (visão micro).

Os relatórios estatísticos com resumos diários, semanais e mensais devem permanecer armazenados e disponíveis para consulta em tempo real, sendo de responsabilidade da CONTRATADA dimensionar o sistema de armazenamento.

Os relatórios emitidos pelo Sistema de Gestão de Serviços devem ter interfaces amigáveis em português, para que pessoas sem conhecimento de programação possam interpretá-los sem dificuldades.

A geração de relatórios estatísticos no Sistema de Gestão de Serviços deverá abordar, no mínimo, os seguintes aspectos:

Dados de tráfego;

Chamadas recebidas;

Chamadas atendidas;

Chamadas abandonadas;

Chamadas em fila de espera;

Duração média das chamadas;

Chamadas atendidas por atendente; Tempo de ocupação por atendente; Média de atendente por turno;

Relatório de navegação na URA, mostrando cada passo, por objeto, da navegação do usuário no menu de opções.

Dados de filas de espera:

Tempo de espera

Tempo de atendimento dos incidentes: das áreas de atendimento e/ou dos chamados filhos e total;

Histórico de atendimento por equipamento; Número de incidentes abertos por período;

Número de incidentes atendidos pela Central de Serviços e demais áreas de atendimento por período;

Incidentes atendidos por técnico de cada área de atendimento;

Incidentes atendidos dentro do SLA estabelecido – consolidado e detalhado; Incidentes atendidos fora do SLA estabelecido – consolidado e detalhado;

Incidentes pendentes.

10.6 Relatório da Central de Serviços

A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE de forma automatizada, Relatório Mensal, contendo, no mínimo, as seguintes informações:



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

Resultado da apuração dos indicadores de Níveis de Serviços exigidos;

Volumetria, contendo, pelo menos, os seguintes registros de chamadas:

Rejeitadas no PABX;

Atendidas pela URA;

Abandonadas na URA;

Concluídas pela URA;

Atendidas pelo operador;

Abandonadas na espera pelo operador; Abandonadas durante o atendimento do operador;

Recebidas x Atendidas por hora (intervalos de 1 hora) e por dia, segmentadas por assuntos.

Tempos de atendimento, desdobradas por canal de atendimento (Central de Serviços):

Tempo total de conversação telefônica; Tempo médio de atendimento;

Tempo médio de fila de espera para o atendimento na URA;

Tempo total, por mês, em que o tempo de fila de espera para o atendimento na URA ficou acima de dez segundos;

Tempo médio de espera para o atendimento humano;

Tempo de espera em fila antes do abandono.

Produtividade da Operação, desdobradas por canal de atendimento (Central de Serviços):

Quantidade de atendimentos realizados; Quantidade de ocorrências registradas;

Quantidade de ocorrências registradas corretamente; Tempo total de Pós- atendimento;

Quantidade de atendimentos telefônicos resolvidos no primeiro contato;

Quantidade de mensagens recebidas no atendimento web, por tipo de mensagem;

Quantidade de mensagens respondidas pelo atendimento web, por tipo de mensagem;

Quantidade de mensagens respondidas pelo atendimento web no primeiro contato;

Quantidade de chats recebidos;

Quantidade de chats respondidos imediatamente; Tempo total de conversação no chat;

Tempo de fila de espera para o atendimento no chat; Quantidade de registros pendentes no período por assuntos;

Quantidade de registros por assuntos – os 10 maiores – e respectivos percentuais e TMA associado;

Percentual de Resolução Diária dos chamados pela Central de Serviços, segmentado por assuntos.

Qualidade do atendimento, contendo, pelo menos, as seguintes informações:

Número de operadores de atendimento alocados na Central de Serviços no mês;

Total de Horas de operadores previstas para no mês;

Total de Horas de operadores trabalhadas no mês; Tempo logado dos operadores;



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

Tempo de pausa dos operadores;

Resultado da pesquisa de satisfação do usuário, apresentando os percentuais individuais, subtotais e a média mensal;

Ações de melhorias a serem implementadas.

Todos os relatórios devem conter páginas numeradas e índice remissivo.

Novos relatórios também poderão ser incluídos a qualquer tempo, desde que solicitados com antecedência mínima de 30 dias pela CONTRATANTE.

10.7 CONDIÇÕES PARA AMPLIAÇÃO OU REDUÇÃO DOS SERVIÇOS

A CONTRATADA poderá requerer o aumento do valor mensal originalmente contratado, por intermédio de aditivo contratual, a fim de manter o atendimento aos indicadores de nível de serviço estabelecidos, até o limite de 25% previsto por lei, sempre que ocorra um crescimento na infraestrutura originalmente definida ou crescimento não previsto da demanda.

Caso o número mensal total de chamados sofra um aumento superior a 20% por pelo menos 2 (dois) meses consecutivos, excetuando-se as situações extraordinárias, o contrato poderá sofrer um aditivo, na mesma razão do crescimento dos chamados (limitada ao percentual de 25% previsto em lei), para que a CONTRATADA possa se estruturar da melhor forma para prestar os serviços atendendo aos indicadores de qualidade, da mesma forma que o fazia antes do(s) fato(s) gerador(es) do aumento da demanda.

10.8 KIT DE FERRAMENTAS

Cada técnico deverá dispor de todas as ferramentas necessárias para efetuar a perfeita manutenção nos equipamentos mencionados neste edital, garantindo o cumprimento dos níveis de serviços (SLA) exigidos neste Termo de Referência. É responsabilidade da CONTRATADA prover o ferramental necessário à execução dos serviços, bem como do suporte técnico necessário para resolver eventuais dificuldades de execução. O kit de ferramentas para a equipe de 2º nível é composto ao menos de: um kit de chaves de fenda, philips e allen; HD externo ou pen drive; case para HD IDE/SATA; testador de cabos de rede de dados e voz; rastreador/identificador de cabos de rede (zumbidor ponteira indutiva); alicates de pressão, corte e crimpagem.

10.9 RECURSOS ESTRUTURAIS

Entende-se por recursos estruturais, todos os itens de responsabilidade da CONTRATADA, para o funcionamento e melhoria da Central de Serviços, bem como o Gerenciamento dos Serviços de Suporte.

O fornecimento dos equipamentos e softwares necessários para a operação da Central de Serviços será de responsabilidade da CONTRATADA e terão como estrutura básica os itens abaixo:

- Elaboração, projeto e montagem da Central de Serviços;



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

· Fornecimento e manutenção das instalações físicas, dos equipamentos e dos mobiliários de acordo a NR17 da Central de Serviços, assim como garantia de continuidade dos serviços com uma infraestrutura mínima de um Grupo Gerador para eventuais quedas ou falta de energia. A qualquer momento a **FAPESB** poderá realizar diligência para comprovar a veracidade das informações.

· A CONTRATADA fornecerá um circuito de comunicação de no mínimo 25 Mbps com alta disponibilidade, o que significa que a conectividade deverá contar com 2 links de comunicação por diferentes operadoras e caminhos distintos entre a central de serviços e a CONTRATANTE, configurados por meio de uma VPN (rede privada virtual). Isso garantirá que todas as localidades beneficiadas pelos serviços sejam acessadas. Todos os requisitos de segurança para essa conexão serão definidos e supervisionados pela CONTRATANTE e seguidos rigorosamente pela CONTRATADA.

· O fornecimento da Central Telefônica será de responsabilidade da CONTRATADA. A solução a ser disponibilizada, pela CONTRATADA, deverá contemplar a utilização de equipamento(s) do tipo DAC - Distribuidor Automático de Chamadas, integrado com URA – Unidade de Resposta Audível, a qual abranja, no mínimo, as funcionalidades, a seguir relacionadas:

a) Comunicação de voz e dados, via protocolo ip (internet protocol), e prover capacidade de atendimento interativo via web e telefonia ip (internet protocol);

b) Sempre que possível, deve-se permitir que o usuário, ao entrar em contato, possa interagir com a URA por meio da voz, possibilitando a consulta das informações do seu chamado de forma vocal.

c) A solução deverá dispor de recursos de identificação do atendente, independentemente da estação de trabalho ocupada (posição de atendimento livre). O mecanismo de login e logout do DAC deverá permitir que o agente realize o acesso em qualquer posição disponível, passando a assumir automaticamente todas as suas identificações e permissões individuais. A solução deverá, ainda, permitir que o agente efetue o logon a partir de qualquer estação de atendimento, independentemente do perfil ao qual esteja vinculado.

d) A solução deverá permitir que o operador realize a transferência ou o retorno da chamada para a URA, a qualquer momento durante o atendimento.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

ANEXO II - FATOR DE AJUSTE

FATOR DE AJUSTE

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

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

$$\text{VEP} = \text{VA} \times \text{FA}$$

Sendo:

VEP = Valor Efetivamente Pago;

VA = Valor Acordado no Contrato;

FA = Fator de Ajuste.

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

$$\text{FA} = \frac{\text{SLAM}}{\text{SLAA}} \times \frac{\text{PESOSLAA}}{\text{PESO}}$$

Sendo:

SLA = Acordo de Nível de Serviço

SLAM = SLA Medido

SLAA = SLA Acordado

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

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



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

Deverão ser computados para cálculo do SLA:

- a) Os chamados com atendimento concluído no mês de referência da fatura.
- b) Os chamados que permanecerem sem atendimento concluído no mês de referência da fatura e até o último dia do mês de referência ultrapassaram o tempo limite do SLA.
- c) Os chamados referidos no item "b", continuarão sendo computados nos cálculos de SLA dos meses seguintes até o mês em que forem concluídos.
- d) A disponibilidade mínima estabelecida para itens específicos conforme ANEXO III (Catálogo de Serviços).



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

ANEXO III - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

O Catálogo de Serviços aqui descrito é uma amostragem do documento que será trabalhado na Fase de Transição Inicial, durante a implantação do contrato. Ele é apenas exemplificativo e não representa todos os serviços que serão prestados pela CONTRATADA.

ATENDIMENTO A USUÁRIO EM 1º E 2º NÍVEIS

CATEGORIA	SERVIÇO	DETALHAMENTO	TIPO	URGÊNCIA	IMPACTO	COMPLEXIDADE (ESFORÇO)	INDICADOR SOLUÇÃO	TEMPO DE SOLUÇÃO
EQUIPAMENTO	Desktop e Notebook	Instalação	Solicitação	N/A	N/A	Baixa	TSS5	6:00
		Inoperante (impossibilidade de utilizar o equipamento)	Incidente	Alta	Baixo	Baixa	TSI4	2:00
		Mau Funcionamento (tela azul, lentidão, etc.)	Incidente	Normal	Baixo	Baixa	TSI5	4:00
		Backup/Restore do desktop	Solicitação	N/A	N/A	Média	TSS5	6:00
	Datashow	Instalação / Desinstalação	Solicitação	Programada	N/A	Baixa	TSS1	0:30
		Reserva	Solicitação	N/A	N/A	Baixa	TSS4	4:00
		Inoperante	Incidente	Crítica	Alto	Baixa	TSI3	1:00
	Impressão	Instalação de Impressora/Multifuncional	Solicitação	Normal	Médio	Média	TS4	6:00
		Impressora/Multifuncional Inoperante	Incidente	Alta	Baixo	Baixa	TSI4	2:00
		Configuração/Instalação em perfil de usuário	Solicitação	N/A	N/A	Baixa	TSS5	6:00
		Troca de Suprimento	Solicitação	N/A	N/A	Baixa	TSS4	4:00
SOFTWARE	Softwares Aplicativos	Instalação/Atualização	Solicitação	N/A	N/A	Baixa	TSS4	4:00
		Configuração	Solicitação	N/A	N/A	Baixa	TSS4	4:00
		Atualização	Solicitação	N/A	N/A	Baixa	TSS4	4:00
		Mau Funcionamento / Erro	Incidente	Alta	Baixo	Alta	TSI5	4:00



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

	Office 365	Criação / Alteração de Lista de Distribuição	Solicitação	N/A	N/A	Baixa	TSS4	4:00
		Caixa compartilhada (Criação /Alteração /Permissão)	Solicitação					
		Permissão em caixa de correio/calendário	Solicitação					
		Configuração de perfil	Solicitação	N/A	N/A	Baixa	TSS4	4:00
INFRAESTRUTURA	Servidor	Instalação	Solicitação	Normal	N/A	Alta	TS5	8:00
		Atualização	Solicitação	Normal	N/A	Alta	TS5	8:00
		Mau Funcionamento / Erro	Incidente	Alta	Alto	Alta	TSI6	8:00
		Configuração	Solicitação	Alta	N/A	Alta	TSS4	6:00
		Formatação	Solicitação	Normal	N/A	Alta	TS5	8:00
AMBIENTE COOPERATIVO	Arq e Unidade Rede	Cota	Solicitação	N/A	N/A	Baixa	TSS4	4:00
		Permissão	Solicitação	N/A	N/A	Baixa	TSS4	4:00
		Sem Acesso a Arquivos / Pastas	Incidente	Alta	Baixo	Baixa	TSI4	2:00
	Usuários	Inclusão em grupo	Solicitação	N/A	N/A	Baixa	TSS4	4:00
		Bloqueio/Desbloqueio	Solicitação	Crítica	N/A	Baixa	TS1	2:00
		Reativação de Senha	Solicitação	Crítica	N/A	Baixa	TS1	2:00
		Criação	Solicitação	Normal	N/A	Baixa	TS3	6:00



ESTADO DA BAHIA

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

SUPORTE EM 3º NÍVEL

CATEGORIA	SERVIÇO	DETALHAMENTO	TIPO	URGÊNCIA	IMPACTO	COMPLEXIDADE (ESFORÇO)	INDICADOR SOLUÇÃO	TEMPO DE SOLUÇÃO
BANCO DE DADOS	Adm de BD	Falha no Banco de Dados	Incidente	Normal	Alto	Média		1:00
		Indisponibilidade no Banco de Dados	Incidente	Crítica	Alto	Baixa		0:30
		Verificação/Acompanham ento de Plano de Manutenção	Rotina			Baixa		0:30



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

		Verificação de Lentidão no Banco de Dados	Requisição			Baixa		1:00
		Criação de Linked Server/DBLink	Requisição			Baixa		1:00
INFRAESTRUTURA	Adm Servidor	Falha - Servidor/Serviço Crítico	Incidente	Alta	Alto	Média		0:45
		Indisponibilidade - Servidor/Serviço Crítico	Incidente	Crítica	Alto	Média		0:30
	Atualização	Aplicação de Patch de Segurança no Sistema Operacional	Rotina			Baixa		2:00
	Sistemas WEB	Configuração de Sites/Sistemas	Requisição			Média		4:00
		Configuração de Sites/Sistemas (nome, pool, domínio)	Requisição			Baixa		2:00
REDES	Acesso à Rede	Indisponibilidade no Acesso à Rede - Sede	Incidente	Crítica	Alto	Média		0:30
		Indisponibilidade no Acesso à Rede - Unidade Remota	Incidente	Alta	Médio	Baixa		1:00
		Configuração de Swith Datacenter/Acesso	Requisição			Alta		12:00
		Análise de Tráfego	Requisição			Baixa		8:00
		Geração de Relatório de Indisponibilidade	Rotina			Baixa		4:00

CATEGORIA	SERVIÇO	DETALHAMENTO	TIPO	URGÊNCIA	IMPACTO	COMPLEXIDADE (ESFORÇO)	INDICADOR DE SOLUÇÃO	TEMPO DE SOLUÇÃO
NOC	Backup e Restore	Realização de Restore de Dado de Servidor de Arquivo	Requisição			Baixa		4:00
	Carga	Erro em Cargas Executadas Automaticamente	Incidente	Alta	Médio	Baixa		1:00
		Monitoramento do servidores e ativos de rede do Data Center	Rotina			Média		0:30



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

	Datacenter	Alarme de indisponibilidade de um servidor	Incidente	Alta		Média		0:30
		Monitoramento do Datacenter (Temperatura, Energia, etc)	Rotina			Média		0:30
	Link de Dados	Indisponibilidade de Link - Unidade Crítica	Incidente	Alta	Alto	Baixa		0:45
		Indisponibilidade de Link – Unidade Não Crítica	Incidente	Alta	Alto	Baixa		2:00
	Fita	Transporte de Fita entre Sede e Site Remoto	Rotina			Baixa		8:00



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

ANEXO IV - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS E INDICADORES

1. PRIORIDADES

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

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

2. TEMPO DE SOLUÇÃO

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

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

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

3. GERENCIAMENTO DO NÍVEL DE SERVIÇO – INDICADORES

3.1 TABELA DE INDICADORES



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

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

TAC – Tempo de atendimento dos chamados

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



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

TSC – Tempo de solução de chamados

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

ISC – Índice de satisfação do cliente

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

TRI – Tempo de restabelecimento do serviço de impressão

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

TRC - Tempo de restabelecimento dos serviços de conectividade

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

TRS – Tempo de restabelecimento dos serviços de segurança

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

TRO – Tempo de restabelecimento dos serviços corporativos

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



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

ANEXO V - TERMO DE COMPROMISSO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

Os abaixo-assinados, de um lado a _____, CNPJ nº _____/_____, situada na cidade de _____, a Rua: _____, bairro _____, doravante denominada CONTRATANTE, e de outro lado _____, CNPJ nº _____/_____, situada na cidade de _____, a Rua: _____, bairro _____, doravante denominada CONTRATADA, tem entre si justa e acertada, a celebração do presente TERMO DE COMPROMISSO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE, através do qual a CONTRATADA aceita não divulgar sem autorização prévia e formal segredos e informações sensíveis de propriedade da _____ e se compromete a praticar procedimentos de segurança da informação, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições:

PRIMEIRA – A CONTRATADA reconhece que em razão das suas atividades profissionais, estabelece contato com informações sigilosas, que devem ser entendidas como segredo. Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios Colaboradores da _____, sem a expressa e escrita autorização da _____.

SEGUNDA - As informações, exemplificadas abaixo, devem receber o tratamento de confidencialidade adequado, de acordo com o seu nível de classificação.

1. Programas de computador, suas listagens, documentação, artefatos diversos, código fonte e código objeto;
2. Toda a informação relacionada a programas existentes ou em fase de desenvolvimento no âmbito da, inclusive fluxogramas, estatísticas, especificações, avaliações, resultados de testes, arquivos de dados, artefatos diversos e versões "beta" de quaisquer programas;
3. Documentos, informações e dados armazenados de atuação consultiva e contenciosa, de estratégias ou demais dados e/ou informações de caráter sigiloso ou restrito a;
4. Metodologia, projetos e serviços utilizados;
5. Números e valores financeiros.

TERCEIRA – A CONTRATADA reconhece que a lista acima é meramente exemplificativa e ilustrativa e que outras hipóteses de confidencialidade que já existam ou que venham a surgir no futuro devem ser mantidas sob segredo. Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação a CONTRATADA deve tratar a mesma sob sigilo até que seja autorizado, formalmente, a trata-la de forma diferente pela CONTRATANTE.

QUARTA – A CONTRATADA reconhece que, no seu desligamento definitivo da _____, deverá entregar a CONTRATANTE todo e qualquer material de propriedade desta, inclusive notas pessoais envolvendo matérias sigilosas relacionadas com a _____, registros de documentos de qualquer natureza que tenham sido usados, criados ou estado sob seu controle. A CONTRATADA também assume o compromisso de não utilizar qualquer informação adquirida quando de suas atividades para a _____.

QUINTA – A CONTRATADA deve assegurar que todos os seus colaboradores guardarão sigilo sobre as informações que porventura tiverem acesso, mediante o ciente de seus colaboradores em Termo próprio a ser firmado entre a CONTRATADA e seus colaboradores, e que os mesmos comprometer-se ao a informar,



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

imediatamente, ao seu superior hierárquico, qualquer violação das regras de sigilo, por parte dele ou de qualquer pessoa, inclusive nos casos de violação não intencional.

Parágrafo Primeiro: A coleta dos Termos de Sigilo de seus colaboradores não exime a CONTRATADA das penalidades por violação das regras por parte de seus contratados.

Parágrafo Segundo: A CONTRATADA deverá fornecer cópia de todos os termos firmados com seus colaboradores a _____ no prazo de 10 dias após assinatura dos respectivos termos.

Parágrafo Terceiro: Sempre que um colaborador for admitido, A CONTRATADA deverá fornecer cópia dos novos termos firmados no prazo de 2 dias após assinatura dos respectivos termos.

SEXTA - O atendimento deste TERMO DE COMPROMISSO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE, bem como das Diretrizes Básicas da Política de Segurança da Informação devem ser incorporados formalmente ao contrato de trabalho dos funcionários da CONTRATADA que prestarem serviços a _____.

SETIMA – A CONTRATADA deverá seguir a Política de Segurança da Informação definida pela CONTRATANTE.

OITAVA - O não cumprimento de quaisquer das cláusulas deste Termo implicará em responsabilização civil e criminal, de acordo com a legislação vigente.

Em, _____ de _____ de 20____.

Responsável pelo Contrato - CONTRATANTE

Responsável pelo Contrato – CONTRATADA



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

ANEXO VI - MODELO DE PROPOSTA COM PLANILHA ABERTA DE CUSTOS

Processo SEI nº

Objeto: Prestação de serviços técnicos de informática para implantação e execução da Central de Serviços – Suporte N1, N2 e N3, ChatBot e IA, e suporte a projetos no ambiente de TI.

Contratante: Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado da Bahia – FAPESB

Contratada (Proponente): _____

CNPJ: _____

Endereço: _____

Representante Legal: _____

I – VALOR GLOBAL PROPOSTO

Item	Descrição do Serviço	Unidade	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	Central de Serviços – Suporte N1, N2 e N3 (até 1000 chamados/mês)	Mês	1	R\$	R\$
2	Serviços de suporte a projetos no ambiente de TI	Ust	12.000	R\$	R\$

Total Global (R\$): _____

II – PLANILHA ABERTA DE CUSTOS PARA SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO

A. Custos de Pessoal Direto

Categoria Profissional	Nível	Qtd de Postos	Salário Base (R\$)	Encargos (%)	Encargos (R\$)	Benefícios	Custo Mensal (R\$)



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

			R\$		R\$		R\$
			R\$		R\$		R\$
			R\$		R\$		R\$
			R\$		R\$		R\$

Subtotal – Pessoal Direto: _____

B. Encargos Trabalhistas e Previdenciários

Encargo / Provisão	Percentual (%)	Base de Cálculo	Valor (R\$)
INSS Patronal			R\$
FGTS			R\$
13º Salário			R\$
Férias + 1/3 Constitucional			R\$
Aviso Prévio e Rescisões			R\$
Outros (especificar)			R\$

Subtotal – Encargos: _____

C. Custos Indiretos / Administrativos

Descrição	% sobre Custos Diretos	Valor (R\$)
Supervisão e gestão administrativa		R\$
Ferramentas, equipamentos e EPIs		R\$
Materiais de consumo		R\$
Despesas gerais (energia, internet, transporte, etc.)		R\$

Subtotal – Custos Indiretos: _____

D. Tributos

Tributo	Alíquota (%)	Base de Cálculo	Valor (R\$)
ISS			R\$



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

PIS			R\$
COFINS			R\$
IRPJ/CSLL			R\$

Subtotal – Tributos: _____

E. Lucro

Percentual de Lucro (%)	Base de Cálculo	Valor (R\$)
		R\$

Subtotal – Lucro: _____

F. Custo Total e Valor Mensal Estimado

Total de Custos Diretos (A+B)	R\$
Total de Custos Indiretos (C)	R\$
Tributos (D)	R\$
Lucro (E)	R\$
Total Mensal do Contrato	R\$
Valor Global (12 meses)	R\$

III – DECLARAÇÃO DA PROPONENTE

Declaramos, sob as penas da lei, que os preços apresentados foram calculados de forma detalhada e compatível com os custos de mercado, assegurando a exequibilidade da proposta, conforme o disposto nos arts. 23 e 47 da Lei nº 14.133/2021.

Local e Data: Salvador/BA, ____ de _____ de 2025.

Assinatura: _____

Nome / Cargo / Empresa: _____



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

ANEXO VII - SISTEMA PARA GESTÃO DE ATENDIMENTO E SUPORTE AO USUÁRIO

A ferramenta deve obrigatoriamente possuir todas as funcionalidades abaixo, que deverão ser comprovadas através de documentação apresentada pela licitante e a ser validada pela equipe técnica da **FAPESB**.

1. REQUISITOS GERAIS:

1.1. A ferramenta de ITSM deverá obrigatoriamente possuir as funcionalidades listadas nesta seção, sendo que a empresa ARREMATANTE deverá apresentar todas as funcionalidades listadas abaixo, cujas premissas estão listadas neste Termo de Referência.

1.2. As LICITANTES deverão apresentar como requisito de habilitação documento técnico emitido pelo fabricante da Solução Informatizada de Gerenciamento da Central de Serviços que comprove o atendimento das especificações técnicas exigidas neste Termo de Referência ou apresentar declaração que a solução da Central de Serviço não é proprietária e que está apta a instalar, configurar, treinar e prestar suporte técnico durante o período de vigência do contrato e um documento comprobatório de que a solução em questão é classificada como tal.

1.3 Serão admitidos documentos de domínio público emitidos pelo fabricante, tais como catálogos técnicos, folders, manuais, fichas de especificação técnica, link para acesso a site oficial (o qual contenha as informações técnicas) e páginas da internet impressas.

1.4. A ferramenta deverá obrigatoriamente possuir todas as funcionalidades a seguir, que deverão ser comprovadas através de documentação apresentada pela LICITANTE e a ser validada pela equipe técnica da CONTRATANTE.

1.5. No final na prestação dos serviços contratados, os softwares não-proprietários serão de propriedade da CONTRATANTE e estes deverão ficar dentro da infraestrutura da mesma, bem como todas as informações coletadas durante toda a prestação dos serviços.

1.6 Os itens apresentados nesta seção são obrigatórios. Entende-se por itens atendidos de forma nativa todos aqueles itens atendidos diretamente pelo software e seus módulos, sendo aceito o atendimento por meio do uso do conjunto de funcionalidades de personalização e integração já presentes no software.

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

1.8 A documentação citada deverá ser entregue no momento da apresentação presencial ou remota, da Solução Informatizada de Gerenciamento da Central de Serviços.

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

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

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



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

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

1.13 Como a quantidade de usuários solucionadores de chamados não está restrita ao pessoal de TIC, mas também a diversas áreas operacionais, será necessária a disponibilização de no mínimo 35 licenças nomeadas.

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

1.15 Deverão ser fornecidos e instalados todos os módulos e/ou ferramentas para atender aos requisitos de Gestão de Ativos, que estará sempre associado ao processo de GERENCIAR CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇO. As informações dos ativos deverão ser integradas ao CMDB (Banco de Dados do Gerenciamento de Configuração).

1.16 A solução deverá oferecer integração com o serviço de correio eletrônico da CONTRATANTE para envio de e-mails (alertas, notificações) de forma automática, ou manual (pelo operador), bem como troca de mensagens entre os profissionais da TIC ou outros usuários da solução. A solução deverá possuir suporte para a autenticação moderna utilizada no ambiente em nuvem da Microsoft.

1.17 Interfaces

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

1.17.2. Toda a interface para usuários (gerentes, analistas e usuários) deverá estar no idioma português do Brasil, aceitando-se, excepcionalmente, que a interface de configuração, parametrização e administração operada pelos Administradores da Solução seja em inglês.

1.17.3 A solução deverá permitir mais de um servidor de interface Web comunicando com o mesmo banco de dados, provendo balanceamento de carga e alta disponibilidade.

1.17.4 Permitir integração com e-mail para abertura, andamento e acompanhamento de chamados.

1.17.5 Permitir visualização do CMDB de forma hierárquica e gráfica (relacionamentos e impactos entre IC's).

1.17.6 Ser integrável com outros fornecedores de gerenciamento de infraestrutura.

1.17.7 Possibilitar a integração de modo nativo à gestão de: Incidentes, Requisições de Serviço, Catálogo de Serviços, Problemas, Mudanças, Configuração e Níveis de Serviço, de acordo com as definições da biblioteca ITIL.

1.17.8 Utilizar base de dados centralizada e integrada.

1.17.9 A solução deverá permitir a personalização da visualização da FILA DE DEMANDAS do ANALISTA pelo próprio, sem a necessidade de alterar o esquema do banco ou código fonte.

1.17.10 A base de dados deverá ser única e integrada com todos os processos ITIL exigidos.

1.17.11 A CONTRATADA deverá disponibilizar dashboard on-line, através de interface Web, para acompanhamento do Gestor do Contrato da CONTRATANTE, ou servidores indicados por ela, dos indicadores e níveis de serviços.

1.17.12 A ferramenta deverá ser compatível com Windows 2019 Server (ou superior) ou Linux (para os servidores) e Windows 10 (ou superior) para as estações de trabalho.

1.17.13 O conteúdo das bases de dados envolvidas na prestação dos serviços contratados será de propriedade da CONTRATANTE, e estas deverão ser geradas dentro da estrutura do projeto, bem como todas as informações coletadas durante toda a prestação dos serviços. Para tal, a CONTRATADA deverá disponibilizar a base relacional devidamente documentada composta de, no mínimo, modelo de dados e script de criação do banco de dados. São informações mínimas para o modelo de dados: tabelas, relacionamentos e campos.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

- 1.17.14 A solução deverá utilizar o idioma português do Brasil na apresentação das telas de dados e demais interfaces com o usuário.
- 1.17.15 A solução a ser ofertada pela CONTRATADA não deverá ter limitação de licenças ou acesso simultâneos para os usuários demandantes da Central de Serviços.
- 1.17.16 A solução a ser ofertada pela CONTRATADA deverá disponibilizar 35 licenças nomeadas de analistas para o uso da plataforma.
- 1.17.17. Integração com Outras Ferramentas
- 1.17.18. Utilizar o protocolo LDAP (pré-configurado para o Microsoft Active Directory) para autenticação integrada de usuários, importando as informações para a base de dados local da solução, garantindo a atualização automática.
- 1.17.19. Para os processos ITIL exigidos, caso a solução seja composta por mais de uma ferramenta, estas deverão ser integráveis.
- 1.17.20. Fornecer web services com as funcionalidades de abrir requisição ou incidentes retornando a identificação correspondente.
- 1.17.21. Possibilidade de integração bidirecional com outras ferramentas de inventário eletrônico e gerenciamento de ativos e configuração, mesmo aquelas de outros fabricantes, através de conectores tais como web services.
- 1.17.22. Integração com sistemas de monitoramento, incluindo ferramentas Open Source e gratuitas, para a medição da disponibilidade e abertura automática de tickets.
- 1.17.23. A solução deverá permitir a gestão dos contadores de licenças de software na Gestão de Ativos de forma integrada, associando os contratos de licenciamento com os títulos inventariados, debitando/acrescentando dos contadores conforme as informações inventariadas.
- 1.17.24. A solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) deverá permitir sua integral operação através de ambiente Web, utilizando-se, para tal, um navegador de internet como única ferramenta de acesso à aplicação.
- 1.17.25. Opcionalmente, admite-se a utilização de uma aplicação desktop para a configuração da solução, mantendo-se toda a operação restante possível através de ambiente Web.
- 1.17.26. A solução deverá permitir o registro e o acompanhamento de eventos (incidentes, problemas, mudanças, etc) pela Central de Serviços e grupos de atendimento, permitir acionar eventos (responder, resolver, encaminhar, etc), além de permitir o acompanhamento e auditoria do atendimento pelo usuário-cliente, através da interface Web.
- 1.17.27. Todas as ações/intervenções dos usuários deverão ser armazenadas na base de dados em um log de ações.
- 1.17.28. Não deverá ser possível ao usuário ou ao administrador alterar o log de ações de um chamado.
- 1.17.29. A solução deverá permitir importar e registrar, pelo menos, mas não se limitando às seguintes informações sobre o usuário:
- 1.17.29.1. Nome e sobrenome;
- 1.17.29.2. Ramal;
- 1.17.29.3. E-mail;
- 1.17.29.4. Unidade Administrativa (lotação da CONTRATANTE).
- 1.17.30. A solução deverá fornecer informações em tempo real.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

- 1.17.31. A solução deverá possuir apenas um CMDB centralizado e que contenha todas as informações dos processos, eventos e ativos gerenciados pela Solução.
- 1.17.32. A Solução deverá distinguir corretamente Incidentes, Problemas e Mudanças, de acordo com as definições da biblioteca ITIL.
- 1.17.33. A camada de dados da solução deverá ser compatível com bancos de dados relacionais padrão (RDBMS).
- 1.17.34. O fornecedor deverá entregar esquema de dados da aplicação proposta.
- 1.17.35. A solução deverá permitir o acesso direto ao seu banco de dados por outras aplicações para conexão, integração e extração de dados.
- 1.17.36. A interface web disponível deverá atender tanto aos usuários da Central de Serviços, usuários administradores da solução ofertada e usuários finais, segregando corretamente estes perfis e apresentando a cada um apenas as funcionalidades disponíveis ao seu tipo de acesso.
- 1.17.37. Todas as funcionalidades de operação deverão estar disponíveis através da interface Web da solução ofertada, apresentadas de acordo com o perfil do usuário utilizador e suas permissões.
- 1.17.38. A solução deverá permitir anexar arquivos aos formulários de entrada de dados, independente do evento ou disciplina de gestão, para complementar as informações do processo, contendo regra de acesso diferenciada para analistas e usuários.
- 1.17.39. Deverá prover a visualização de relatórios em tela, gerando-os em formato aberto e garantindo a exportação nos formatos PDF, XLS e TXT.
- 1.17.40. Deverá possuir uma lista de serviços pré-definidos que poderão ser requisitados pelo usuário, baseada no catálogo de serviços.
- 1.17.41. Deverá visualizar anexo com regra de permissão de acesso.
- 1.17.42. Deverá permitir relacionamento de serviços por meio da criação de chamados com ligação (com relacionamento do tipo pai/filho).
- 1.17.43. Deverá possuir recurso de Pesquisa de Satisfação, a ser apresentada aos usuários automaticamente no encerramento do incidente/requisição de serviço.
- 1.17.44. Deverá fornecer pesquisas utilizando filtros inteligentes do chamado, usando os campos: localização, solicitante, data de entrada do chamado, serviço e outros definidos pela CONTRATANTE.
- 1.17.45. Deverá disponibilizar uma interface moderna, intuitiva e de fácil uso, projetada para proporcionar uma experiência fluida e eficiente aos usuários. Para simplificar o processo de abertura de chamados, a tela principal deverá contar com cards interativos que representem diferentes categorias de serviços. Esses cards deverão ser estrategicamente posicionados para facilitar a navegação e o acesso rápido às opções mais relevantes. Ao selecionar um card, o usuário deverá ser automaticamente redirecionado para um formulário específico, cuidadosamente customizado para atender às características e requisitos do tipo de serviço solicitado. Essa abordagem visa garantir que o preenchimento das informações seja claro, objetivo e adequado às necessidades de cada chamado, promovendo maior agilidade no atendimento.
- 1.17.46. Deverá oferecer recursos que possibilitem a criação e personalização de cards e formulários de maneira low-code, permitindo que os usuários realizem configurações de forma prática e intuitiva, sem a necessidade de conhecimentos avançados em desenvolvimento. Com essa funcionalidade, deverá ser possível ajustar e adaptar os elementos da interface para atender às demandas específicas de cada cenário de negócio, promovendo flexibilidade e agilidade na implementação. Essa abordagem deverá capacitar as equipes administrativas ou de suporte técnico a realizar alterações diretamente na plataforma, reduzindo a dependência de desenvolvedores e acelerando os ciclos de atualização e adequação às mudanças nas operações.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

2. FUNÇÃO CENTRAL DE SERVIÇOS:

- 2.1. A Central de Serviços deverá permitir o encaminhamento de solicitações, chamados e demais fluxos de trabalho para tratar os processos suportados por ela para as áreas de suporte;
- 2.2. A solução proposta deverá controlar e administrar todos os chamados e solicitações que forem encaminhadas;
- 2.3. Deverá oferecer a capacidade de registrar chamados a partir de diferentes fontes, tais quais, mas não limitadas a:
- 2.3.1. Telefone (Central de Serviços);
 - 2.3.2. E-mail;
 - 2.3.3. Portal Web (intranet e internet);
 - 2.3.4. Chat (WhatsApp, Telegram e MS Teams).
- 2.4. A solução deverá permitir que o próprio usuário finalize os chamados;
- 2.5. Deverá possuir funcionalidades para o Gerenciamento de Ordens de Serviço. As Ordens de Serviço deverão poder ser abertas associadas a Incidentes de Clientes, Incidentes de Infraestrutura.
- 2.6. Deverá permitir executar o cadastro de todas as ocorrências de indisponibilidade de serviços.
- 2.7. Deverá representar um ponto central de contato para todo problema de infraestrutura, tornando possível a otimização do gerenciamento de custos e melhora no nível de serviço.
- 2.8. Deverá utilizar ou prover um sistema de alarmes proativos, que façam o monitoramento dos prazos de execução das solicitações em andamento. Nesse monitoramento, os alarmes deverão ser acionados de acordo com regras pré-estabelecidas pela CONTRATANTE. A notificação deverá utilizar o correio eletrônico da CONTRATANTE.
- 2.9. Deverá prover meios para o controle de qualidade técnica do serviço prestado, por meio de relatórios gerenciais e estatísticos, bem como logs.
- 2.10. Deverá permitir a administração das ocorrências por chamado, por técnico, ocorrências em atraso, ocorrências fechadas, por unidade administrativa e por chamado externo a fornecedores, contratados, bem como outros a serem definidos.
- 2.11. Deverá contar com a possibilidade de representação gráfica de quantitativos e outras métricas definidas pela CONTRATANTE.
- 2.12. Deverá permitir que administradores da TIC da CONTRATANTE definam livremente, através de parametrização, sem necessidade de programação complementar, quais são as possibilidades de pré-classificação dos incidentes ou requisições de serviços que serão encaminhadas pelos usuários finais da TIC.
- 2.13. Deverá ser flexível na extração de relatórios, permitindo sua visualização em tela.
- 2.14. Deverá permitir que os chamados abertos por e-mail sejam respondidos pelo usuário quando necessário e que se mantenha um único número de contato.

3. GERENCIAMENTO DE INCIDENTE



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

3.1. A solução deverá oferecer a capacidade de registrar incidentes a partir de diferentes fontes, tais quais, mas não limitadas a:

3.1.1. Telefone (Central de Serviços);

3.1.2. E-mail;

3.1.3. Portal Web (intranet e internet);

3.1.4. Chat (WhatsApp, Telegram e Microsoft Teams).

3.2. A solução deverá possuir a habilidade de restringir quem pode ou não registrar Incidentes, Problemas e Mudanças, baseado em definições de permissões e perfis.

3.3. Deverá diferenciar corretamente registros de Incidentes, de Problemas e Mudanças, de acordo com as definições da biblioteca ITIL.

3.4. O Gerenciamento de Incidentes deverá ser nativamente integrado ao Gerenciamento de Ativos e Configuração para a conexão com o CMDB, permitindo associar registros de Incidentes com os respectivos itens de configuração afetados.

3.5. Deverá possuir valores chave pré-validados para campos específicos do incidente, tais como, mas não limitado a Impacto, Prioridade, SLA e equipe inicial de suporte, definidos automaticamente com base no tipo de IC (Item de Configuração), categoria do incidente, localização, usuário afetado, dentre outros critérios.

3.6. Para critérios específicos de um incidente, a solução deverá ser capaz de marcar um registro para retorno ao usuário por parte do Analista, de forma que o tempo decorrido entre a abertura do chamado e o retorno do Analista para o usuário final seja controlado pelo SLA.

3.7. A solução deverá fornecer um número identificador único para cada registro de Incidente/Problema/Mudança aberto, de acordo com as definições da biblioteca ITIL.

3.8. O Gerenciamento de Incidentes deverá possuir integração com o Gerenciamento de Conhecimento.

3.8.1. As consultas à base de conhecimento deverão ser feitas diretamente do contexto do Incidente, utilizando como critério palavras-chave e conteúdo do formulário de Incidente definidos pelo usuário.

3.9. A ferramenta deverá possibilitar a escolha de mais de um documento de conhecimento existente para vincular ao chamado solucionado, e também permitir a alteração da referência de procedimentos indicados anteriormente.

3.10. Deverá ter a funcionalidade de criar registros rápidos de incidentes baseados em outros incidentes, para diminuir o tempo gasto pelo Analista no registro de um incidente.

3.10.1. A funcionalidade acima deverá permitir, também, criar um "Incidente Principal" e rapidamente registrar a repetição de Incidentes a partir do incidente original, automaticamente associando os incidentes repetidos ao Incidente Principal.

3.11. A ferramenta deverá ter as duas abordagens, quais sejam: permitir que o próprio usuário feche o chamado após receber e-mail com a informação de chamado resolvido, ou fechar o chamado automaticamente, através de tempo configurável na ferramenta, caso ele não faça o encerramento (decorso de prazo).

3.12. Deverá possuir a capacidade de notificar o registro de incidentes tanto para usuários, quanto para equipes de suporte e times de solução, através de e-mail.

3.13. Deverá permitir que usuários com as devidas permissões de Administrador alterem dados do Incidente durante o seu ciclo de vida, tais como, mas não limitado a: prioridade, categoria, IC e SLA.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

- 3.13.1. O Gerenciamento de Incidentes deverá manter um histórico de auditoria completo, registrando que alterações foram feitas, por quem e quando.
- 3.14. A solução deverá permitir que campos obrigatórios sejam definidos para o registro de um incidente, diferenciando estes campos em tela para que o operador, seja técnico ou usuário final, tenha clara ciência de quais são os campos obrigatórios.
- 3.15. O Gerenciamento de Incidentes deverá possuir integração nativa com os Gerenciamentos de Problemas e Mudanças, permitindo que registros de Problemas e Mudanças sejam associados a um registro de Incidente.
- 3.16. A solução deverá permitir o envio do registro de Incidentes por e-mail.
- 3.17. Deverá ser possível atribuir incidentes para uma equipe ou grupo de suporte.
- 3.18. Deverá ser possível atribuir incidentes para indivíduos (analistas ou administradores) ou grupos de atendimento.
- 3.19. Deverá ser possível restringir que times de suporte possam ter Incidente/Problema/Mudanças atribuídos, através de definições de permissões.
- 3.20. Deverá ser possível restringir a atribuição de Incidente/Problema/Mudanças para indivíduos de times de suporte, através da definição de permissões.
- 3.21. Deverá registrar a exata data e hora em que um registro foi atribuído a um time de suporte ou indivíduo.
- 3.22. Deverá ser configurável para permitir a criação de calendários personalizados de dias e horas para efeito de cálculos corretos de intervalos e tempos de atendimento (contagem dos SLAs), conforme a necessidade da CONTRATANTE, com facilidade de personalização pelos Administradores com permissões específicas para tal.
- 3.22.1. A solução deverá permitir informar desvios, tais como feriados e dias não úteis.
- 3.22.2. Deverá permitir informar horários úteis de funcionamento, baseado no horário de trabalho da CONTRATANTE.
- 3.22.3. Deverá permitir basear os cálculos de tempos de atendimento e prazos para solução de chamados, bem como problemas baseados em tais calendários.
- 3.23. A solução deverá automaticamente sugerir o SLA apropriado baseado em regras de negócio pré-definidas.
- 3.24. O Gerenciamento de Incidentes deverá permitir tanto a classificação de um Incidente pelo serviço de TIC afetado, tanto quanto pela falha de suas tecnologias associadas, quando um serviço do catálogo específico não for afetado.
- 3.25. Deverá suportar a entrada de texto livre para o registro de descrições de Incidentes/Problemas/Mudanças, assim como para suas atividades de resolução.
- 3.26. Deverá possuir um histórico de auditoria completo e seguro de qualquer atualização do registro de Incidente/Problema/Mudança e atividades de resolução.
- 3.27. Deverá permitir a distribuição de incidentes ou requisições de forma manual (exemplo: técnico assume o chamado ou supervisor encaminha o chamado) ou de forma automática, baseada em critérios como número de chamados na fila de tarefas.
- 3.28. As atividades de atualização de registros de Incidente/Problema/Mudança deverão ser controladas com base nas configurações de permissão dos usuários.
- 3.29. A solução deverá ter a capacidade de notificar por e-mail, o usuário e o time de suporte apropriado quando o registro de Incidente for atualizado ou resolvido.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

3.30. Um histórico de auditoria deverá ser gravado para o registro de todas as atividades de atualização/resolução de Incidente/Problema/Mudança.

3.30.1. As atividades de atualização de um registro deverão ser capazes de registrar detalhes e prazos e custos associados.

3.30.2. A atividade de atualização do registro deverá gravar automaticamente quem tomou a ação e quando isto ocorreu.

3.30.3. As atividades de atualização de registros deverão ser filtradas e disponibilizadas de acordo com a função do time de suporte ou perfil do usuário.

3.31. Além dos requisitos comuns à atualização e resolução de Incidentes, a solução deverá atender aos seguintes requisitos para a Atualização e Resolução de Incidentes:

3.31.1. Deverá ser possível gerar um registro de Problema ou de Mudança e associá-lo ao respectivo registro de Incidente;

3.31.2. A atribuição de incidentes de e para as diversas equipes de suporte deverá ser restrita baseada em regras de atribuição definidas pelo usuário;

3.31.3. No caso de conflitos de SLA, deverá ser selecionado o de maior prioridade;

3.31.4. A solução deverá rastrear e alertar sobre o SLA até a resolução pelo prestador de serviço externo;

3.31.5. Quando um registro for atribuído a times de suporte diferentes, a solução deverá automaticamente associar o SLA correto, rastrear e alertar sobre o SLA até que haja uma resolução ou redistribuição.

3.32. A ferramenta deverá possuir recurso de Pesquisa de Satisfação, a ser apresentada aos usuários, automaticamente no encerramento do incidente/requisição de serviço, conforme graus de satisfação configuráveis pela CONTRATANTE.

4. GERENCIAMENTO DE CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO

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

4.2. Deverá possuir uma lista de serviços pré-definidos que podem ser requisitados pelo usuário.

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

4.4. Deverá automatizar o roteamento de requisições para a coleta das autorizações apropriadas.

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

4.7. Deverá possuir uma interface simples e intuitiva, facilitando para que o usuário localize os serviços e faça suas solicitações a partir de um "menu" de opções de serviço pré-definidas.

4.8. Deverá permitir a pesquisa de requisições existentes de determinado usuário.

4.9. Deverá permitir que indicadores de impacto, prioridade e urgência sejam atribuídos ao registro da Requisição de Serviço.

4.10. Deverá ser flexível na extração de relatórios de requisição de serviços.

4.11. Deverá facilitar a geração de relatórios de requisições de serviço.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

- 4.12. O Gerenciamento de Requisições de Serviço deverá ser nativamente integrado ao CMDB, para permitir associar um IC à Requisição de Serviço.
- 4.13. Deverá associar automaticamente a Requisição de Serviço ao Catálogo de Serviço.
- 4.14. O requisitante deverá poder abrir Requisições de Serviço a partir do Catálogo de Serviços.
- 4.15. A solução deverá disparar automaticamente notificações para os interessados no andamento do cumprimento da requisição.
- 4.16. Deverá suportar a customização dos formulários de requisições de serviços, suportando a definição de campos obrigatórios. Os formulários customizados poderão ser definidos para cada tipo de requisição de serviço.

5. GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇO

- 5.1. A solução deverá permitir a definição do catálogo de serviços e o cadastro e manutenção de descrição de serviços, assim como de seus atributos;
- 5.2. Deverá permitir a criação, no catálogo de serviços, de serviços de operações e suporte, ou seja, serviços internos, providos pela própria área de TIC ou por outros departamentos, bem como a associação de ICs a esses serviços.
- 5.3. Deverá permitir que, para cada serviço e/ou item de configuração, seja possível informar o seu grau de impacto (importância) para o negócio de forma a estabelecer a priorização no atendimento.
- 5.4. Deverá permitir a disponibilização do catálogo de serviços aos usuários.
- 5.5. Deverá permitir a criação de uma hierarquia de serviços por meio da criação de dependências com relacionamento do tipo pai/filho.
- 5.6. Deverá permitir a criação de serviços que sejam compostos por outros serviços previamente cadastrados.

6. GERENCIAMENTO DE PROBLEMA

- 6.1. A solução deve possuir a capacidade de abrir registros de Problemas a partir de, mas não limitado a:
 - 6.1.1. Telefone (Central de Serviços);
 - 6.1.2. Portal Web (intranet e internet);
- 6.2. A solução deverá ter a capacidade de restringir quem pode ou não registrar um Incidente/Problema/Mudança baseado em configurações de permissões.
- 6.3. Deverá permitir o registro de Problemas, desassociado de Incidentes e Mudanças.
- 6.4. O preenchimento de um registro de problema deverá se beneficiar da seleção de informações através de caixas dropdown com dados pré-definidos e validados.
- 6.5. As listas de valores deverão ser filtradas pela entrada parcial de informações, para facilitar a localização de itens em listas muito extensas ao digitar.
- 6.6. A solução deverá sugerir valores chave pré-definidos baseado em regras, tais como, mas não limitados a: Impacto e Prioridade de suporte.
- 6.7. A solução deverá gerar automaticamente um número de identificação única do registro de Problema.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

6.8. Deverá ser possível alterar dados-chave do registro de Problema durante o seu ciclo de vida, tais como, mas não limitados a: Prioridade, Categoria e IC, baseados nas configurações de permissões do usuário atual.

6.8.1. A solução deverá ser capaz de registrar o que foi alterado, por quem e quando.

6.9. Deverá ser possível definir campos obrigatórios para o registro de Problemas, dando ciência clara ao usuário de quais são, através de marcações diferenciadas.

6.10. Deverá ser possível associar registros de Incidente a Problemas.

6.11. Deverá ser capaz de sugerir o time de suporte apropriado para as atribuições iniciais e subsequentes, baseado nas informações do registro de problema.

6.11.1. Deverá ser possível restringir que times de suporte podem ser atribuídos no registro de Problemas, através de configurações de permissão.

6.12. A solução deverá, claramente, identificar a exata data e hora que uma atribuição para um indivíduo ou um time ocorreu.

6.13. O cronômetro da solução deverá ser disparado ou ao salvar o registro de Problema ou ao abrir o formulário.

6.14. Usuários somente deverão ser capazes de visualizar Problemas da partição lógica a que pertencem.

6.15. A solução deverá oferecer a integração entre o Gerenciamento de Problemas e o Gerenciamento de Incidentes, para permitir mapear corretamente Incidentes a Problemas ou Erros Conhecidos.

6.16. Deverá oferecer a integração nativa entre o Gerenciamento de Problemas e o Gerenciamento de Ativos e Configuração, para permitir que ICs possam ser associados a registros de Problemas.

6.17. Deverá fornecer um painel do tipo dashboard configurável que apresente informações em tempo real, demonstrando, entre outros: o status do Gerenciamento de Problemas, Incidentes e Serviços que os suportam, através de indicadores de desempenho.

6.18. Deverá permitir a monitoração e o rastreamento de problemas.

6.19. Atualização e Resolução de Problemas

7. GERENCIAMENTO DA CONFIGURAÇÃO E DE ATIVOS DO SERVIÇO

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

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

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

7.3.1. Manter atualizadas características da configuração de ativos;

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

7.3.3. Manter atualizados os relacionamentos entre ativos;

7.3.4. Permitir auditoria e atualização do status do ativo;

7.3.5. Possuir capacidade integral de pesquisas de ativos, baseado em diversos critérios definidos sobre qualquer atributo do ativo;



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

7.4. Deverá ser capaz de realizar pesquisas utilizando filtros do item de configuração, de detalhes tais como: localização, centro de custo, data de manutenção e contrato de aquisição.

7.5. Deverá fornecer um acesso controlado ao CMDB baseado em perfis de usuários, para a leitura, gravação e atualização de dados.

7.6. O Gerenciamento de Ativos e Configuração deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Incidentes, de forma que registros de incidentes possam ser associados a registros contidos no CMDB;

7.7. O CMDB deve facilitar a identificação proativa de problemas de infraestrutura no Gerenciamento de Problemas por identificar, através de integração, componentes de infraestrutura que estejam instáveis ou apresentem falhas de funcionamento;

7.8. A solução deverá facilitar a análise e a aprovação de Requisições de Mudança, através da identificação dos itens de configuração afetados.

7.9. Deverá permitir a rápida identificação, recuperação e análise de todas as RDMS associadas a um mesmo item de configuração.

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

7.11. Deverá possuir mecanismo (template) que permita a inclusão de informações externas à base de dados do inventário, tais como: número de série do equipamento, número do ativo fixo/patrimônio, responsável e localização física. Tais informações poderão ser inseridas (baseado em customização específica) pelo Administrador do ambiente ou pelo usuário do equipamento inventariado.

8. GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

8.1. A solução deve ser capaz de estabelecer acordos de nível de serviço (SLA) e registrar seus detalhes;

8.2. Deverá ser capaz de monitorar automaticamente os tempos de resposta e resolução para todos os escopos de contrato.

8.3. Deverá ser capaz de registrar múltiplos tempos de resposta e resolução por acordo.

8.4. Deverá ser capaz de escalar eventos (Incidentes/Problemas/Mudanças) que violem acordos ou cheguem perto dos limites de tempo definidos, garantindo a notificação do usuário e times de suporte.

8.5. Deverá permitir definir as horas úteis individualmente para cada acordo.

8.5.1. Os tempos de resposta, resolução e escalção somente serão contabilizados em horas úteis, de acordo com a definição de cada acordo;

8.6. A solução deve permitir informar o plano de feriados, configurando horas não úteis e desvios na definição de horas úteis do acordo;

8.7. Deverá utilizar as informações de prazos para automatizar e gerenciar os objetivos do serviço, através de regras de negócio, alertas, escalções e notificações.

8.8. Deverá automatizar o monitoramento dos limites de performance e disponibilidade de serviços, frente aos níveis de serviço acordados.

8.9. Deverá permitir emitir relatórios das métricas de SLA.

8.9. Deverá possibilitar emitir relatórios de SLA por grupo resolvidor.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

8.10. Deverá suportar o gerenciamento de portfólio de serviços, de acordo com as definições da biblioteca ITIL, para rastrear e emitir relatórios sobre atributos de serviços e níveis publicados no Catálogo de Serviços.

9. GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO

9.1. A solução deverá possuir nativamente uma ferramenta de base de conhecimento.

9.1.1. A ferramenta deverá permitir a criação, adição, manutenção e remoção de artigos de conhecimento.

9.1.2. Deverá permitir a adição de documentos externos à base de conhecimento.

9.1.3. Deverá permitir separar ou restringir o acesso a artigos de conhecimento entre técnico e não-técnico.

9.1.4. Deverá permitir pesquisar através de palavras-chave ou frases inteiras.

9.1.5. Deverá permitir pesquisar incidentes conhecidos baseado em critérios definidos.

9.1.6. A Central de Serviços e os times de suporte deverão ter acesso a um pacote comum de artigos de conhecimento, para resolução rápida de eventos.

9.1.7. A ferramenta deverá permitir separar ou restringir o acesso a uma base de conhecimento interna e externa.

9.1.8. Deverá permitir a definição de diversos níveis de acesso ao Gerenciamento do Conhecimento (ex. Somente Leitura, Escrever, Criar, Excluir).

9.1.9. Deverá controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento.

9.1.10. Deverá criar automaticamente um identificador único para cada registro/artigo de conhecimento para referência futura.

9.1.11. Deverá permitir a entrada de texto livre, imagens e anexos, como artigos de conhecimento.

9.1.12. Deverá automatizar a população de campos do artigo de conhecimento com dados de autor e proprietário, data de criação, assim como outros atributos desejados pela organização.

9.1.13. Deverá rastrear e manter atualizada a informação de propriedade sobre o artigo de conhecimento.

9.1.14. Deverá apresentar a integração nativa do Gerenciamento do Conhecimento com as demais disciplinas, permitindo, por exemplo, mas não limitado a: associação de documentos e artigos de conhecimento a eventos de Incidentes, Problemas e Mudanças.

9.1.15. A ferramenta de Gerenciamento do Conhecimento e seus repositórios deverão ser parte integrante, ou ser nativamente associada ao CMDB controlado pela ferramenta de Gerenciamento de Ativos e Configurações.

9.1.16. Deverá apresentar a integração nativa com o CMDB para permitir a associação de artigos de conhecimento com registros de Itens de Configuração.

10. GERENCIAMENTO DE MUDANÇA

10.1. A solução deverá permitir o registro de Requisições de Mudança através de, mas não limitado a:

10.1.1. Telefone (Central de Serviços);

10.1.2. Portal Web (intranet e internet);

10.2. A solução deverá definir quem pode e quem não pode abrir Requisições de Mudanças baseado em permissões.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

- 10.3. Deverá ser possível registrar requisições de mudanças separadas de incidentes e problemas.
- 10.4. Um incidente ou um problema deverá poder ser convertido em, ou associado a, uma requisição de mudança.
- 10.5. Os processos de trabalho de mudanças deverão poder ser definidos e armazenados para automatizar o fluxo de trabalho de tipos particulares de mudanças.
- 10.6. Deverá ser possível utilizar processos de trabalho existentes para criar novos processos.
- 10.7. O preenchimento de um registro da mudança deverá se beneficiar da seleção de informações através de caixas dropdown com dados pré-definidos e validados.
- 10.8. As listas de valores deverão ser filtradas pela entrada parcial de informações, para facilitar a localização de itens em listas muito extensas ao digitar.
- 10.9. A solução deverá permitir que regras de negócio pré-definidas sugiram valores-chave de, por exemplo, mas não limitado a: Impacto, Prioridade e Time inicial de atendimento.
- 10.10. Os valores sugeridos deverão poder ser alterados, baseado nas permissões de acesso do usuário.
- 10.11. A solução deverá gerar um número de referência único para a requisição de mudança.
- 10.13. Deverá ser possível enviar os alertas por e-mails e para usuários pré-definidos.
- 10.14. Deverá oferecer a possibilidade de visualizar registros semelhantes de mudanças baseado em critérios pré-definidos.
- 10.15. Deverá ser possível disparar consultas à base de conhecimento a partir do Gerenciamento de Mudanças.
- 10.16. Deverá facilitar a criação rápida de requisições de mudança a partir de modelos pré-definidos.
- 10.17. Deverá permitir repetir requisições de mudança a partir do modelo selecionado e associá-las, para resolvê-las como um grupo.
- 10.18. Deverá oferecer a possibilidade de drilldown (refinamento de consulta) na informação de campos preenchidos para visualizar informações adicionais.
- 10.19. Deverá ser possível alterar os valores da requisição de mudança durante o seu ciclo de vida, tais como, mas não limitado a: Prioridade, Categoria e ICs, baseado em permissões.
- 10.20. Deverá ser capaz de manter trilhas de auditoria com o registro de quem mudou, o que e quando.
- 10.21. Deverá permitir definir quais campos do gerenciamento de mudança são obrigatórios, destacando estes campos para ciência clara do usuário.
- 10.22. Deverá ser possível associar requisições de mudança semelhantes, e associar Incidentes, Problemas e Itens de Configuração às requisições de mudança.
- 10.23. Deverá permitir imprimir a requisição de mudança, sem sair do registro da RDM.
- 10.24. Deverá exibir exatamente a data e hora que uma atribuição para um time ou indivíduo ocorreu.
- 10.25. A solução deverá ser capaz de exibir a programação futura de mudanças, baseado nas requisições de mudança registradas.
- 10.26. Deverá facilitar o monitoramento e rastreamento do ciclo de vida das requisições de mudança.
- 10.27. Deverá facilitar o roteamento das requisições de mudança para o comitê de autorização apropriado, conforme definições da biblioteca ITIL.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

10.28. Deverá possuir um mecanismo para a rejeição de requisições de mudanças, com a habilidade de registrar os motivos para rejeição e notificar a central de serviços e o usuário.

10.29. Deverá permitir o registro das informações da análise de impacto dentro do registro da RDM, de forma a suportar o processo de avaliação e aprovação.

10.30. Deverá oferecer mecanismos para facilitar o processo de reversão da mudança (backout).

10.31. Deverá permitir a monitoração e o rastreamento de mudanças, assim como a Atualização e Resolução de Mudança.

11. FUNCIONALIDADES ADICIONAIS:

11.1 A ferramenta de ITSM poderá ser customizada pela ARREMATENTE para demonstrar as funcionalidades aqui descritas.

11.2 A Solução deve possuir funcionalidade de criação de book de serviço automatizado que será base para emissão do faturamento. Essa funcionalidade permitirá que seja gerado um pdf com as seguintes informações:

1	A solução deve fornecer relatórios detalhados sobre o volume de chamados abertos, com as seguintes segmentações: • Por Mês: Total de chamados abertos mensalmente, permitindo acompanhar tendências e sazonalidades. • Por Tipo: Classificação dos chamados de acordo com a natureza do serviço (Incidente ou Requisição), possibilitando uma análise mais precisa dos tipos de demandas recebidas. • Por Canal de Atendimento: Segmentação por canal de origem do chamado (telefone, e-mail, chat, portal de autoatendimento), oferecendo uma visão clara sobre a preferência dos usuários pelos diferentes meios de contato.
2	A solução deve fornecer relatórios detalhados sobre os chamados resolvidos, com as seguintes segmentações: • Por Mês: Quantidade de chamados solucionados a cada mês, permitindo o acompanhamento do desempenho ao longo do tempo. • Por Tipo: Classificação dos chamados resolvidos de acordo com o tipo de demanda, facilitando a identificação de áreas com maior volume de solução. • Por Grupo Solucionador: Segmentação por equipe ou grupo responsável pela resolução, possibilitando uma análise da performance dos diferentes times na solução das demandas.
3	A solução deve fornecer dados detalhados sobre o volume de chamadas, incluindo: • Total de ligações recebidas. • Total de ligações atendidas.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

	• Total de ligações abandonadas. • Quantidade de chamadas em fila de espera. Esses dados devem estar disponíveis de forma segmentada por mês, dia, hora e semana, permitindo uma visão clara da carga de trabalho e fluxo de ligações em diferentes períodos. A solução também deve calcular e exibir a duração média das chamadas, segmentada por mês, proporcionando insights sobre a eficiência do atendimento e o tempo de interação com os clientes.
4	A solução deve gerar um relatório destacando as 10 categorias de chamados mais frequentemente registradas, permitindo uma análise das áreas com maior volume de solicitações e possibilitando a identificação de tendências e prioridades para otimização do atendimento.
5	Volume de Chamados Registrados pelo Grupo Solucionador de 1º Nível: A solução deve fornecer um relatório específico que apresente o total de chamados registrados e encaminhados para o grupo solucionador de 1º nível, permitindo o monitoramento do volume de solicitações recebidas e tratadas inicialmente por essa equipe.
6	Apresentar o volume das pesquisas de satisfação segmentado por tipo de resposta do usuário.
7	Apresentar os Indicadores contratuais de forma online, permitindo o acompanhamento em tempo real do desempenho e cumprimento das metas acordadas no contrato.

11.3 A solução deverá permitir a integração do MS Teams com a ferramenta de ITSM, possibilitando que o usuário inicie o atendimento de um chamado diretamente pelo Teams, com o respectivo registro automático na ferramenta de ITSM.

11.4 A Solução deve permitir que o usuário inicie o seu atendimento através de um chatbot no MS Teams com inteligência artificial e que a qualquer momento possa ser transferido para um atendimento humano.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

ANEXO

MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA

Modalidade de Licitação	Número

[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; e

(f) que o conteúdo da proposta apresentada para participar desta licitação compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas, conforme §1º do art. 63 da Lei nº 14.133/2021; e



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

(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



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

ANEXO

MODELO DE PROVA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA
CAPACIDADE TÉCNICO-OPERACIONAL

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

Declaramos, para fins de habilitação em processo licitatório/contratação direta, que a empresa
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, CNPJ XXXXXXXXXXXXXXXX, com endereço na
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, prestou serviço de xxxxxxxxxxxxxxxx, atendendo integralmente as
especificações contratadas, inexistindo, até a presente data, registros negativos que comprometam a prestação.

Especificação	Quantitativo	Prazo de execução

Salvador ____ de _____ de 20__.

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

ANEXO

MODELO DE PROVA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA
DECLARAÇÃO DE INDICAÇÃO DE INSTALAÇÕES E APARELHAMENTO

Modalidade de Licitação	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 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.

Instalações, Aparelhamento (Máquinas/Equipamentos)	Quantidade

Salvador ____ de _____ de 20__.

RAZÃO SOCIAL / CNPJ / NOME DO REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

ANEXO

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

Modalidade de Licitação	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 nº 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 nº 14.133/2021, termos tomado conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.

Salvador ____ de _____ de 20__.

RESPONSÁVEL TÉCNICO



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

ANEXO

**TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA MOVIMENTAÇÃO
E ACESSO AOS SALDOS E EXTRATOS DA CONTA VINCULADA**

Ao Estado da Bahia

Autorizamos, conforme disposto nos artigos 3º e 5º da Lei 12.949, de 14 de fevereiro de 2014, e em sua regulamentação, a movimentação e acesso aos saldos e extratos da conta vinculada ao contrato de prestação de serviços de forma continuada de nº _____ celebrado com a Secretaria/Órgão, em _____ de _____ de _____.

Motivo para movimentação da conta:

Empresa : _____

CNPJ: _____

Razão Social: _____

Banco : _____

CNPJ: _____

Razão Social: _____

Atenciosamente,

Salvador ____ de _____ de 20 ____.

RAZÃO SOCIAL / CNPJ / NOME DO REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

MINUTA DE CONTRATO

**SERVIÇOS CONTÍNUOS COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA NÃO DISCIPLINADOS
PELO DECRETO Nº 22.836/2024**

(x) LICITAÇÃO

**CONTRATO Nº ____/____ QUE ENTRE SI CELEBRAM A
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA E
A [PESSOA JURÍDICA] _____, PARA OS FINS QUE NELE
SE DECLARAM.**

A **FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA - FAPESB**, situada na R. Prof. Aristides Novis, 203 - Federação, Salvador - BA, 40210-720, inscrita no CNPJ sob o nº 04.902.299/0001-20, neste ato representada pelo Dr. **HANDERSON JORGE DOURADO LEITE**, Diretor Geral, portador da cédula de identidade nº 01.377.215-52, emitida pela SSP/BA, inscrito no CPF/MF sob o nº 296.306.815-87, doravante denominado Contratante e a _____ [pessoa jurídica], inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____, sediada na _____, doravante representada pelo Sr(a). _____, portador da cédula de identidade nº _____, emitida por _____, inscrito(a) no CPF/MF sob o nº _____, conforme atos constitutivos da empresa ou procuração apresentada nos autos, doravante denominada Contratada, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente () do Pregão Eletrônico nº ____/____ () Contratação direta (inexigibilidade/dispensa) nº ____/____, processo administrativo nº _____, que se regerá pela Lei nº 14.634, de 28 de novembro de 2023, pela Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e mediante as cláusulas e condições a seguir ajustadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

- 1.1 Serviço: prestação de serviços de Suporte N1, N2, N3 executado com regime de dedicação exclusiva de mão de obra e Suporte a Projetos por demanda, nas condições estabelecidas no Termo de Referência e Habilitação (TR/Habilitação) e neste Contrato.
- 1.2 Vinculam-se a esta contratação, independentemente de transcrição neste instrumento:
- a) (x) Edital da Licitação completo: Parte Invariável e Parte Variável (TR/Habilitação) - Anexo I;
 - b) Proposta da Contratada - Anexo II;
 - c) Ata de Registro de preços assinada, quando for o caso;
 - d) Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1 O prazo de vigência da contratação é de:

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

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) apresentação de relatório que discorra sobre a execução do Contrato e sua regularidade;
- b) avaliação do cumprimento das obrigações assumidas pela contratada, inclusive no que diz respeito às obrigações trabalhistas e previdenciárias em relação aos empregados diretamente envolvidos na execução do contrato;
- c) apresentação de justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na continuidade da execução contratual;



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

- d) manifestação expressa da Contratada informando o interesse na prorrogação;
- e) indicação expressa dos preços unitários que serão aplicados, sob pena de responsabilização do gestor;
- f) 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, contendo, entre outras, cláusula específica de quitação do principal e dos acessórios, concernentes às parcelas vencidas e já pagas do período anterior, a renúncia à incidência de repactuações, se for o caso, ou a ressalva quanto à pendência da conclusão de processos administrativos em que pleiteadas estas majorações.

2.5 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, §5º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

2.6 A prorrogação deverá ser solicitada no prazo mínimo de 120 (cento e vinte) dias antes do termo final previsto para o Contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

3.1 As regras de execução e de gestão do contrato constam no TR/Habilitação, anexo a este Contrato (art. 92 da Lei Federal nº 14.133/2021).

3.2 Fica indicado como gestor deste Contrato o servidor _____, matrícula: _____

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:

LOTE ____						
ITEM	Código SIMPAS	Postos de serviços	Carga horária	Quantitativo	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO MENSAL
1						
2						
3						
				VALOR ESTIMADO MENSAL		
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.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

5.3 O valor do Contrato referido nesta Cláusula é meramente estimativo, dependendo os pagamentos devidos à Contratada dos quantitativos efetivamente executados.

CLÁUSULA SEXTA – PAGAMENTO

6.1 O prazo para pagamento à Contratada e as demais condições a ele referentes encontram-se definidos no TR/Habilitação, que constitui anexo deste Contrato (art. 92, incs. V e VI, da Lei Federal nº 14.133/2021).

6.2 Para fins de pagamento da Contratada serão consideradas as regras sobre provisionamento de encargos trabalhistas, sociais e previdenciários definidas no TR/Habilitação.

CLÁUSULA SÉTIMA – MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DO CONTRATO

Repactuação dos preços contratados

Diretrizes Gerais

7.1 Os preços dos contratos para serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra ou com predominância de mão de obra serão repactuados para manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, mediante demonstração analítica da variação dos custos contratuais, com data vinculada (art. 135, incs. I e II, da Lei Federal nº 14.133/2021):

- a) à da apresentação da proposta, para custos decorrentes do mercado;
- b) ao acordo, à convenção coletiva ou ao dissídio coletivo ao qual a proposta esteja vinculada, para os custos de mão de obra.

7.1.1 A repactuação poderá ser realizada em momentos distintos, considerando a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, como os decorrentes de mão de obra e os decorrentes dos insumos necessários à execução dos serviços (art. 135, §4º, da Lei Federal nº 14.133/2021).

7.1.2 Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, a repactuação a que se refere a alínea "b" do subitem 7.1 poderá ser dividida em tantos quantos forem os acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho das categorias envolvidas na contratação (art. 135, §5º, da Lei Federal nº 14.133/2021).

7.1.3 A repactuação será precedida de solicitação da Contratada, acompanhada de demonstração analítica da variação dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços, ou do novo acordo, convenção ou dissídio coletivo que fundamenta a repactuação (art. 135, §6º, da Lei Federal nº 14.133/2021).

Vedações

7.2 A Administração não se vinculará às disposições contidas em acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho que tratem de matéria não trabalhista, de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da Contratada, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade (art. 135, §1º, da Lei Federal nº 14.133/2021).

7.3 É vedado ao Contratante vincular-se às disposições previstas nos acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho que tratem de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública (art. 135, §2º, da Lei Federal nº 14.133/2021).

Interstício

7.4 Para os custos decorrentes do mercado, a primeira repactuação deverá observar o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data da apresentação da proposta (art. 135, §3º, da Lei Federal nº 14.133/2021).

7.4.1 Nas repactuações relativas aos custos decorrentes de mercado, subsequentes à primeira, será observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data da última repactuação a este título.

7.5 Para os custos relativos a mão de obra, a primeira repactuação deverá observar a variação dos custos contratuais, verificada entre o acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ao qual a proposta esteja vinculada e o novo acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho que fundamenta a repactuação.

7.5.1 Nas repactuações relativas aos custos de mão de obra, subsequentes à primeira, será observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data da última repactuação (arts. 25, §8º, e 92, §4º da Lei Federal nº 14.133/2021).



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

7.6 Quando a repactuação solicitada se referir aos custos da mão de obra, a Contratada apresentará o novo acordo, convenção ou sentença normativa da categoria profissional abrangida pelo Contrato (art. 135, §6º, da Lei nº 14.133/2021).

Perda do Direito

7.7 O pedido de repactuação deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação, nos termos do art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021, sob pena de preclusão (art. 131, parágrafo único, da Lei Federal nº 14.133/2021).

7.8 O requerimento de repactuação deverá ser formulado pelo interessado no prazo máximo de 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 (art. 63 da Lei nº 14.634/2023).

Análise do Pedido de Repactuação

7.9 O Contratante decidirá sobre o pedido de repactuação de preços em até 60 (sessenta) dias, prorrogável por igual período, mediante justificativa, contado da data do fornecimento, pela Contratada, da documentação comprobatória da variação dos custos a serem repactuados (art. 92, § 6º, c/c o art. 135, §6º, da Lei Federal nº 14.133/2021)

7.9.1 O prazo referido neste subitem ficará suspenso enquanto a Contratada não sanar eventuais pendências apontadas pelo Contratante.

7.9.2 Caso não seja apresentada documentação suficiente para a comprovação da variação dos custos, o pedido será indeferido.

7.10 A extinção do contrato não configurará óbice para o deferimento da repactuação solicitada tempestivamente, hipótese em que será concedida por meio de termo indenizatório (art. 131, *caput*, da Lei Federal nº 14.133/2021).

Formalização da repactuação

7.11 A variação do valor contratual para fazer face à repactuação de preços prevista no Contrato será realizada mediante a celebração de termo aditivo.

Outras causas de reequilíbrio econômico-financeiro

7.12 A repactuação dos preços contratados de que tratam os subitens anteriores não interfere no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico do Contrato com base no disposto no art. 124, inc. II, alínea "d", da Lei Federal nº 14.133/2021.

7.13 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.

7.13.1 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 10.406/2002.

7.13.2 O requerimento de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro deverá ser formulado durante a vigência do Contrato e antes de eventual prorrogação nos termos do art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021, sob pena de preclusão (art. 131, parágrafo único, da Lei Federal nº 14.133/2021).

7.14 O Contratante, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, prorrogável por igual período mediante justificativa, responderá a eventuais pedidos de manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato apresentado pela Contratada (art. 92, inc. XI, c/c art. 123, parágrafo único, da Lei Federal nº 14.133/2021).

7.15 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.

7.16 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).

7.17 Caso haja alteração unilateral do Contrato que aumente ou diminua os encargos da Contratada, a



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

Administração deverá restabelecer, no mesmo termo aditivo, o equilíbrio econômico-financeiro inicial (art. 130 da Lei Federal nº 14.133/2021).

7.18 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).

7.19 A variação do valor contratual para fins do restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro inicial do Contrato, nas hipóteses do art. 124, inciso II, "d", será registrada mediante termo aditivo.

CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE E DA CONTRATADA

Obrigações do Contratante

8.1 O Contratante, além das determinações contidas no TR/Habilitação e, quando for o caso, demais componentes do Edital, 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;
- 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;
- e) comunicar-se com a Contratada para emissão de nota(s) fiscal(is) ou instrumento(s) de cobrança equivalente(s) relativamente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei Federal nº 14.133/2021;
- f) efetuar o pagamento à Contratada do valor correspondente à execução do objeto, conforme prazo, forma e condições estabelecidos no TR/Habilitação;
- g) aplicar à Contratada as sanções previstas em lei e neste Contrato;
- h) explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato apresentadas pela Contratada, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste, no prazo definido na subcláusula 8.1.1;
- i) responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro apresentados pela Contratada no prazo definido neste Contrato;
- 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 que o ambiente de trabalho das suas dependências, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentam condições adequadas ao cumprimento, pela Contratada, das normas de segurança e saúde no trabalho;
- l) não indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto contratado;
- m) não fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pela Contratada;
- n) não estabelecer vínculo de subordinação com funcionário da Contratada;
- o) não definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;
- n) não demandar a funcionário da Contratada a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação;
- p) não praticar atos de ingerência na administração da Contratada;
- q) exigir, visando à atualização periódica do cadastro, a apresentação pela Contratada de documentos comprobatórios de mudança de endereços, inclusive eletrônicos (e-mail), telefones, composição societária, endereço dos sócios, contratos sociais e alterações, especialmente por ocasião da celebração de aditivos contratuais;
- r) na hipótese da prestação de serviços de transporte, provisionar, mediante retenção nos créditos pertinentes à execução dos serviços, ou da garantia, o valor concernente ao pagamento de multas de trânsito, independentemente do exercício do direito de defesa pelo condutor do veículo.

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 nº 14.133/2021).



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

8.1.2 Além das determinações acima descritas, o Contratante deverá atender às seguintes obrigações específicas:

Obrigações da Contratada

8.2 A Contratada deverá atender, ainda, às seguintes obrigações específicas:

- a) designar de sua estrutura administrativa um preposto permanentemente responsável pela perfeita execução do Contrato, inclusive para atendimento de emergência, servindo de interlocutor e canal de comunicação entre as partes, observado o art. 118 da Lei Federal nº 14.133/2021, cuja designação ou manutenção poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, hipótese em que a Contratada designará outro profissional para o exercício da atividade;
- b) manter, sob sua exclusiva responsabilidade, toda a supervisão, direção e recursos humanos para execução completa e eficiente dos serviços;
- c) fornecer o fardamento padrão nas quantidades previstas e crachás para identificação do empregado, bem como todo e qualquer material necessário ao bom desempenho do serviço ou fornecimentos exigidos no instrumento convocatório, visando à perfeita execução do contrato;
- d) responder pela conduta, frequência, pontualidade e assiduidade de seus empregados e efetuar as substituições daqueles que venham a se ausentar do serviço, por motivo justificado ou não, sem nenhum ônus para o Contratante, bem como comunicar a este, antecipadamente, todo e qualquer afastamento, substituição ou inclusão de qualquer um dos seus empregados vinculados à execução do contrato;
- e) realizar regularmente os exames de saúde dos seus empregados, na forma da lei, assim como arcar com todas as despesas de transporte, alimentação, inclusive seguro de vida contra o risco de acidentes de trabalho e outras obrigações legais ou derivadas de dissídios, convenções ou acordos coletivos;
- f) 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;
- g) atender às determinações regulares emitidas pelo Contratante e prestar o(s) esclarecimento(s) ou informação(ões) por ele solicitado(s) (art. 137, inc. II, da Lei Federal nº 14.133/2021);
- h) responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, 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;
- i) 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 nº 14.133/2021;
- j) 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;
- k) prestar todo esclarecimento ou informação solicitada 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;
- l) executar os serviços sem solução de continuidade durante todo o prazo da vigência do contrato e comunicar ao Contratante qualquer anormalidade que interfira no bom andamento do Contrato;
- m) 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;
- n) promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;
- o) conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;
- p) submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do TR/Habilitação;
- q) atender as obrigações concernentes à aprendizagem de que trata o art. 429 do Decreto-Lei nº 5.452/1943 (Consolidação das Leis do Trabalho - CLT), Lei nº 14.395/2021, e normas regulamentares, em especial:
 - 1) quando se tratar da contratação de serviços, recrutar, preferencialmente, como aprendizes, os estudantes indicados no art. 42 da Lei nº 14.395/2021, no percentual mínimo de 20% (vinte por cento) do quadro de



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

aprendizes da Contratada.

Notas:

1. O percentual de que trata o item 1) foi fixado no Decreto nº 16.761/2016, que regulamentava a Lei nº 14.459/2015, revogada pela Lei nº 14.395/2021, que não especifica percentual mínimo de aprendizes. Não obstante, para conferir resultado útil à previsão legal, esta minuta adota, como parâmetro, o percentual indicado no Decreto nº 16.761/2016.

2. Regulamentada a Lei nº 14.395/2021 com indicação de percentual diverso, o item 1) deverá ser compatibilizado com a nova regra.

1.1) na hipótese do item 1, a Contratada deverá apresentar ao fiscal ou responsável pela gestão e acompanhamento do Contrato, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contado do início efetivo da execução do objeto, a lista completa dos aprendizes, indicando aqueles selecionados no banco de dados de que trata a Lei nº 14.395/2021, devendo justificar, perante o Contratante, a eventual impossibilidade de seu cumprimento.

- r) guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do Contrato;
- s) 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, inciso II, d, da Lei nº 14.133/2021;
- t) observar a legislação federal, estadual e municipal, relativa ao objeto do Contrato, bem como as normas internas do Contratante;
- u) alocar os empregados necessários, com habilitação, conduta 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;
- v) não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 (quatorze) anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- w) 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;
- x) efetuar pontualmente o pagamento de todas as taxas e impostos que incidam ou venham a incidir sobre as suas atividades e/ou sobre a execução do presente Contrato;
- y) emitir nota(s) fiscal(is) ou instrumento(s) de cobrança equivalente(s) de acordo com a legislação, contendo descrição dos serviços, indicação de sua quantidade, preço unitário e valor total;
- z) 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;
- aa) realizar os serviços de manutenção e assistência técnica conforme prescrições do TR/Habilitação;
- bb) manter atualizados os seus dados cadastrais, com a apresentação de documentos comprobatórios de mudança de endereços, telefones, , inclusive eletrônicos (e-mail), composição societária, endereço dos sócios, contratos sociais e alterações;
- cc) responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante.
- dd) fornecer as instalações, aparelhamento e pessoal técnico exigidos na licitação ou no procedimento de contratação direta;
- ee) alocar durante todo o período de execução do Contrato profissional, devidamente registrado no conselho profissional competente, quando for o caso, detentor de atestado de responsabilidade técnica e a equipe técnica mínima exigida no instrumento convocatório, admitindo-se a sua substituição por profissionais de experiência equivalente ou superior, desde que aprovada pelo Contratante;
- ff) 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;
- gg) ressarcir o Contratante pelos danos decorrentes de paralisação ou interrupção 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) 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 (art. 116 da Lei Federal nº 14.133/2021).
- jj) tratando-se de serviços de grande vulto, implantar Programa de Integridade, na forma do Decreto nº 23.356, de 17 de janeiro de 2025;



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

- kk) 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;
- ll) promover, por sua conta e risco, transporte de bens;
- mm) 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;
- nn) 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;
- oo) atender às obrigações de que tratam os Anexos deste Contrato.

8.2.1 Além das determinações acima descritas, a Contratada deverá atender às seguintes obrigações específicas:

8.3 Na hipótese de obrigações trabalhistas e previdenciárias inadimplidas pela Contratada relativas aos seus empregados vinculados ao Contrato, conforme prazos definidos no TR/Habilitação, que integra este Contrato como Anexo, a Contratada declara sua concordância em realização, pelo Contratante, das respectivas quitações, utilizando-se de quaisquer créditos da Contratada disponíveis para tanto.

8.3.1 Para fins desta subcláusula, são considerados quaisquer créditos da Contratada aqueles decorrentes deste Contrato, de outros contratos administrativos que a Contratada possua com o Contratante e de saldo da conta vinculada aberta para fins de provisionamento de encargos trabalhistas, sociais e previdenciários, desde que não estejam comprometidos precedentemente com outras obrigações decorrentes da execução do respectivo contrato ou com outras obrigações trabalhistas e previdenciárias.

CLÁUSULA NONA – GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

9.1 As disposições sobre a garantia da contratação estão disciplinadas no TR/Habilitação.

CLÁUSULA DÉCIMA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1 Constituem infrações administrativas para os fins deste Contrato, as condutas tipificadas no art. 155 da Lei Federal nº 14.133/2021.

10.2 Serão aplicadas à Contratada que incorrer nas infrações tipificadas no art. 155 da Lei Federal nº 14.133/2021, as sanções previstas no art. 156 da mesma norma, observados os arts. 48 e 49 da Lei nº 14.634/2023 e a disciplina constante no Decreto nº 23.113/2024.

10.3 No que concerne à multa, será observado o disposto no subitem 10.14.

10.4 A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante, observado o disposto na Lei nº 12.209, de 20 de abril de 2011 (art. 156, §9º, da Lei Federal nº 14.133/2021).

10.5 Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei Federal nº 14.133/2021).

10.6 A apuração das infrações administrativas será realizada em processo administrativo sancionatório, conforme rito estabelecido nos arts. 51 e 52 da Lei nº 14.634/2023, com a observância das garantias da ampla defesa e do contraditório, na forma do Decreto nº 23.113/2024.

10.6.1 Será admitida medida cautelar destinada a garantir o resultado útil do processo administrativo sancionatório, de forma antecedente ou incidental à sua instauração, inclusive a retenção provisória do valor correspondente à estimativa da sanção de multa (art. 50, §2º, da Lei nº 14.634/2023).

10.6.2 O valor da retenção provisória a que se refere a subcláusula anterior não poderá exceder o limite máximo estabelecido no art. 156, §3º, da Lei Federal nº 14.133/2021 (art. 50, §3º, da Lei nº 14.634/2023).

10.7 A apuração de infrações sujeitas exclusivamente à sanção de advertência ou de multa, isoladas ou cumuladas entre si, será realizada em processo sancionatório simplificado (art. 51 da Lei nº 14.634/2023).

10.7.1 Precederá a abertura do processo sancionatório simplificado a intimação do interessado a fim de que tenha ciência da imputação, observada a disciplina do art. 28 do Decreto nº 23.113/2024.

10.7.1.1 O ato de intimação deverá conter a descrição dos fatos ilícitos imputados, o enquadramento jurídico, a sanção aplicável e, no caso de multa, o respectivo cálculo.

10.7.1.2 Acompanhará o ato de intimação o termo de anuência que poderá ser firmado pelo interessado, caso manifeste a concordância com a imputação e com a sanção aplicável.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

10.7.1.3 Assinado o termo de anuência no prazo assinalado, será promovida a aplicação da sanção cabível, procedendo-se aos devidos registros, encerrando-se o procedimento.

10.7.1.3.1 No caso de multa, o procedimento será encerrado após o seu efetivo recolhimento.

10.7.1.4 Caso o interessado não manifeste a concordância expressa com os termos da imputação, será promovida a abertura do processo sancionatório simplificado.

10.8. A apuração de conduta infrativa sujeita à sanção de impedimento de licitar e contratar ou de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, será realizada em processo de responsabilização (art. 52 da Lei nº 14.634/2023).

10.8.1. As sanções de impedimento de licitar e contratar ou de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser atenuadas ou comutadas mediante a celebração de Termo de Transação Administrativa (TTA), observados os requisitos e condições estabelecidos em Regulamento específico (art. 55 do Decreto nº 23.113/2024).

10.9 Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei Federal nº 14.133/2021):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

10.10 Os atos previstos como infrações administrativas na Lei Federal nº 14.133/2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei Federal nº 12.846/2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159 da Lei Federal nº 14.133/2021 e art. 47, §3º, da Lei nº 14.634/2023).

10.11 A personalidade jurídica da Contratada poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos em lei e neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial (art. 160 da Lei Federal nº 14.133/2021 e art. 57 da Lei nº 14.634/2023).

10.11.1 Com a desconsideração da personalidade jurídica, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com a Contratada.

10.11.2 Em todos os casos de desconsideração da personalidade jurídica deverão ser observados o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

10.12 O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ele aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal (art. 161 da Lei Federal nº 14.133/2021 e art. 55, §1º, da Lei nº 14.634/2023).

10.13 As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei Federal nº 14.133/2021, conforme art. 60 da Lei nº 14.634/2023 e a disciplina prevista no Decreto nº 23.113/2024.

10.14 A sanção de multa observará as seguintes disposições:

10.14.1 Multa Compensatória

10.14.1.1 A multa compensatória, em caso de descumprimento total da **obrigação principal**, incidente sobre o valor global do contrato, será de: 20% (vinte por cento) (art. 8º, *caput*, e §1º do Decreto nº 23.313/2024).

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: 10% (dez por cento) (art. 8º, §3º, do Decreto nº 23.313/2024).

Nota: o percentual poderá ser ajustado ao caso concreto, não podendo ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 15% (quinze por cento) e não poderá ser superior ao da obrigação principal (art. 7º, §2º, do Decreto nº 23.313/2024)

10.14.2 Multa Moratória



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

10.14.2.1 O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o contratado a multa de mora.

10.14.2.2 No caso de **obrigação principal**, a multa de mora diária, incidente sobre o valor da obrigação descumprida ou da estimativa arbitrada de seu custo, será de: **0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, e de 0,5% (cinco décimos por cento) por cada dia subsequente ao trigésimo** (art. 9º, §1º, do Decreto nº 23.313/2024).

Nota: o percentual poderá ser ajustado ao caso concreto, não podendo ser inferior a 0,1% (um décimo por cento) e não é recomendável que supere 1% (um por cento), em razão do prazo para atingimento do limite máximo da multa compensatória (art. 9º, §4º, do Decreto nº 23.313/2024)

10.14.2.3 No caso de **obrigação acessória**, a multa de mora diária, incidente sobre o valor da obrigação descumprida ou da estimativa arbitrada de seu custo, será de: **0,1% (um décimo por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, e de 0,3% (três décimos por cento) por cada dia subsequente ao trigésimo**.

Nota: o percentual poderá ser ajustado ao caso concreto, não podendo ser superior ao da obrigação principal (art. 7º, §2º, do Decreto nº 23.313/2024)

10.14.2.4 O atraso injustificado do prazo fixado para **apresentação, suplementação ou reposição de garantia contratual** ensejará a aplicação de multa moratória diária de **5% (cinco por cento)**, incidente sobre o valor da garantia contratual (art. 9º, §2º, do Decreto nº 23.313/2024).

Nota: o percentual poderá ser ajustado ao caso concreto, mas não poderá ser inferior a 0,1% (um décimo por cento)

10.14.2.4.1 A multa moratória não poderá superar o valor da própria garantia contratual.

10.14.2.5 A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas na Lei nº 14.133/2021 (art. 9º, §3º, do Decreto nº 23.313/2024).

10.14.2.6 Se o cálculo da multa moratória atingir o patamar correspondente ao valor máximo da multa compensatória, além da conversão em compensatória e aplicação das demais sanções previstas em lei, o recebimento do objeto deverá ser recusado, salvo justificativa escrita devidamente fundamentada (art. 9º, §4º, do Decreto nº 23.313/2024).

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – EXTINÇÃO CONTRATUAL

11.1 O Contrato se extingue quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes.

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 esta subcláusula 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,



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

observadas demais disposições deste Contrato, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131 da Lei Federal nº 14.133/2021).

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1 As despesas para o pagamento do presente Contrato correrão à conta de recursos da Dotação Orçamentária a seguir especificada (art. 92, inc. VIII, da Lei Federal nº 14.133/2021):

Unidade FIPLAN	Função	Subfunção	Programa	P/A/OE
Região/planejamento	Natureza da despesa	Destinação do recurso	Tipo de recurso orçamentário	

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

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, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato (art. 125 da Lei Federal nº 14.133/2021).

13.3 As alterações unilaterais não poderão transfigurar o objeto da contratação (art. 126 da Lei Federal nº 14.133/2021).

13.4 Nas alterações contratuais para supressão de serviços, se a Contratada já houver adquirido os materiais e os colocado no local dos trabalhos, estes deverão ser pagos pela Administração pelos custos de aquisição regularmente comprovados e monetariamente reajustados, podendo caber indenização por outros danos eventualmente decorrentes da supressão, desde que regularmente comprovados (art. 129 da Lei Federal nº 14.133/2021).

13.5 As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, 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).

13.6. 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.

13.7 Nenhuma alteração contratual poderá ser efetuada sem a indicação expressa dos preços unitários que serão aplicados, sob pena de responsabilização do gestor.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – PUBLICAÇÃO

14.1. Incumbirá ao Contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei Federal nº 14.133/2021.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – COMUNICAÇÃO ELETRÔNICA

15.1. Fica pactuado que os atos de comunicação processual com a Contratada poderão ser realizados por meio eletrônico, na forma da Lei nº 12.209/2011 e do Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014.

15.1.1. A Contratada deverá manter atualizado o endereço eletrônico cadastrado no Sistema Eletrônico de Informações - SEI, para efeito do recebimento de notificação e intimação de atos processuais, conforme Decreto nº 17.983, de 24 de outubro de 2017, devendo atender às convocações da Administração para a prática de atos nos prazos indicados.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

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



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB

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 nº 14.634/2023 e demais normas aplicáveis.

17.4 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Contrato, será observado o art. 183 da Lei Federal nº 14.133/2021 e o art. 67 da Lei nº 14.634/2023.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO

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

[Local], [dia] de [mês] de [ano].

Representante legal do Contratante

Representante legal da Contratada

TESTEMUNHAS:



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO ESTADO DA BAHIA - SECTI
FUNDAÇÃO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DA BAHIA- FAPESB