



CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DA BAHIA
Av. Tancredo Neves, 2539 - Ed. CEO Salvador Shopping - Torre Londres - Térreo / 31o. Andar, - Bairro Caminho das
Árvores, Salvador/BA, CEP 41820-021
Telefone: (71) 2109-4000 - www.crcba.org.br E-mail: crcba@crc-ba.org.br

NLL – TERMO DE REFERÊNCIA (TR)

Processo nº 9079604110000166.000013/2025-12

ANEXO I

1. Escopo do Serviço

Os serviços, de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários (Service Desk), de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library) bem como a implementação de serviços para desenvolvimento de soluções automatizadas inerentes aos processos e serviços de TI do CRCBA. O objeto a ser contratado compreende os seguintes serviços:

ITEM	Serviço	Atuação	Unidade de Medida	Qtd. Estimada Mês	Qtd. Estimada Ano
1	Atendimento e Suporte remoto – N1	Remoto	Serviço/Mês	1	12
2	Atendimento e Suporte presencial – N2	Presencial	Serviço/Mês	1	12
3	Serviço de desenvolvimento de automações	Presencial	Serviço/Mês	1	12
4	Serviço de desenvolvimento sob demanda	Remoto	UST/Demanda	80	960

a) Serviço de Atendimento e Suporte Remoto - Primeiro Nível ou N1:

Implementado mediante atendimento via equipe de técnicos que atuarão remoto na unidade da CONTRATANTE, exclusivamente.

b) Serviço de Atendimento e Suporte Local – Segundo Nível ou N2:

Consiste, majoritariamente, no atendimento presencial no ambiente do usuário, apoiando diretamente aos usuários assim que acionados através da Central de Serviços via chamados para resolução de incidentes ou solicitações de serviços, dando também suporte as demais equipes de atendimentos.

c) Serviço de Desenvolvimento de automações:

Focado na criação, desenho, codificação e implementação de soluções automatizadas utilizando o Power Automate, conforme levantamento das necessidades das diversas áreas do CRCBA.

d) Serviço de desenvolvimento e customizações sob demanda:

Serviço por demanda para atendimento a solicitações referentes a projetos de desenvolvimento de software, API's, aplicativos de acordo com as necessidades e requisitos de negócio levantados do CRCBA.

Para atingir os objetivos previstos, a Central de Serviços, operada pela empresa contratada, deverá seguir integral e diretamente as funções e os processos referenciados na Information Technology Infrastructure Library (ITIL).

2. Justificativa

A necessidade dos serviços descritos no objeto deste TR respalda-se no fato de que a contratação solicitada é fundamental para o cumprimento das responsabilidades relacionadas às atividades da área de TI, no que se refere ao atendimento e suporte aos usuários de recursos de TI deste Conselho, bem como para promover a transformação digital por meio da automação de processos internos.

As demandas tecnológicas do **Conselho Regional de Contabilidade da Bahia (CRCBA)** exigem a contratação de serviços especializados para:

1. Aprimorar a infraestrutura e suporte de TI: Garantindo suporte, sustentação, eficiência e melhoria contínua no atendimento aos usuários e na segurança dos sistemas.
2. Automatizar processos internos: Reduzindo retrabalho e otimizando a integração de sistemas por meio de soluções personalizadas de automações de processos e tarefas repetitivas.

Essa contratação garantirá a continuidade e a melhoria dos serviços prestados pelo CRCBA, alinhando-se aos seus objetivos estratégicos de modernização.

A certificação **ISO/IEC 20000-1:2018 ou superior – Gestão de Serviços de TI** que estabelece requisitos para um Sistema de Gestão de Serviços de TI, assegurando que a organização está capacitada para realizar os serviços dentro dos padrões da ITIL inclusive:

- Adota processos formais e auditáveis para realização de serviços de suporte e atendimento dentro das

normas ITIL;

- Gerencia os incidentes, requisições, problemas, mudanças, etc com base em padrões de procedimentos, métricas e SLAs;
- Gera relatórios que permitem o gestor tomar decisões baseadas em dados confiáveis e precisos.
- Promove a melhoria contínua da qualidade do serviço, procurando sempre minimizar a possibilidade de falhas e interrupções na estrutura de TI;
- Garante a manutenção dos padrões ao longo do tempo das empresas certificadas são auditadas anualmente pela autoridade certificadora.

A certificação ISO/IEC 20000-1 visa garantir que a contratada possua maturidade em gestão de serviços, conhecimento de governança de TI e capacidade comprovada para manter os níveis de serviço dentro dos padrões esperados.

A certificação ISO 9001 é altamente vantajosa para o contratante porque garante que as empresas de serviços de TI (Service Desk), pois transforma processos de atendimento em fluxos padronizados, confiáveis e focados na satisfação do cliente. Ela funciona como um selo de qualidade que garante a conformidade internacional dos serviços prestados.

As principais justificativas para adotar a ISO 9001 em TI incluem:

- **Padronização e Eficiência Operacional:** A norma ajuda a documentar e mapear processos de TI, eliminando o "conhecimento pessoal" (informação retida por poucos funcionários) e reduzindo tempos de pesquisa, número de tentativas e inconsistências no atendimento.
- **Gestão Proativa de Riscos:** A ISO 9001 incentiva a mentalidade baseada em risco, permitindo que a TI antecipe problemas antes que afetem o cliente, em vez de atuar apenas de forma reativa (apagando incêndios).
- **Diferencial Competitivo e Credibilidade:** Sendo um padrão internacional, a certificação transmite confiança e segurança, facilitando a conquista de credibilidade e eficiência sendo aceito como pré-requisito para contratações.
- **Melhoria na Satisfação do Cliente:** Com processos mais claros e focados em resultados, a empresa contratada consegue aumentar a qualidade do serviço, cumprir prazos com mais precisão e aumentar o nível de serviço (SLA).
- **Melhoria Contínua :** A norma ISO 9001 promove um ciclo constante de avaliação e aprimoramento dos serviços (metodologia PDCA), garantindo que a empresa de TI evolua junto com a tecnologia e as demandas do mercado.

3. Benefícios / Resultados esperados

O serviço contratado pretende alcançar os seguintes resultados:

3.1. A continuidade do provimento do suporte adequado à utilização dos sistemas e recursos de TI pelos usuários internos, mantendo a disponibilidade dos serviços do CRCBA;

3.2. A redução de demandas manuais, em decorrência da automação e robotização nos processos;

3.3. A ampliação do conhecimento dos usuários internos em relação à utilização de soluções tecnológicas mais eficientes;

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

3.5. Executar gerenciamento de demandas, dentro das práticas previstas na disciplina de Suporte aos Serviços (Service Support) preconizados pela ITIL, modelados na forma de processos específicos para a CONTRATANTE;

3.6. Assegurar que as interfaces (entradas e saídas), processos, subprocessos, papéis, responsabilidades, e indicadores, descritos pela disciplina indicada no tópico anterior, sejam efetivas;

3.7. Oferecer atendimento de qualidade aos usuários de TI, com o efetivo gerenciamento tecnológico das demandas e solicitações encaminhadas a TI;

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

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

3.10. Comunicar e promover a disseminação adequada de informações para as unidades e áreas afetadas pelos eventos relacionados aos incidentes reportados à Central de Serviços.

4. Estrutura da especificação

4.1. Os seguintes documentos estão compondo esta especificação:

- SEÇÃO B1: Descrição do Ambiente Tecnológico;
- SEÇÃO B2: Catálogo de Serviços;
- SEÇÃO B3: Acordo de Nível de Serviços e Indicadores;
- SEÇÃO B4: Fator de Ajuste;
- SEÇÃO B5: Especificação e Confidencialidade;
- SEÇÃO B6: Solução Informatizada;
- SEÇÃO B7: Teste da Solução Informatizada.

4.2. Detalhamento do Objeto

4.2.1. Contratação de empresa para prestação de serviços gerenciados e integrados para suporte técnico em 1º e 2º níveis através de estabelecimento de Central de Serviços, observando as melhores práticas de serviços da Information Technology Infrastructure Library (ITIL) e serviço de desenvolvimento de soluções de automatização de processos de negócios.

4.2.2. A execução dos serviços ocorrerá conforme os conceitos, critérios, condições e especificações constantes deste Documento.

4.2.3. Para quantificar os serviços a serem prestados por demanda será usada a UST (Unidade de Serviço Técnico) como unidade de referência.

4.2.4. Uma UST (Unidade de Serviço Técnico) corresponde a uma hora de trabalho de um profissional em atividades de média complexidade. (ou seja, Fator de Ponderação = 1,00).

4.2.5. A estimativa máxima de solicitações para estes serviços por demanda é de 80 USTs mensais, contudo, não haverá compromisso de consumo desses serviços, estando dependente da necessidade e conveniência por parte do CRCBA.

4.2.6. Estes serviços deverão ser prestados prioritariamente de forma remota, mas em casos de necessidades especiais ou críticas, será exigida a presença física no local da instalação.

4.2.7. Para atingir os objetivos previstos, a Central de Serviços, regulado por SLA, operado pela CONTRATADA, deve seguir integral e diretamente as funções e os processos referenciados na ITIL e inclusive adotar em sua interface a nomenclatura dos processos a seguir:

- Central de Serviços;
- Gerenciamento de Incidentes;
- Cumprimento de Requisições de Serviços;
- Gerenciamento de Problemas;
- Gerenciamento do Catálogo de Serviços;
- Gerenciamento de Nível de Serviço;
- Gerenciamento de Mudanças;
- Gerenciamento de Liberação;
- Gerenciamento de Configurações;
- Gerenciamento do Conhecimento.

OBSERVAÇÕES: Os tópicos acima, são processos cruciais para o mínimo funcionamento de uma central de serviços com gerenciamento dos serviços realizados.

4.2.8. 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.

4.3. Descrição do Ambiente

a) Descrição do ambiente computacional (SEÇÃO B1)

- Topologia da rede;
- Sites isolados;
- Parque computacional;
- Softwares utilizados (detalhar os tipos);
- Projetos relevantes em andamento;

b) Descrição das estatísticas relacionadas aos chamados (SEÇÃO B1)

- Volume médio mensal;
- Períodos críticos / sazonalidade;
- Distribuição por tipo de chamado (normal, urgente, crítico);
- Por localidade, em caso de ambiente distribuído;
- Pesquisas de satisfação do usuário;
- Disponibilidade da rede e dos serviços providos pela área de TI;
- Usuários ativos / total
- Por tipo e categoria de serviço;

4.4. Localidades de Atendimento (SEÇÃO B1)

Lista todas as localidades de atendimento, tanto a SEDE quanto as Unidades Externas.

4.5. Execução dos Serviços Horário de Atendimento

Regular - dias úteis, das 08:00 às 17:00. Intervalo 1h

4.6. Localização da Central de Serviços

4.6.1. Na CONTRATADA

A Central de Serviços funcionará nas dependências da própria CONTRATADA. A prestação dos serviços depende dos seguintes recursos:

- a) Central Telefônica de Comunicação;
- b) Recursos Estruturais;
- c) Equipamentos;
- d) Solução Informatizada.

a) Central Telefônica

Para a execução da Central de Serviços nas instalações da CONTRATADA, serão necessários o fornecimento e a execução dos seguintes itens por parte:

Central telefônica virtual com as seguintes funcionalidades:

- Controle de Filas para gerenciamento dos atendimentos aos usuários;
- Identificar de forma individualizada cada atendente no sistema;
- Gerar, pelo menos, os seguintes relatórios:
- Ligações recebidas;
- Ligações atendidas;
- Ligações atendidas por cada atendente;
- Ligações abandonadas em fila de espera;
- Média de tempo de atendimento por atendente;
- Média de tempo na fila de espera de atendimento;
- Quantidade de chamadas perdidas;
- Percentual de chamadas perdidas e atendidas.
- Monitoramento em tempo real, que forneça as seguintes informações:
- Atendentes logados;
- Atendentes disponíveis;
- Tempo de ligação de cada atendente;
- Percentual de ligações atendidas;
- Quantidade de ligações atendidas;
- Tamanho da fila de espera.

Os circuitos de comunicação entre a central de serviços e as localidades onde serão prestados os serviços de atendimento remoto serão disponibilizados pela CONTRATADA. Todos os requisitos de segurança exigidos pela CONTRATANTE para esta conexão deverão ser definidos por esta, através da supervisão técnica e seguidos na íntegra pela CONTRATADA.

b) Recursos Estruturais

Os Recursos Estruturais necessários para a operação do serviço, ou seja, os itens de responsabilidade da CONTRATANTE e da CONTRATADA necessários para o funcionamento e melhoria da Central de Serviços, bem como o Gerenciamento dos Serviços de Suporte e Desenvolvimento de soluções de automatização serão definidos abaixo com seu respectivo responsável:

Será responsabilidade da **CONTRATADA** fornecer e manter os recursos necessários para a operação da central de serviços:

- **Posições de Atendimento (PAs)** – disponibilização de posições de atendimento completas, composta de: mobiliário, estações de trabalho conectadas em rede, habilitadas para o uso dos aplicativos necessários à operacionalização da CENTRAL DE SERVIÇOS;
- **Terminais telefônicos Hands-Free:** compatíveis com linhas telefônicas digitais, para cada uma das posições de atendimento, compostos de headsets individuais para cada um dos atendentes e tantos amplificadores quantas sejam as posições de atendimento;
- **Terminais telefônicos sobressalentes:** A contratada deverá fornecer terminais telefônicos sobressalentes em quantidade suficiente para permitir o funcionamento e o cumprimento dos

níveis de serviço contratados, caso algum terminal apresente problemas.

- **Solução de ITSM:** Para registro, acompanhamento de chamados (incidentes e/ou solicitações de serviços) e gerenciamento geral da Central de Serviços; A solução de ITSM, tendo em vista assegurar maior disponibilidade e continuidade de utilização deverá ser fornecida sobre o formato de licenciamento SaaS (Software como serviço);
- **Servidor(es):** disponibilização de equipamento(s) para instalação da solução de Banco de Dados e Solução de Atendimento utilizada para armazenamento dos dados, devidamente habilitada(s) para uso desta plataforma, dimensionada(s) para níveis de performance compatíveis com os requisitos de serviço aqui contratados e dotada(s) de recursos de garantia de disponibilidade também compatíveis aos aqui exigidos.
- **Smartphones:** A contratada deverá fornecer smartphones com pacote de dados e voz a todos postos alocados na CONTRATADA, técnicos e coordenador, com suporte a aplicações de mensagens(whatsapp), vídeo conferência (Microsoft Teams ou google meet) e aplicações web (ferramenta de ITSM, em conformidade com as funcionalidades presentes na Seção B6), ajudando a padronizar o suporte técnico e facilitando a comunicação.
- **SMART TV:** A CONTRATADA deverá disponibilizar no local uma smart TV, com no mínimo 43 polegadas, conexão HDMI e suporte de teto que será utilizada para exibição de solução de monitoramento do ambiente que será disponibilizada pela CONTRATANTE.

Será responsabilidade da **CONTRATANTE** fornecer e manter:

· Mobiliário, equipamentos e softwares necessários para os técnicos prestarem os serviços de atendimento e desenvolvimento on-site;

Observação: Com o crescimento do parque de computadores e/ou de usuários no ambiente, ou ainda por outros motivos justificáveis tecnicamente e financeiramente, a CONTRATADA deverá aumentar as quantidades acima citadas com a concordância do CRCBA, solicitando o devido equilíbrio econômico do Contrato para compensar os custos da ampliação.

4.6.2. Central de Atendimento (1º Nível)

A Central de Atendimento deverá funcionar nas dependências da **CONTRATADA** sendo necessário o fornecimento ou a execução dos seguintes itens por parte da mesma:

4.6.2.1. A central telefônica da CONTRATADA deverá prover todas as funcionalidades necessárias para o funcionamento da central de atendimento, podendo ser utilizado serviço na nuvem;

4.6.2.2. Disponibilização de número 0800 para contato, durante o período de vigência do contrato;

4.6.2.3. Implantação de um circuito de comunicação de dados com largura de banda suficiente para permitir o acesso remoto (se necessário) às estações dos usuários;

4.6.2.4. Controle de Filas para gerenciamento dos atendimentos aos usuários na Central;

4.6.2.5. Os circuitos de comunicação entre a central de serviços e as localidades onde serão prestados os

serviços de atendimento remoto serão disponibilizados pela CONTRATADA;

4.6.2.6. Especial atenção em relação às questões de segurança e sigilo funcional deve ser dada ao acesso dos atendentes às estações de trabalho da unidade CONTRATANTE.

4.6.3. Serviços de Suporte Presencial (2º Nível)

4.6.4. Serviços de Desenvolvimento de Soluções Automatizadas

4.6.5. A equipe de suporte presencial (2º Nível) deverá ficar alocada exclusivamente nas dependências da **CONTRATANTE**.

4.6.6. A equipe de desenvolvimento de soluções automatizadas atuará em regime híbrido, com atividades presenciais para levantamento de requisitos e desenvolvimento remoto, quando aplicável.

4.7. Processos

A CONTRATADA, após a assinatura do contrato, deverá executar os serviços na estrutura de TIC da CONTRATANTE de acordo com os processos e fluxos de trabalho estabelecidos pela CONTRATANTE, conforme processos e boas práticas estabelecidos pela biblioteca ITIL:

- Central de Serviços;
- Cumprimento de Requisições de Serviços;
- Gerenciamento de Incidentes;
- Gerenciamento de Problemas;
- Gerenciamento do Catálogo de Serviços;
- Gerenciamento de Nível de Serviço;
- Gerenciamento de Mudanças;
- Gerenciamento de Liberação;
- Gerenciamento de Configurações;
- Gerenciamento do Conhecimento.

4.7.1. Funcionamento

Os chamados chegarão à Central de Serviços através dos meios de comunicação disponíveis (telefone, sistema WEB, e-mail), onde serão tratados adequadamente. O Acordo de Nível de Serviço será iniciado e computado a partir do registro do chamado na Solução Informatizada. Os chamados registrados devem passar por triagem regular para serem imputados na central dentro das suas particularidades de prioridade (impacto x urgência). Após a conclusão definitiva de uma ocorrência, caberá à Central de Serviços realizar a pesquisa de satisfação com o usuário respectivo.

4.7.1.1. Os processos definidos para a Central devem ser rigorosamente cumpridos, atendendo aos critérios para abertura e fechamento de incidentes, escalonamento para outros níveis, bem como as

interfaces com os processos existentes na CONTRATANTE.

4.7.1.2. Dentre os motivos para abertura de registros temos:

- a) Falha (incidente) dos equipamentos e/ou softwares básicos, de apoio e de aplicação utilizados pelos usuários no desempenho de suas tarefas profissionais;
- b) Solicitações de mudanças ou substituições da configuração dos equipamentos e/ou softwares básicos, de apoio e de aplicação utilizados pelos usuários no desempenho de suas tarefas profissionais;
- c) 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;
- d) Outros problemas afins ou correlatos;

4.7.2. Serviços Prestados pela Central de Serviços

- a) Deverá fornecer um ponto único de contato com a área de TIC para os usuários dos serviços de TIC, ou seja, constituir um Ponto Único de Contato (Single Point of Contact – SPOC), simplificando o dia-a-dia dos usuários e permitindo a área de TIC ter o total controle sobre todas as comunicações recebidas;
- b) Deverá prover um suporte técnico de alta qualidade para o alcance dos objetivos de negócios, dedicando uma equipe de profissionais especialmente treinada para o suporte aos serviços disponibilizados e dimensionados de acordo com as reais necessidades de suporte ao usuário;
- c) Deverá contribuir para o incremento da satisfação dos usuários com os serviços prestados pela área de TIC, pela criação de um padrão de atendimento, em conjunto com a CONTRATANTE, e apresentação de uma postura profissional frente aos usuários;
- d) Deverá realizar análise de incidentes recorrentes e apresentação de alternativas visando a sua eliminação definitiva;
- e) Deverá produzir informações gerenciais, coletando medidas e calculando indicadores de desempenho;
- f) Deverá realizar inventário dos computadores instalados na rede da CONTRATANTE, quando das intervenções de 2º. Nível e mantendo-o atualizado durante a vigência do contrato;
- g) Deverá avaliar em conjunto com a CONTRATANTE o Catálogo de Serviços e Acordo de Nível de Serviços conforme SEÇÃO B2 e B3 deste TR;
- h) Deverá alimentar a base de conhecimento e configuração (CMDB) com os dados oriundos do inventário ou dos incidentes e problemas solucionados no suporte ao usuário;
- i) Deverá elaborar e apresentar os relatórios informando a situação dos ativos inventariados;
- j) São, também, de responsabilidade da Central de Serviços os seguintes serviços relativos à gestão de contratos de Acordo de Níveis de Serviços (ANS):
 - Acionamento de empresas contratadas para manutenção de elementos específicos, e acompanhamento dos seus respectivos tempos de atendimentos;
 - Acionamento da CONTRATANTE quando o assunto a ser resolvido não for da sua competência;
 - Registro do fechamento dos chamados quando da sua efetiva finalização.

4.7.3. Serviços Prestados pelos técnicos de 1º nível

Os serviços prestados pelos técnicos de 1º. Nível são os seguintes:

- Atender às solicitações dos Usuários da CONTRATANTE, registrando-as na Solução Informatizada de Gerenciamento;

- Identificar os chamados, classificando-os de acordo com o seu tipo, categoria e informações relevantes;
- Prover o diagnóstico e investigação no 1º Nível;
- Manter os usuários informados sobre o progresso das solicitações;
- Executar funções de suporte final (1º nível), verbal ou remotamente, incluindo o atendimento e o suporte aos usuários no uso do ambiente computacional sob sua responsabilidade;
- Encaminhar os atendimentos para áreas específicas, caso estas não possam ser resolvidas no atendimento remoto;
- Realizar a conclusão dos chamados, após a sua efetiva finalização;
- Diagnosticar e resolver, quando possível, problemas de software dos Itens de Configuração cobertos pelo contrato;
- Administrar a utilização dos equipamentos localizados nos órgãos/unidades, acionando, sempre que necessário, as empresas responsáveis por garantias ou contratos vigentes de manutenção;
- Suporte ao uso de sistemas corporativos;
- Realizar pesquisa de satisfação junto aos usuários quando do fechamento dos chamados;
- Não resolvendo o incidente no 1º nível de atendimento, encaminhar para os outros níveis, descritos no Catálogo de Serviços (Seção B2), caso o serviço em questão seja de responsabilidade do nível a ser encaminhado.
- A equipe de atendimento deverá acompanhar, apoiar e preparar as atividades internas e externas, como reuniões que exijam suporte

4.7.4. Serviços Prestados pelos técnicos de 2º nível

Os serviços prestados pelos técnicos de 2º Nível são os seguintes:

- Atender aos chamados passados pelo primeiro nível, dentro dos prazos acordados para este atendimento;
- Executar funções de suporte final incluindo o atendimento e o suporte aos usuários no uso do ambiente computacional sob sua responsabilidade;
- Suporte técnico aos usuários, incluindo configuração e manutenção de estações de trabalho e periféricos;
- Diagnóstico e solução de problemas em sistemas operacionais Windows 11;
- Gerenciamento e configuração de redes e conectividade, incluindo TCP/IP, DNS e firewalls;
- Monitoramento do painel de segurança do **Bitdefender Gravity Zone**, garantindo altos níveis de proteção contra vulnerabilidades;
- Instalar e configurar softwares nos microcomputadores, assegurando o acesso à rede e documentando as configurações feitas;
- Instalação, configuração, gerenciamento de hardware/software como, por exemplo, impressoras, computadores, notebooks, netbooks, monitores de vídeo, placas de rede, ativos de rede LAN e WAN e outros periféricos em geral, além de sistemas operacionais e aplicativos nos terminais de usuário;
- Diagnosticar e solucionar problemas de hardware/software dos ativos cobertos pelo contrato;
- Suporte operacional dos aplicativos (suíte de escritório, navegador, utilitários, suporte nas configurações e suporte na implementação de sistemas informatizados de correio eletrônico, telefonia, sistemas de atendimento online, dentre outros) instalados no ambiente computacional

do CONTRATANTE;

- Documentar as soluções geradas para a solução dos incidentes;
- Não resolvendo o incidente no 2º nível de atendimento, encaminhar para os outros níveis, descritos no Catálogo de Serviço (Seção B2), caso o serviço em questão seja de responsabilidade do nível a ser encaminhado;
- A equipe de atendimento deverá acompanhar, apoiar e preparar as atividades internas e externas, como reuniões que exijam suporte;
- Solução de problemas relativos à indisponibilidades decorrentes de problemas de fabricação e/ou desenvolvimento; solução de falhas ou defeitos no funcionamento, incluindo a instalação de arquivos para a correção de erros;
- Serviços de Cabeamento (Manutenção de pontos, passagem de cabos e manutenção de Rack's);
- Esclarecimento de dúvidas e orientação sobre o funcionamento e operação das tarefas, recursos, resultados e documentos, principalmente em apoio como controle interno ou resposta a órgãos de controle;
- Instalação de novas versões ou atualizações e patches, quando disponibilizados pelos fabricantes ou para correto funcionamento ou referência de processos e recursos.

Todos os processos deste nível devem estar em conformidade com as recomendações da ITIL.

4.7.5. Serviço de Desenvolvimento de Soluções de Automatização

Os serviços de desenvolvimento de automação deverão ser executados observando o paradigma de Implementação Ágil com o foco no alcance de resultados, entrega de valor, qualidade dos produtos desenvolvidos e observância aos padrões de desempenho e segurança da informação definidos nesse Termo de referência.

Serviços de Desenvolvimento de automações, abrangem o processo de análise de requisitos, design e arquitetura da solução, implementação e codificação, testes funcionais, homologação, validação e implantação em produção.

Os Serviços de suporte a estes desenvolvimentos, abrangem o suporte, garantia e assistência técnica relacionada aos serviços prestados e produtos entregues, bem como a Transferência de Conhecimento por meio da prestação de informações técnicas relacionadas aos produtos entregues.

O serviço de desenvolvimento de automações é composto pelas atividades abaixo:

- Realizar levantamento de requisitos junto às áreas demandantes, presencialmente quando necessário;
- Desenvolver fluxos e soluções automatizadas utilizando o **Power Automate**;
- Integrar ferramentas do **Microsoft 365** (SharePoint, Teams, Outlook) e APIs externas para criação de conectores personalizados;
- Documentar e testar as automações desenvolvidas;
- Oferecer suporte às soluções implantadas e treinar os usuários para utilizá-las adequadamente.

4.7.6. Equipe de Atendimento

A equipe de atendimento deverá ser dimensionada pela CONTRATADA de forma a atender aos chamados dos Usuários, de acordo com os níveis de qualidade necessários para os processos de atendimento.

A equipe de atendimento deverá acompanhar, apoiar e preparar as atividades internas e externas, como reuniões que exijam suporte à CONTRATANTE, oferecendo um apoio ágil e alinhado para assegurar a realização das atividades de forma eficiente.

Abaixo, estão relacionadas atividades e competências mínimas para cada um dos perfis necessários ao funcionamento dos processos a serem implantados.

4.7.6.1. (PA – Posição de Atendimento) - 1º nível - Curso superior em andamento na área de TI ou curso técnico com experiência comprovada na área de suporte técnico:

- Experiência comprovada de no mínimo 01(um) ano atuando em suporte técnico a usuários de informática e possuir conhecimentos na área de atendimento ao cliente, conhecimento em ferramentas de conexão remotas, suporte ao usuário e instalação/configuração de softwares e aplicativos em rede e possuir boa capacidade de comunicação e argumentação, orientação para a concretização do trabalho por objetivos e espírito de iniciativa e dinamismo;
- Estar apto e disponível para atendimento aos usuários por telefone ou acesso remoto no horário de funcionamento da CONTRATANTE;
- Abertura, acompanhamento e registros de informações de chamados na Ferramenta de ITSM;
- Conhecimento básico em redes cabeada e wireless;
- Conhecimento básico em Windows 7, 10, 11, Server, Microsoft Office, Internet, Drives de Dispositivos tais como impressoras e scanners, ferramentas de reuniões online tipo Zoom e Microsoft Teams;
- Capacidade e disposição para assimilar conhecimento de todos os sistemas corporativos e sistemas desenvolvidos internamente para prestar o devido suporte aos usuários;
- Apresentar boa capacidade de comunicação e argumentação, espírito de equipe, ter iniciativa e capacidade de adaptar-se a mudanças.

4.7.6.2. 2º nível - Analista de Suporte

- No mínimo, curso superior em andamento na área de TI;
- Experiência comprovada de no mínimo 01 (um) ano atuando em suporte técnico a usuários de informática e possuir conhecimentos comprovados, através de certificados, atestados ou diplomas;
- Estar apto e disponível para atendimento aos usuários por telefone, presencial ou acesso remoto no horário de funcionamento da CONTRATANTE;
- Conhecimento em abertura, acompanhamento e registros de informações de chamados na Ferramenta de ITSM;
- Conhecimento básico em redes cabeada e wireless;

- Conhecimento básicos para instalação, configuração e gerência de ativos de redes LAN e WAN;
- Conhecimento básico em Windows 7, 10, Server, Microsoft Office, Internet, Drives de Dispositivos tais como impressoras e scanners, ferramentas de reuniões online tipo Zoom e Microsoft Teams.

4.7.6.3. Analista de Desenvolvimento Automação:

- Curso superior em andamento na área de TI;
- Conhecimento na solução Power Automate contemplando:
 - Criação e manutenção de fluxos automatizados;
 - Integração com Microsoft 365, APIs REST/SOAP e conectores personalizados.
- Conhecimento na solução Power Platform contemplando:
 - Conhecimento complementar em Power BI e Power Apps
- Conhecimento em linguagens e Banco de Dados, contemplando:
 - Conhecimento com PowerShell, JSON;
 - Conhecimento na linguagem SQL e banco de dados SQL Server;
- Certificações desejáveis:
 - Microsoft PL-900 e PL-200
- Todos os perfis profissionais deverão apresentar como características comportamentais:
 - Perfil analítico e focado na resolução de problemas;
 - Boa comunicação e capacidade de documentação;
 - Organização e flexibilidade para lidar com demandas variadas.

As formações, experiências e conhecimentos exigidos de todos os perfis deverão ser comprovados por meio de diplomas, certificados ou atestados e comprovantes de matrícula em caso de curso em andamento. A cada profissional apresentando pela CONTRATADA como membro de sua equipe de atendimento, caberá ao CRCBA conferir o atendimento das comprovações exigidas e analisar a adequação das mesmas em relação aos requisitos de qualificação técnica exigidos, sem prejuízo da avaliação destes requisitos durante a efetiva prestação do serviço.

Após a apresentação de novo membro da equipe de atendimento da CONTRATADA para execução dos serviços, caso a CRCBA identifique que o profissional não atenda aos requisitos de qualificação desta Especificação Técnica, a CONTRATADA será notificada da não-conformidade e terá prazo de 10 (dez) dias úteis para adoção das providências cabíveis.

A qualificação do membro da equipe de atendimento será avaliada por meio de análise dos documentos comprobatórios.

4.7.6.4. Kit de Ferramentas disponibilizada para técnico onsite de segundo nível:

4.7.6.4.1. Estojo contendo: chave de Fenda 3/16, Chave de fenda 1/8, Chave Philips#1, Chave Philips#0, alicate de bico 5, 1 Chave Torx T15, Pinça, Extrator com 3 Garras, Chave Busca Polo, Tubo para Guardar Acessórios, Chave Soquete (Canhão) 3/16, Chave Soquete (Canhão) ¼.

4.7.6.4.2. Testador de fonte sata e ATX;

4.7.6.4.3. Pen drive ou Hd externo com no mínimo 128 gb.

5. DETERMINAÇÕES ADICIONAIS

5.1 Além das determinações contidas na SEÇÃO B1 – DISPOSIÇÕES GERAIS, bem como daquelas decorrentes de lei, deverão ser observados os seguintes itens neste instrumento convocatório:

5.1.1 É vedada a subcontratação do objeto, a associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial do contrato, bem como a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA, não se responsabilizando o CONTRATANTE por nenhum compromisso assumido por aquela com terceiros;

5.1.2 Os serviços objeto desta licitação deverão ser executados sob a inteira responsabilidade funcional e operacional da CONTRATADA, sobre cujos empregados deverá manter estrita e exclusiva fiscalização;

5.1.3 O CONTRATANTE descontará da fatura mensal o valor correspondente às faltas ou atrasos na execução dos serviços ocorridos no mês, com base no valor do preço vigente;

5.1.4 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;

5.1.5 Os serviços não poderão sofrer solução de continuidade durante todo o prazo da sua vigência.

5.1.6 Para o licenciamento do software, caso a licitante não seja proprietária, a mesma deverá comprovar, através de declaração do fabricante, específica para este certame, assinada digitalmente ou com reconhecimento de firma por seu representante legal, que está autorizada e credenciada a fornecer o licenciamento na modalidade SaaS e que está habilitada tecnicamente a instalar, suportar, configurar, parametrizar, customizar, desenvolver novas telas e formulários em low code, criar e gerenciar workflows de processos de negócio na solução de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM), em sua versão/modelo mais atual, objeto desta Licitação.

5.1.7 Os componentes da solução, exceto os serviços de integração, devem preferencialmente ser nativos da plataforma entregue, caso se utilize de alguma solução de terceiros, esta utilização deverá ser totalmente transparente e a contratada deverá especificá-la desde a proposta e ainda, garantir a continuidade do serviço, manutenções corretivas e evolutivas, inclusive com atualizações de versão, durante toda a vigência contratual;

5.1.8 Caso seja necessária alguma licença de terceiros, esta deverá constar desde as propostas iniciais apresentadas, sendo formalmente fornecidas ou disponibilizadas pela Contratada, acompanhadas de toda a documentação comprobatória e suporte.

6. OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

6.1 Obrigações da CONTRATADA:

6.1.1 Deverá indicar um preposto que será o responsável por todas as ações referentes aos serviços contratados;

6.1.2 Arcar com todas as despesas que incidem direta ou indiretamente para a prestação dos serviços, de acordo com as especificações dos itens e condições estabelecidas neste termo, incluindo obrigações sociais, trabalhistas, previdenciárias e tributárias;

6.1.3 A CONTRATADA deverá demonstrar agilidade no atendimento às demandas, mesmo que haja flutuações sazonais na quantidade de ordens de serviço.

6.1.4 A CONTRATADA deverá prestar esclarecimentos técnicos sobre a execução dos serviços sempre que solicitados pela CONTRATANTE, no prazo de 4 horas.

6.1.5 A CONTRATADA deve prestar manutenções preventivas e corretivas, sem custo adicional a CONTRATANTE, durante o período de execução contratual, sobre os produtos entregues.

6.1.6 A CONTRATADA deve participar ativamente na identificação da causa raiz de problemas relacionados aos produtos entregues e serviços prestados.

6.1.7 A CONTRATADA deverá assegurar a observância às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD - Lei 13.709, de 2018.

6.1.8 A CONTRATADA deverá adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações a serem tratadas no âmbito da prestação dos serviços de desenvolvimento e manutenção de software.

6.1.9 A CONTRATADA deverá implementar medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, à segurança e à integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações disponibilizadas para prestação dos serviços de desenvolvimento e manutenção de software.

6.1.10 A CONTRATADA deverá submeter-se aos procedimentos contidos nas normas de segurança corporativa da CONTRATANTE e da Administração Pública em todos os eventos em que for necessária a presença física ou virtual de seus prepostos e/ou funcionários.

6.1.11 A CONTRATADA deverá exigir dos seus empregados, quando em serviço presencial ou remoto para à contratante, o uso obrigatório de identificação funcional.

6.1.12 A CONTRATADA não poderá se utilizar da presente contratação para obter qualquer acesso não autorizado as informações de propriedade da CONTRATANTE.

6.1.13 A CONTRATADA deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências da CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança etc.

6.1.14 A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso, e seus funcionários alocados na prestação de serviços, o Termo de Ciência, conforme modelos anexos ao Termo de Referência:

6.1.15 A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços da CONTRATADA ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas.

6.1.16 Quanto a critérios sociais, todos os profissionais da CONTRATADA que desempenharão as atividades em contato direto (físico ou virtual) com a CONTRATANTE deverão cumprir os seguintes requisitos:

- a) apresentar-se vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho físico ou virtual, evitando-se o vestuário que caracterize o comprometimento da boa imagem institucional da CONTRATANTE ou que ofenda o senso comum de moral e bons costumes;
- b) respeitar todos os servidores, funcionários e colaboradores, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo;
- c) atuar no estabelecimento da CONTRATANTE com urbanidade e cortesia.

6.1.17 Quanto aos critérios ambientais, a CONTRATADA deverá cumprir os seguintes requisitos de uso racional de recursos:

- a) Deverá entregar os documentos solicitados na forma digital, com vistas a evitar ou reduzir o uso de papel e impressão, em atendimento ao Art. 9º da Política de Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010);
- b) As configurações de hardware e software deverão ser realizadas visando alto desempenho com a utilização racional de energia, evitando-se a sobrecarga de equipamentos ou dispositivos elétricos e eletrônicos;
- c) Utilizar de forma eficiente o espaço de armazenamento virtual e ofereçam o máximo de desempenho de processamento com o menor impacto ou comprometimento a capacidade de processamento dos recursos tecnológicos da CONTRATANTE.

6.1.18 A CONTRATADA garantirá a disponibilização dos serviços prestados durante toda a vigência do Contrato. Nesse período a CONTRATADA se obriga a corrigir quaisquer defeitos nos produtos e serviços executados. Os defeitos compreendem, mas não se limitam a imperfeições percebidas num serviço contratado, ausência de artefatos obrigatórios e qualquer outra ocorrência que impeça o andamento normal dos serviços contratados.

6.1.19 Caberá a CONTRATADA, durante toda a vigência do Contrato, e por 180 (cento e oitenta) dias após o seu término, realizar todas as correções decorrentes dos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação da solução, desde que, comprovadamente, não tenham se dado em razão das especificações feitas pelo CONTRATANTE.

6.1.20 Deverão ser realizadas reuniões presenciais, mensais, dos representantes da CONTRATADA juntamente com o Gestor da CONTRATANTE para discutir problemas e melhorias em relação à prestação do serviço, nas dependências da CONTRATANTE.

6.1.21 Nas reuniões mensais com o Gestor da CONTRATANTE, deverá ser apresentado relatório com todos os indicadores e os itens referentes aos relatórios descritos neste Termo de Referência para os gerenciamentos dos processos ITIL definidos pela CONTRATANTE;

6.1.22 A CONTRATADA deverá seguir as datas das reuniões mensais estabelecidas pela CONTRATANTE.

6.1.23 A CONTRATADA, sob orientação da CONTRATANTE e com o apoio desta, deverá estabelecer documentar e adotar Procedimentos Operacionais e Administrativos Padrão, assegurando a sua revisão, atualização e aperfeiçoamento contínuo, durante a vigência do contrato.

6.1.24 O Preposto da CONTRATADA será também o responsável pelas atividades descritas abaixo:

- a) Coordenação funcional de todos os recursos da CONTRATADA disponibilizados para atender ao contrato;
- b) Participar de reuniões mensais junto a CONTRATANTE;
- c) Responsável pelo acompanhamento dos serviços prestados e o desempenho, tendo como premissa o Acordo de Níveis de Serviço;
- d) Responsável pelo provimento de recursos humanos necessários para a prestação do serviço contratado;
- e) Representar o nível mais alto de escalonamento para os problemas operacionais no âmbito do contrato;
- f) Interagir com o(s) Coordenador (es) da Central de Serviços, responsável(eis) pela gestão dos serviços ora contratados.

6.1.25 A CONTRATADA deverá manter o Coordenador da Central de Serviços na CONTRATADA, cabendo ao mesmo:

- a) Coordenar, orientar e supervisionar toda a equipe técnica da CONTRATADA alocada para o cumprimento do presente contrato;
- b) Responder prontamente a todos os questionamentos e solicitações e também ser proativo propondo a CONTRATANTES mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos, quando julgar pertinente, visando à otimização dos custos, a racionalização e melhoria dos processos;
- c) Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, de reuniões relativas às atividades sob sua gestão, fornecendo informações e relatórios, apresentando sugestões e propondo soluções que julgue pertinentes e necessárias;
- d) Acompanhar e avaliar os resultados globais das atividades sob sua gestão, fornecendo subsídios e informações, visando o tratamento das prioridades e o planejamento global;
- e) Ser o ponto de contato entre a CONTRATANTE e CONTRATADA, no que se refere à atividade por este executada, posicionando a área responsável da CONTRATANTE quanto ao andamento dos serviços e cumprimento das metas estabelecidas;
- f) Controlar a qualidade dos serviços prestados, mantendo a equipe técnica em conformidade ao previsto em contrato;

g) Gerenciar conflitos entre os usuários atuando de forma eficiente, estabelecendo um relacionamento de parceria e confiança entre o usuário e a CONTRATADA, garantindo assim o nível de satisfação do mesmo.

6.1.26 A CONTRATADA deverá, também, realizar outras atividades necessárias e de importância fundamental, tais como:

- a) Elaboração e execução de planos de qualificação e treinamento contínuo dos profissionais alocados para cumprimento do contrato, com o objetivo de mantê-los atualizados e aptos a atender às requisições com agilidade, rapidez, técnica apurada e conhecimento técnico no assunto, estando permanentemente sintonizados com as reais necessidades da CONTRATANTE;
- b) Elaboração em conjunto com o Gestor, de um Acordo Operacional e de um Plano de Qualidade dos Serviços Contratados, definindo padrões, diretrizes, políticas baseadas em padrões ITIL, fluxos e normas de procedimentos que não tenham sido definidos neste Termo de Referência, ou revisando de forma sistemática os aqui estabelecidos, de forma a assegurar a melhoria contínua dos Serviços Prestados.

6.1.27 O Acordo Operacional deverá também definir a interface e integração das informações com a equipe técnica da CONTRATANTE responsável pela infraestrutura de redes e telecomunicações, de forma que:

- a) As mudanças necessárias sejam corretamente realizadas e informadas aos usuários;
- b) As requisições de chamados sejam prontamente repassadas e acompanhadas pela Central de Serviços;

6.1.28 A CONTRATADA deverá disponibilizar dashboard on-line através de interface Web para acompanhamento do Gestor, ou servidores indicados por ele, dos indicadores e níveis de serviços;

6.1.29 A CONTRATADA deverá em conjunto com a CONTRATANTE, elaborar e estabelecer um catálogo de serviços e disponibilizá-lo via Web. A disponibilização via web será de responsabilidade da CONTRATANTE. O Catálogo deverá ser objetivo, de fácil entendimento e explicar aos usuários os serviços oferecidos e como acioná-los. Será responsabilidade da CONTRATADA:

- a) Produzir e manter um catálogo de serviços com o auxílio da CONTRATANTE;
- b) Estabelecer interfaces e dependências entre todos os serviços, componentes de suporte e itens de configuração que estão no catálogo de serviços;
- c) Proporcionar uma fonte central de informação sobre os serviços entregues com base de conhecimento e scripts de atendimento homologados junto a CONTRATANTE;
- d) Assegurar que todas as áreas de negócios tenham uma visão exata e consistente dos serviços em uso, e como eles devem ser usados;
- e) Proporcionar que incidentes conhecidos possam ser solucionados pelo próprio usuário, através de uma base de conhecimentos de incidentes/problemas por meio de Portal de Serviços Interativo (Web).

6.1.30 A CONTRATADA deverá incluir no Catálogo de Serviços as seguintes informações:

- a) Nome do serviço;
- b) SLA de atendimento;
- c) Pontos de contato;
- d) Setor(es)/Departamento(s) responsável(is) pelo atendimento ao serviço;
- e) Horário de prestação de serviços e exceções;

f) Providências de segurança.

A contratada deverá elaborar e manter atualizado na Solução Informatizada dicas e soluções, através de FAQ (perguntas mais frequentes) e informativo de ocorrências da área de TIC para os usuários, previamente autorizado pela CONTRATANTE.

6.1.31 Caberá à CONTRATADA a execução dos trabalhos necessários ao cumprimento do objeto deste certame, devendo obrigatoriamente:

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

b) Promover capacitação continuada para seu quadro profissional, relacionada com as funções inerentes e demandas oriundas da CONTRATANTE, bem como nas novas tecnologias que venham a ser implementadas.

6.1.32 Dimensionar Recursos Humanos necessários para a execução, operação, controle e acompanhamento objeto contratado.

6.1.33 Realizar o serviço de Reposição de Peças, que serão fornecidas pela CONTRATANTE.

6.1.34 Manter sigilo acerca das informações relativas à Contratante, não podendo divulgá-las, mesmo que em caráter estatístico, sem prévia autorização.

6.2 Obrigações da CONTRATANTE:

6.2.1 A área gestora do contrato é a Coordenação de Gestão Organizacional e TIC;

6.2.2 O Gestor terá a função de realizar a análise dos relatórios de níveis de serviços e demais relatórios do serviço prestado. O gestor deverá ter pleno acesso à Solução informatizada objeto deste Contrato;

6.2.3. A CONTRATANTE, através do Gestor, se reserva ao direito de efetuar a qualquer tempo, nos serviços realizados pela CONTRATADA, auditoria e inspeção de qualidade, adotando checklist, previamente acordado entre as partes, baseadas em normalização específica da área de Qualidade ou nas melhores práticas adotadas pelo mercado;

6.2.4. Para o Gerenciamento dos processos realizados pela CONTRATADA, a CONTRATANTE, através do Gestor, fará uso de ferramenta de gestão de informações, envolvendo o estabelecimento de indicadores de desempenho e a emissão de relatórios gerenciais periódicos ou outra forma a ser definida em acordo operacional entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, até 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura do contrato ou por estes revistos em comum acordo durante as Reuniões de Acordo Operacional, a serem realizadas em periodicidade acordada, conforme cronograma a ser elaborado em comum acordo, visando a Melhoria Contínua dos Serviços Contratados;

6.2.5. Comunicar a empresa por escrito, sobre eventuais irregularidades na execução dos serviços,

fixando prazo para correções;

6.2.6. Cumprir todos os compromissos financeiros assumidos com a CONTRATADA, efetuando os pagamentos de acordo com o previsto neste Edital;

6.2.7. Permitir acesso às suas dependências, de funcionário da CONTRATADA devidamente identificado, sempre que necessário à realização dos serviços;

6.2.8. Disponibilizar as peças necessárias para o serviço de reposição de peças

7. OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

7.1. Mensalmente, no ato de entrega das faturas, deverão ser anexadas toda a documentação referente ao recolhimento dos encargos trabalhistas e previdenciários dos respectivos profissionais alocados no contrato, além das Ordens de Serviços, bem como os relatórios de atendimentos nos níveis de serviços contratados (1º e 2º) em conformidade com as orientações da CONTRATANTE.

7.2. A equipe designada para executar os serviços objeto desta especificação deve pertencer ao quadro de funcionários da própria CONTRATADA.

7.3. As soluções e condutas adotadas nos chamados deverão estar sempre alinhadas às orientações técnicas e às políticas de gerenciamento, chaves, senhas e uso do ambiente computacional, definidas pela CONTRATANTE.

7.4. Todos os funcionários deverão estar fardados e munidos de crachás, ferramentas e instrumentos individuais de trabalho antes do início das atividades dos profissionais.

7.5 No momento da assinatura do contrato a empresa vencedora deverá comprovar possuir a certificações das seguintes normas ISO, emitida por organismo certificador acreditador, ISO/IEC 20.000-1:2018 ou ISO/IEC 20.000-1:2022 – Sistema de Gestão de Serviços de TI (Service Desk) e NBR ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade com escopo compatível com a prestação de serviços de Central de Atendimento e Suporte Técnico de TI (Service Desk). As certificações deveram estar válidas antes da assinatura do contrato e permanecer vigente durante toda a execução contratual.

8. MODELOS

a) ANEXO II – MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA;

b) ANEXO III – MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO.

9. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA EMPRESA PARTICIPANTE

Para demonstração da capacidade técnico-operacional solicitada na habilitação da licitante, será considerada satisfatória a apresentação de atestados que comprovem:

- a) Prestou ou presta Serviços de suporte técnico abrangendo a implantação dos processos de Central de Serviços, Gerenciamento de Incidentes, Problemas, Catálogo de Serviços, Nível de Serviços, Configuração e Conhecimento, e serviços regulado por SLA no período mínimo de 12 meses consecutivos.
- b) Prestou ou presta Serviços de suporte técnico abrangendo implantação de Central de Serviços, utilizando melhores práticas do ITIL, NBR/ISO 9.001:2015 com escopo em central de serviço (Service desk) e ISO/IEC 20.000-1:2018
- c) Prestou ou presta Serviços especializados na área de Tecnologia da Informação (TI) para empresas com no mínimo de 25 usuários (pessoa física) internos, por um período mínimo e consecutivo de 12 (doze) meses. Este quantitativo equivale a aproximadamente 50% do contingente de usuários do CRCBA;
- d) Executou ou executa serviços de service desk, suporte a estações de trabalho, suporte a instalações físicas (manutenção de pontos lógicos), telessuporte, e suporte técnico presencial a usuários de rede corporativa de computadores, por um período mínimo e consecutivo de 12 (doze) meses;
- e) Executou ou executa a atualização e monitoramento de software de antivírus, por um período mínimo e consecutivo de 12 (doze) meses;

10. SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DA EQUIPE

10.1. A empresa vencedora deverá apresentar, 10 (dez) dias após a assinatura do contrato, sua equipe ao CONTRATANTE, quando será verificado novamente o atendimento aos requisitos individuais, bem como as documentações comprobatórias das formações, certificações, atestados de experiência e conhecimentos exigidos.

11. GERENCIAMENTO EXECUTIVO DOS SERVIÇOS

11.1. Para facilitar a gestão do contrato e o relacionamento entre as partes, a CONTRATADA deverá disponibilizar 01 (um) Preposto, que será o seu representante junto a CONTRATANTE, com atribuições de supervisionar a execução dos serviços e responder por qualquer assunto referente aos serviços prestados.

11.2. O Preposto deve, obrigatoriamente, manter sua equipe atualizada frente a todas as informações operacionais e administrativas da CONTRATADA.

12. SUPERVISÃO E ACOMPANHAMENTO DOS TRABALHOS

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

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

13. TRAMITAÇÃO E ENTREGA DE DOCUMENTOS ENTRE AS PARTES

13.1. A tramitação de documentos entre CONTRATANTE e a Contratada deverá ser rigorosamente controlada, através de documentos protocolados.

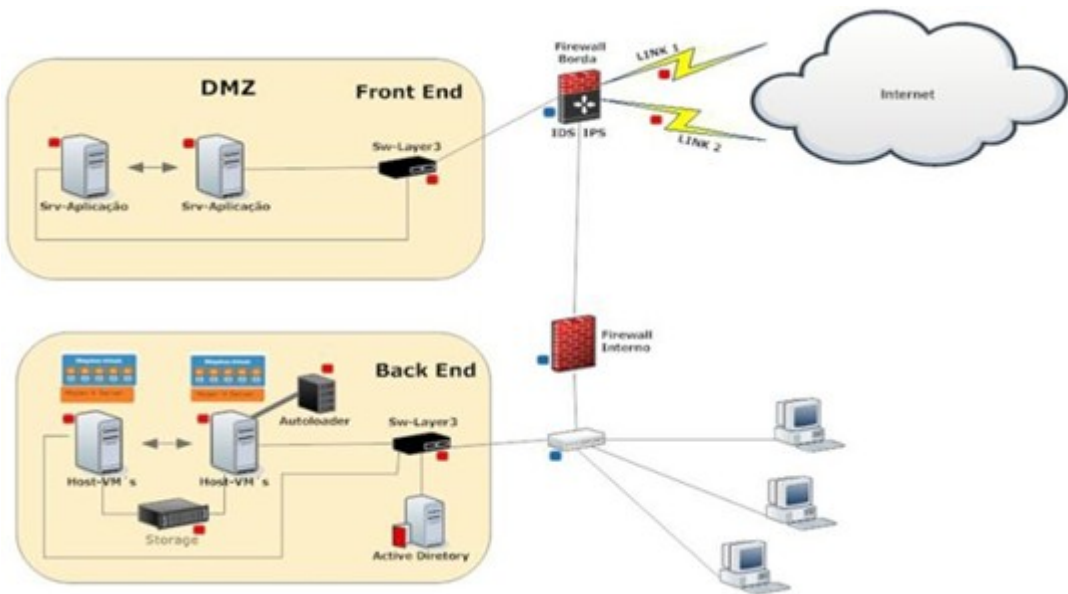
13.2. Toda a documentação gerada para o atendimento dos serviços contratados deverá ser entregue ao CONTRATANTE na forma impressa e em meio digital.

SEÇÃO B1 – DESCRIÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO

1. PARQUE COMPUTACIONAL

UNIDADE	COMPUTADORES E SERVIDORES	USUÁRIOS	IMPRESSORAS	OUTROS ATIVOS DE REDE
CRCBA (SEDE)	54	47	5	20

2. TOPOLOGIA DA REDE (IMAGEM EXEMPLIFICATIVA)



2.1. DESCRIÇÃO DAS ESTATÍSTICAS RELACIONADAS AOS CHAMADOS

- Volume médio mensal de 30 chamados no último ano.

2.2 PERÍODOS CRÍTICOS / SAZONALIDADE

PERÍODOS CRÍTICOS	PERIODICIDADE
Encerramento anual de exercício	Anual
Atualização do ambiente	Semestral
Ocorrências diversas	Mensal

2.3. LOCALIDADES DE ATENDIMENTO

2.3.1 Locais de atendimento:

- Central de Serviços – 1º nível : Na CONTRATADA;
- Atendimento técnico onsite – 2º nível: Na CONTRATANTE;
- Desenvolvimento de soluções automatizadas: Na CONTRATANTE.

2.4 Prazo de Vigência do Contrato

O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos de 12 (doze) meses, mediante Aditivo Contratual, conforme Lei 14.133/2021.

2.5. Informação Adicional

Os endereços supracitados podem sofrer alterações ou novas localidades poderão ser inseridas.

SEÇÃO B2 - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DA CONTRATANTE

1. O Catálogo de serviços deverá ser construído pela CONTRATADA, avaliado e acordado com a CONTRATANTE nos primeiros 30 dias do contrato.

SEÇÃO B3 – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

1. TIPOS DE PRIORIDADES DOS CHAMADOS

Prioridade		Descrição
Crítica	1	Chamados que envolvem os usuários considerados de urgência alta, quando solicitado um serviço de impacto alto para o negócio.

Prioridade		Descrição
Alta	2	Chamados que envolvem os usuários considerados de urgência média, quando solicitado um serviço de impacto alto para o negócio. Chamados que envolvem os usuários considerados de urgência alta, quando solicitado um serviço de impacto médio para o negócio.

Prioridade		Descrição
Média	3	Chamados que envolvem os usuários considerados de urgência alta, quando solicitado um serviço de impacto baixo para o negócio. Chamados que envolvem os usuários considerados de urgência média, quando solicitado um serviço de impacto médio para o negócio. Chamados que envolvem os usuários considerados de urgência baixa, quando solicitado um serviço de impacto alto para o negócio.

Prioridade		Descrição
Baixo	4	Chamados que envolvem os usuários considerados de urgência média, quando solicitado um serviço de impacto baixo para o negócio. Chamados que envolvem os usuários considerados de urgência baixa, quando solicitado um serviço de impacto médio para o negócio.

Prioridade		Descrição
Planejado	5	Chamados que envolvem os usuários considerados de urgência baixa, quando solicitado um serviço de impacto baixo para o negócio.

Obs.: Os chamados devem ser solucionado dentro do prazo estabelecido para cada tipo de prioridade.

2. TABELAS DE DEFINIÇÃO DAS PRIORIDADES

		IMPACTO (Serviço)		
		ALTO	MEDIO	BAIXO
URGÊNCIA (Usuário)	ALTO	1	2	3
	MEDIO	2	3	4
	BAIXO	3	4	5

Esta tabela demonstra a relação entre a URGENCIA e o IMPACTO. A partir desta relação, é definido os tipos de PRIORIDADES para a solução do chamado.

Consideramos URGENCIA, todos os usuários da CONTRATANTE, que serão agrupados em três tipos. São eles: Usuários de URGENCIA: Alta, Média e Baixa.

Consideramos IMPACTO, todos os serviços da CONTRATANTE disponibilizados para os usuários, que serão agrupados em três tipos. São eles: Serviços de IMPACTO: Alto, Médio e Baixo.

TEMPO DE ATENDIMENTO		
URGÊNCIA (Usuário)		
ALTO	MEDIO	BAIXO
20 min	1 h	2 h

O tempo de atendimento será computado a partir da abertura do chamado até o primeiro atendimento efetuado pela equipe de 1ª Nível no respectivo chamado.

Os chamados originados de telefone, fax, ofício, e-mail, ou pessoalmente, serão computados a partir do registro no sistema.

TEMPO DE SOLUÇÃO

PRIORIDADE	DESCRIÇÃO	TEMPO DE SOLUÇÃO
1	CRÍTICA	3 h
2	ALTA	6 h
3	MÉDIA	18 h
4	BAIXA	27 h
5	PLANEJADA	45 h

O tempo de solução será computado a partir da classificação inicial do chamado até a sua conclusão.
O tempo é considerado em horas úteis (8h diárias).

3. GERENCIAMENTO DO NÍVEL DE SERVIÇO - INDICADORES

Os indicadores listados abaixo se referem aos chamados registrados na Central de Serviços através da Solução Informatiza e que foram atendidos pelo 1º e 2º Nível.

TEMPO DE ATENDIMENTO POR URGÊNCIA				
Sigla	Indicador	Tipo	SLA Contratado	Peso
		Urgência		
TAU	01	Baixa	Min. 85%	1
	02	Média	Min. 90%	2
	03	Alta	Min. 95%	3

Representa o tempo de atendimento dos chamados por tipo de URGÊNCIA realizados no 1º Nível de Atendimento:

Indicador 01 - Entende-se que, dos 100% dos chamados de URGENCIA Baixa Atendidos no 1º Nível, no mínimo 85% devem estar dentro do SLA contratado;

Indicador 02 - Entende-se que, dos 100% dos chamados de URGENCIA Média Atendidos no 1º Nível, no mínimo 90% devem estar dentro do SLA contratado;

Indicador 03 - Entende-se que, dos 100% dos chamados de URGENCIA Alta Atendidos no 1º Nível, no mínimo 95% devem estar dentro do SLA contratado;

PRODUÇÃO DE CHAMADOS POR PRIORIDADE				
Sigla	Indicador	Tipo	SLA Contratado	Peso
		Prioridade		
PCP	04	Planejada	Min. 75%	1
	05	Baixa	Min. 80%	2
	06	Média	Min. 85%	3
	07	Alta	Min. 90%	4
	08	Crítica	Min. 95%	5

Representa a produção dos chamados por tipo de prioridade dos chamados de 1º e 2º Nível:

Indicador 04 - Entende-se que, dos 100% dos chamados de PRIORIDADE Planejada, que passaram ou pertencem ao 1º e 2º nível de atendimento, no mínimo 75% devem estar dentro do SLA contratado;

Indicador 05 - Entende-se que, dos 100% dos chamados de PRIORIDADE Baixa, que passaram ou pertencem ao 1º e 2º nível de atendimento, no mínimo 80% devem estar dentro do SLA contratado;

Indicador 06 - Entende-se que, dos 100% dos chamados de PRIORIDADE Média, que passaram ou pertencem ao 1º e 2º nível de atendimento, no mínimo 85% devem estar dentro do SLA contratado;

· Indicador 07 - Entende-se que, dos 100% dos chamados de PRIORIDADE Alta, que passaram ou pertencem ao 1º e 2º nível de atendimento, no mínimo 90% devem estar dentro do SLA contratado;

· Indicador 08 - Entende-se que, dos 100% dos chamados de PRIORIDADE Crítica, que passaram ou pertencem ao 1º e 2º nível de atendimento, no mínimo 95% devem estar dentro do SLA contratado;

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE				
Indicador	Indicador	Tipo	SLA Contratado	Peso
Sigla		Satisfação		
ISC	09	Ótimo e Bom	Min. 90%	1
	10	Ótimo	Min. 50%	2
	11	Regular	Máx. 8%	3
	12	Ruim	Máx. 2%	4

Representa o índice de satisfação dos usuários em relação à solução dada ao chamado, quando solucionados pelo 1º e 2º Nível de Atendimento:

Indicador 09 - Entende-se que, dos 100% dos chamados que os usuários responderam à pesquisa, no mínimo 90% deve corresponder ao grau de satisfação Ótimo e Bom;

Indicador 10 - Entende-se que, dos 100% dos chamados que usuários responderam à pesquisa, no mínimo 50% deve corresponder ao grau de satisfação Ótimo;

Indicador 11 - Entende-se que, dos 100% dos chamados que usuários responderam à pesquisa, no máximo 8% deve corresponder ao grau de satisfação Regular;

Indicador 12 - Entende-se que, dos 100% dos chamados que usuários responderam à pesquisa, no máximo 2% deve corresponder ao grau de satisfação Ruim;

ÍNDICE DE STATUS POR CHAMADO				
Indicador	Indicador	Tipo	SLA Contratado	Peso
Sigla		Status		
ICS	13	Concluído e Fechado	Min. 90%	1
	14	Fechado	Min. 50%	2

Representa o índice dos chamados por Status, quando associados ao 1º e 2º Nível de Atendimento:

Indicador 13 - Entende-se que, dos 100% dos chamados registrados na Central de Serviços, que foram associados ao 1º e 2º Nível de Atendimento, no mínimo 90% devem estar com o Status definido com Concluído e Fechado;

Indicador 14 - Entende-se que, 100% dos chamados representam a soma dos chamados concluídos e fechados, indicador 13, deste total, 50% devem estar com o Status definido como Fechado.

4. TABELA DE DEFINIÇÃO DOS STATUS DOS CHAMADOS

Status	Descrição
Novo	Chamado que acaba de ser aberto e ainda não teve atendimento ou classificação;
Aberto	Chamado que foi inserido um atendimento e teve classificação;

Cancelado	Chamado que por algum motivo teve que ser cancelado;
Parado	Chamado que está aguardando algum produto, serviço ou informação que não depende da área técnica;
Concluído	Chamado que foi inserido uma solução pelo técnico responsável;
Fechado	Chamado que após a sua conclusão o usuário respondeu a pesquisa de satisfação.

SEÇÃO B4 – FATOR DE AJUSTE

O Fator de ajuste é um mecanismo que permitirá à CONTRATANTE aplicar um índice, obtido a partir do valor efetivamente medido pelo valor contratado, conforme os indicadores apresentados nas seções B3. Este índice poderá variar entre **0,7** e **1,0**, de acordo com os valores apurados para cada indicador.

Para cálculo do fator de ajuste dos indicadores 1 a 10,13 e 14 deve ser utilizada a seguinte fórmula:

FÓRMULA PARA CALCULAR O FATOR DE AJUSTE:

$$FA = \frac{S(SLAM \times PESO)}{S(SLAC \times PESO)}$$

SLA = Acordo de Nível de Serviço

SLAM = SLA Medido (admitido como valor máximo o SLA do índice contratado)

SLAC = SLA Contratado

Para cálculo do fator de ajuste dos indicadores 11 e 12 deve ser utilizada a seguinte fórmula:

FÓRMULA PARA CALCULAR O FATOR DE AJUSTE:

$$FA = \frac{S(SLAM \times PESO)}{S(SLAC \times PESO)}$$

$$S(SLAC \times PESO)$$

SLA = Acordo de Nível de Serviço SLAC = SLA Contratado

SLAM = SLA Medido (admitido como valor máximo o SLA do índice contratado)

Uma vez calculados os Fatores de Ajustes dos itens A e B, deve ser calculada a média aritmética dos números encontrados.

O fator de ajuste será igual a 1,0 quando a CONTRATADA alcançar os índices contratados.

Se os valores medidos para os indicadores estiverem abaixo do valor contratado, o fator de ajuste será menor do que 1,0, o que implica em uma diminuição no valor a ser pago, tendo em vista que a CONTRATADA não desempenhou os serviços com o nível de qualidade com o qual havia se comprometido.

Caso o SLA (seçãoB3) acordado não tenha sido cumprido devido a fatores que ultrapassem a competência da CONTRATADA, serão objetos de expurgo para efeito de cálculo do Fator de Ajuste.

O valor efetivamente pago será o seguinte:

$$VP = VC \times FA$$

VP = Valor a ser Pago; VC = Valor Contratado;

FA = Fator de Ajuste resultante da média aritmética.

SEÇÃO B5 – TERMO DE COMPROMISSO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

Os abaixo-assinados, CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ESTADO DA BAHIA de um lado, CNPJ nº 15.244.148/0001-49, situada na cidade de Salvador, à Rua: Avenida Tancredo Neves, 2539 CEO Salvador Shopping Torre Londres 31 andar e Terreo bairro Caminho das Arvores doravante denominada CONTRATANTE, e de outro lado xxxxxxxxxxxxxx, CNPJ nºxxxxx _____/_____, situada na cidade de _____, à Rua: xxxxxxxxxxxx bairro xxxxx, doravante denominada CONTRATADA, têm entre si justa e acertada, a celebração do presente TERMO DE 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 à;
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 sigredo. Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação a CONTRATADA deve tratar a mesma sob sigilo até que seja autorizado, formalmente, a tratá-la de forma diferente pela CONTRATANTE.

QUARTA – A CONTRATADA reconhece que, no seu desligamento definitivo da _____, deverá entregar à 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-ão a informar, imediatamente, ao seu superior hierárquico, qualquer violação das regras de sigilo, por parte dele ou de qualquer pessoa, inclusive nos casos de violação não intencional.

Parágrafo Primeiro: A coleta dos Termos de Sigilo de seus colaboradores não exime a CONTRATADA das penalidades por violação das regras por parte de seus contratados.

Parágrafo Segundo: A CONTRATADA deverá fornecer cópia de todos os termos firmados com seus colaboradores à _____ 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 Sigilo e Confidencialidade bem como da das Diretrizes Básicas da Política de Segurança da Informação devem ser incorporados formalmente ao contrato de trabalho dos funcionários da CONTRATADA que prestarem serviços à _____.

SÉTIMA – A CONTRATADA deverá seguir a Política de Segurança da Informação definida pela CONTRATANTE.

OITAVA - O não cumprimento de quaisquer das cláusulas deste Termo implicará em responsabilização civil e criminal, de acordo com a legislação vigente.

Em, __ de _____ de 20__.

Responsável pelo Contrato - CONTRATANTE

Responsável pelo Contrato - CONTRATADA

SEÇÃO B6 – SOLUÇÃO INFORMATIZADA

A solução¹ apresentada deve permitir a modelagem de funções e processos do ITIL (Information Technology Infrastructure Library), inclusive adotando em sua interface a nomenclatura dos processos a seguir:

- Função Central de Serviços;
- Gerenciamento de Incidentes;
- Gerenciamento de Requisições de Serviços;
- Gerenciamento de Problemas;
- Gerenciamento do Nível de Serviço;
- Gerenciamento de Mudanças;
- Gerenciamento de Liberações;
- Gerenciamento de Configuração;
- Gerenciamento do Conhecimento.

1. CARACTERÍSTICAS GERAIS

1.1. Conjunto de funcionalidades básicas:

1.1.1. A ferramenta deverá permitir a disseminação dos conhecimentos sobre a metodologia de atendimento, bem como todos os números de telefone, funcionários autorizados e pessoas responsáveis pelos atendimentos, disponibilizando ainda, a base de conhecimento, oferecendo respostas frequentes a dúvidas sobre os serviços e sistemas disponíveis;

1.1.2. A ferramenta deverá permitir a disseminação dos conhecimentos sobre a metodologia de atendimento, bem como todos os números de telefone, funcionários autorizados e pessoas responsáveis pelos atendimentos, disponibilizando ainda, a base de conhecimento, oferecendo respostas frequentes a dúvidas sobre os serviços e sistemas disponíveis;

1.1.3. A solução deverá possuir as funcionalidades necessárias para automatizar a execução dos processos ITIL;

1.1.4. A ferramenta da Central de Serviços deve permitir a classificação do chamado como incidente, informação, solicitação de serviços ou um tipo customizável pela CONTRATANTE.

1.1.5. A ferramenta de gestão de serviços de TI deverá ser certificada pelo PinkVerify ou pela PeopleCert em pelo menos 50% dos processos ITIL exigidos no presente Termo de Referência. Na sua proposta comercial a licitante deve informar o nome e a versão da ferramenta proposta, sob pena de desclassificação e apresentar a impressão do site da certificadora comprovando o atendimento desta exigência.

1.1.6. A ferramenta da Central de Serviços deverá ter uma interface única (100% WEB) de visualização inicial contendo resumo de todos os chamados (incidente, informação, solicitação de serviços ou tipo customizado) associados ao usuário.

1.1.7. Disponibilizar uma área para notificação, que permita publicar mensagens importantes, gráficos e avisos;

- 1.1.8. Permitir o envio automático de e-mails para os usuários, na abertura e após o fechamento dos chamados, solicitando sua manifestação quanto ao atendimento;
- 1.1.9. A ferramenta deve ser compatível com Windows 2012 server ou superior e ambiente Linux, para os servidores, e Windows 8, 10 ou superior e Linux, para as estações de trabalho;
- 1.1.10. Todas as interfaces web disponibilizadas deverão funcionar, no mínimo, nos navegadores Firefox, Google Chrome, Edge e Internet Explorer;
- 1.1.11. A solução deverá gravar as informações em um banco de dados relacional (tal como Oracle, SQL Server, PostgreSQL, MySQL, etc.), a ser provido pela CONTRATADA;
- 1.1.12. Efetuar controle de acesso para permitir a segregação de funções por grupo de usuário, de forma customizável;
- 1.1.13. Permitir geração de relatórios com informações estatísticas e métricas de forma fácil e dinâmica, com filtros em vários níveis;
- 1.1.14. A solução deve gerar dashboards de maneira nativa e integrada a ferramentas de BI de forma a identificar insights sobre os atendimentos aos usuários;
- 1.1.15. A solução deverá permitir a utilização dos seguintes meios para abertura, acompanhamento e resolução de chamados: - Email, Portal Web, ChatBot nativo e WhatsApp.
- 1.1.16. Permitir a criação de formulários de abertura de chamados customizados baseados nos serviços do catálogo.
- 1.1.17. A solução deverá possibilitar a criação/modelagem/desenho de fluxos de trabalho-workflows (ex.: definição de fluxo para atendimento a requisições de serviços e/ou incidentes), a partir de editor visual nativamente integrado contendo elementos para modelagem de processos (ex.: atividades, eventos, gateways, raias) interativos do tipo de arrastar e soltar (drag and drop), providos pela própria solução;
- 1.1.18. A solução deve possuir um ambiente de customização com interface gráfica, permitindo a definição e construção de fluxos (workflow) de trabalho a serem seguidos durante o atendimento desde a abertura de um chamado. (ex.: definição de workflow para atendimento a requisições de serviços e/ou incidentes);
- 1.1.19. A solução deverá suportar o versionamento dos fluxos e processos nela modelados assim como sua documentação automática, permitindo consultar o histórico das revisões realizadas;
- 1.1.20. O conteúdo das bases de dados envolvidas na prestação dos serviços contratados será de propriedade do CONTRATANTE e estas devem ser geradas dentro da estrutura do projeto, bem como todas as informações coletadas durante toda a prestação do serviço. Para tal, a contratada deverá disponibilizar a base relacional devidamente documentada composta de, no mínimo, modelo de dados e dicionário de dados. São informações mínimas para o modelo de dados: tabelas, relacionamentos e campos. São informações mínimas para o dicionário de dados: nome da tabela, descrição da tabela, nome do campo, tipo do campo, tamanho do campo, nulidade e descrição;
- 1.1.21. A solução deverá utilizar a língua portuguesa (PT-BR) na apresentação das telas de dados e demais interfaces com o usuário;
- 1.1.22. Todas as ações/intervenções dos usuários deverão ser armazenadas na base de dados em um log de ações;
- 1.1.23. Não deve ser possível ao usuário ou ao administrador alterar o log de ações de um chamado;
- 1.1.24. Possuir calendário com datas, feriados e horários parametrizáveis (business time), permitindo a aferição dos níveis de serviço oferecidos pelas áreas de atendimento;
- 1.1.25. Assegurar identificação única para cada evento registrado;

***Entende-se por solução um ou mais softwares que possua(m) as funcionalidades descritas no documento, de forma a permitir a implantação do serviço objeto deste documento.**

1.2. Conjunto de funcionalidades avançadas:

1.2.1. 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;

1.2.2. Disponibilizar uma área para notificação, que permita publicar mensagens importantes, gráficos e avisos;

1.2.3. Permitir que o acesso de usuários seja contextualizado pelo seu perfil de acesso e que a interface seja adaptada para seu perfil de utilização;

1.2.4. Permitir autenticação integrada com o Active Directory, de forma direta, sem replicação de base [Para as unidades que trabalham com este gerenciador de serviços de diretório];

1.2.5. Permitir autenticação integrada com o LDAP - LightweightDirectory Access Protocol, de forma direta, sem replicação de base [idem ao item anterior];

1.2.6. A ferramenta deve possuir um ambiente de customização com interface gráfica, possibilitando criação/manutenção de todos os objetos envolvidos (Ex: Telas, WorkFlow, etc.);

1.2.7. A solução deve contemplar acesso remoto de forma compartilhada às estações de trabalho dos usuários finais.

1.2.8. Deverá permitir registrar incidentes e requisições por meio de um portal de autoatendimento de chatbot nativo.

1.2.9. Deverá conter mecanismos de inteligência artificial e utilização da conversação em linguagem Natural no idioma português do Brasil.

1.2.10. Deverá permitir a criação de um Catálogo de Serviços capaz de gerir os diversos serviços de TI e de áreas de negócios, integrada nativamente à solução de chatbot, sem a necessidade de conhecimento de programação para a gestão do catálogo e do chatbot.

1.2.11. Deverá permitir a customização de menus, formulários, labels, automatizações de fluxos de trabalho e processos, desenvolvidos na solução, permitindo a adequação às necessidades de uso, sem a necessidade de programação ou alteração do código-fonte.

2. GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

2.1. Conjunto de funcionalidades básicas:

2.1.1. Permitir a criação, modificação e fechamento de registros de Incidente;

2.1.2. Assegurar identificação única para cada evento registrado.

2.1.3. Possibilitar que os Registros de incidente estejam diferenciados dos registros de problema e solicitação de mudança.

2.1.4. Permitir a inclusão de arquivos (como anexos) no registro de incidente;

2.1.5. Possibilitar que os registros de incidentes sejam classificados em pelo menos 3 níveis de hierarquia, associando prioridade e expectativa de prazo para cada nível;

2.1.6. A ferramenta deve garantir o preenchimento obrigatório de campos com Categoria, Descrição, Técnico e Grupo nos chamados de Incidentes e Requisições de serviços antes da aplicação de solução.

2.1.7. Garantir que os Registros de incidente associem-se a Itens de Configuração;

2.1.8. Possibilitar a associação de registros de incidentes a registros de problemas;

2.1.9. Permitir consulta à Base de Conhecimento, com gerenciamento de arquivos anexos, pesquisa textual, bem como a localização rápida de soluções para um dado problema.

2.1.10. A ferramenta deve ser capaz de priorizar, assinalar e escalar manual ou automaticamente os incidentes baseados na categoria destes, ou no tipo de usuário afetado, assegurando que os chamados sejam escalonados para outros técnicos ou grupos de solucionadores conforme suas especialidades, com acompanhamento total de passos, histórico de registros, datas, horários e consumo de tempo;

2.1.11. Efetuar controle do atendimento de terceiros (provedores de telefonia, produtos), com histórico de registros, datas, horários e consumo de tempo;

2.1.12. Permitir a definição de coordenadores (gerentes) para cada grupo e subgrupo, possibilitando o controle gerencial sobre as tarefas de seus membros;

2.1.13. Permitir a geração de relatórios destinados à análise do perfil de chamados, apropriação de chamados por unidades e departamentos da empresa, desempenho no atendimento dos analistas e operadores do atendimento, distribuição dos chamados por hora e dia da semana ou do mês.

2.1.14. Permitir o gerenciamento da fila de atendimento, auxiliando analistas a definir a ordem em que os chamados devem ser atendidos através de um contínuo monitoramento de tempo e volume por chamados em fila.

2.1.15. Permitir ao administrador efetuar a associação de tipos de chamados a uma área de atendimento específica, para que o chamado já possa ser direcionado, automaticamente, para a fila de chamados daquela área;

2.1.16. Permitir remessa de advertências aos operadores responsáveis pelos chamados, a seus Coordenadores em caso de atraso no tempo de atendimento, utilizando disparo automático de e-mails;

2.1.17. Habilitar uma interface básica e comum aos usuários, para que abram chamados via Web;

2.1.18. Controlar os prazos acordados com o usuário, enviando um alerta para equipe sobre a possível quebra de SLA;

2.1.19. Fornecer suporte para notificação e escalção automáticas em caso de estouro de expectativa de prazo (SLA);

2.1.20. Atribuir prioridade de maneira automática conforme critérios pré-estabelecidos pela CONTRATANTE, tais como equipamento, usuário ou setor solicitante, tipo de serviço a executar, dentre outros.

2.1.21. Possibilitar aos atendentes efetuar pesquisas de satisfação customizáveis via e-mail;

2.1.22. Permitir que profissionais resolvidores (executores da TI) sejam agrupados em grupos e subgrupos, de forma a gerar uma hierarquia de atendimento e execução de tarefas. Por exemplo, Grupo: Suporte à infra-estrutura de rede, Subgrupo: Segurança da informação.

2.1.23. Permitir a criação de estados (status) dos chamados, definindo, para cada um, se há contagem de tempo em relação à expectativa de prazo para a conclusão (por exemplo, o estado “aguardando retorno do usuário” não deverá contar tempo para o cálculo de SLA);

2.1.24. Suportar o envio de mensagens customizáveis de correio, pelo menos, nas seguintes situações:

2.1.24.1. o momento da abertura do chamado (informação do número do chamado ao usuário);

2.1.24.2. a cada mudança de estado;

2.1.24.3. a cada mudança de área;

2.1.24.4. no fechamento do chamado.

2.2. Conjunto de funcionalidades avançadas:

- 2.2.1. Possibilitar que as informações geradas possam ser exportadas para uma manipulação externa.
- 2.2.2. Permitir a exportação da base de dados, para os formatos padrão de banco de dados, planilha eletrônica ou XML.
- 2.2.3. Permitir o cadastramento de chamados separados para diversas áreas da empresa, com categorias de chamados distintos para cada área. Por exemplo, o sistema deve permitir a abertura de chamados para áreas como TI e Serviços Gerais.
- 2.2.4. Permitir a criação de “chamados-filho”, associados ao chamado principal, que deverão ser atendidos por áreas de atendimento diversas. O chamado-pai só poderá ser fechado depois que todos os “filhos” tiverem sido fechados.
- 2.2.5. Permitir a cópia de chamados (com números diferentes), para tarefas que envolvam as mesmas atividades em diferentes locais;
- 2.2.6. Permitir abertura de chamados via correio eletrônico, recebendo uma resposta padronizada com o número do chamado.
- 2.2.7. Possibilitar a integração com produtos de terceiros para abertura de chamados através de alertas ou correio eletrônico.
- 2.2.8. Aplicar regras de caixa de entrada (prioridade, rejeição) às mensagens que chegam pelo e-mail, passando por validações, associação automática de prioridade e redirecionamento.
- 2.2.9. Criar relatórios personalizados, que permitam extrair informações avançadas sobre os eventos existentes.

3. GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

- 3.1. Conjunto de funcionalidades básicas:
 - 3.1.1. Garantir o registro, identificação e classificação de um problema;
 - 3.1.2. Permitir agrupar a classificação de problemas por área de atuação (ex.: Hardware, Software, Aplicação, etc.);
 - 3.1.3. Possuir funcionalidades para o controle de Problemas, de acordo com as definições do ITIL, permitindo sua identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz;
 - 3.1.4. Permitir o controle dos Erros Conhecidos;
 - 3.1.5. Permitir que um problema seja registrado a partir de incidentes ou de iniciativa dos profissionais da TI.
 - 3.1.6. Permitir que seja nomeado um gerente (pessoa ou grupo) para gerenciar o problema.
 - 3.1.7. Na interface de tratamento de incidentes, deve ser possível associar um incidente a um problema e que um novo problema seja criado a partir de um incidente, já associado a este.
 - 3.1.8. A ferramenta deve possuir um campo que permita a classificação do registro de problema como Reativo ou Proativo.
 - 3.1.9. Permitir a criação de Requisição de Mudanças (RFC – Request For Change) a partir de um problema registrado;
 - 3.1.10. Na conclusão de um problema, permitir o encerramento também dos incidentes relacionados ao mesmo;
 - 3.1.11. Realizar análise de tendência, permitindo detectar possíveis reincidências.
 - 3.1.12. Possibilitar inclusão e atualização dos dados contidos na Base de Conhecimento.
 - 3.1.13. Assegurar que um registro de problema contém todo o histórico de sua análise, diagnóstico e pode estar associado a uma Requisição de Mudanças.

3.1.14. Emitir relatórios de acompanhamento sobre monitoração de Problemas e Erros Conhecidos.

3.1.15. Enviar avisos automáticos sobre reincidências de problemas.

4. GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

4.1. Conjunto de funcionalidades básicas:

4.1.1. A CONTRATADA deverá prover por meio da Solução informatizada, suporte e manutenção ao gerenciamento, definição, revisão, monitoramento e divulgação dos Acordos de Nível de Serviço (ANS), Acordos de Níveis Operacionais (ANO) e Contratos de Apoio (CA).

4.1.2. Deverá suportar a definição de níveis de serviço para os processos de Incidentes, Problemas, Mudanças e Requisições de Serviços.

4.1.3. Deverá possibilitar a definição dos níveis de serviço de tempo para início do atendimento e tempo de solução, no mínimo.

4.1.4. Deverá suportar a diferenciação dos níveis de serviço estabelecidos para um chamado de acordo com seu tipo, classificação, prioridade, área fim, ICs envolvidos e usuários envolvidos.

4.1.5. Deverá possibilitar a definição de paradas programadas e janelas de manutenção para os serviços de TI, de modo que interrupções durante esses intervalos não influenciem o cálculo dos níveis de serviço correspondentes.

4.1.6. Deverá emitir alerta automático (via correio eletrônico, por exemplo), quando um nível de serviço estiver próximo de seu limite acordado (para SLA, OLA e UC).

4.1.7. Deverá prover às gerências de incidentes, problemas e requisições de serviços, o acesso a informações de SLAs.

4.1.8. Deverá prover à gerência de mudanças o acesso a informações de SLAs, para tratar requerimentos de disponibilidade, janelas para implementações, detalhes acordados e assuntos correlatos.

4.1.9. Deverá permitir a associação automática de incidentes, problemas e mudanças a serviços e SLAs, possibilitando a visualização dos incidentes que impactaram serviços e SLAs.

4.1.10. Deverá permitir a emissão de relatórios comparativos entre os níveis de serviço acordados e os níveis de serviço efetivamente realizado.

4.1.11. Deverá permitir a emissão de gráficos gerenciais consolidados por período, contendo os indicadores de desempenho.

4.1.12. Os relatórios para controle dos Níveis de Serviço deverão conter no mínimo, mas não se limitando a:

4.1.12.1. Indicadores de desempenho;

4.1.12.2. Disponibilidade dos Serviços;

4.1.12.3. Problemas ocasionados pelo baixo nível do serviço;

4.1.12.4. Ações para manter os níveis de serviços acordados;

4.1.12.5. Ações para restaurar os indicadores que estão fora da meta;

4.1.12.6. Índice de satisfação dos usuários;

4.1.12.7. Número de incidentes, problemas e mudanças relacionados com os níveis de serviços.

5. GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

5.1. Conjunto de funcionalidades básicas:

- 5.1.1. Permitir criação, modificação e deleção de registros de mudança;
- 5.1.2. Garantir o acompanhamento, de forma estruturada, das diferentes fases e atividades de uma mudança;
- 5.1.3. Dispor de uma interface que facilite a criação, aprovação, encerramento das Requisições de Mudanças;
- 5.1.4. Assegurar que somente pessoal autorizado poderá criar, aprovar e encerrar uma Requisição de Mudança.
- 5.1.5. Permitir que a equipe da Gestão de Mudanças e os responsáveis por testar, construir e verificar possam atualizar os registros das Requisições de Mudanças, dentro das respectivas competências.
- 5.1.6. Disponibilizar um cronograma detalhado com todas as ações envolvidas em uma mudança.
- 5.1.7. Fornecer relatórios completos sobre as Requisições de Mudanças para criação de estatísticas e aperfeiçoamento do processo (acompanhamento, status, aprovações, encerramento).
- 5.1.8. Permitir a utilização de métodos de priorização automáticos para as Requisições de Mudança.
- 5.1.9. Possuir recursos para anexar documentos eletrônicos às Mudanças;
- 5.1.10. Possibilitar de registro de atividades/tarefas e seus agendamentos/programações, dentro do registro de mudança. Cada atividade poderá ser atribuída a um responsável e/ou grupo;
- 5.1.11. A interface de Mudança permite o relacionamento do registro de Mudança à um item de configuração preexistente na CMDB.
- 5.2. Conjunto de funcionalidades avançadas:
 - 5.2.1. Enviar um pedido automático de avaliação de impacto para os proprietários dos IC's envolvidos na mudança.
 - 5.2.2. Permitir a comunicação automatizada, na fase de aprovação, para autorização ou rejeição do registro de Mudança pelos responsáveis designados;
 - 5.2.3. Avisar automaticamente todos os envolvidos quando uma solicitação de mudança ultrapassar o tempo limite especificado para uma determinada ação.
 - 5.2.4. Enviar alertas automáticos para realização de revisões para mudanças já executadas.
 - 5.2.5. Implementar rotina automatizada para Mudança Padrão;
 - 5.2.6. Permitir gerar um registro de Liberação a partir da Mudança, mantendo o vínculo de uma mudança e suas liberações;

6. GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÕES

- 6.1. Prover integração das Requisições de mudança com as atividades de liberações.
- 6.2. Prover um painel de controle automático ("dashboard") integrando as mudanças com as liberações.
- 6.3. A solução de liberação deve prover um ciclo de vida automático em conformidade com o ITIL.
- 6.4. A solução deve possibilitar a abertura de requisição de aprovação para novas liberações em ambiente de produção, através da interface de Mudança.
- 6.5. A solução deve possibilitar, através da interface de Mudança, o cadastramento de informações e atividades/tarefas que suportem o processo de liberação;
- 6.6. Solução Informatizada deverá prover no mínimo os seguintes Indicadores de Desempenho

e Relatórios:

- 6.6.1. Índice de incidentes e problemas ocorridos devido a liberações realizadas;
- 6.6.2. Índice de liberações realizadas dentro do prazo;
- 6.6.3. Índice de liberações realizadas sem necessidade de Backout;
- 6.6.4. Relatório de Status de todos os problemas e incidentes pendentes relacionados a mudanças e/ou liberações;
- 6.6.5. Relatório de Quantidade de Liberações realizadas;
- 6.6.6. Relatório de Distribuição das liberações por Departamento / Localidade;
- 6.6.7. Relatório de Distribuições de Liberação por Tipo;
- 6.6.8. Relatório de Liberações por fornecedor;
- 6.6.9. Relatório de Desempenho das liberações por fornecedor;
- 6.6.10. Relatório de Indicadores de desempenho.

7. GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO

- 7.1. Conjunto de funcionalidades básicas:
 - 7.1.1. Garantir identificação única para IC;
 - 7.1.2. Manter o histórico dos dados relacionados a cada IC (Item de Configuração) durante toda permanência no BDGC (Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração), para que mudanças nos seus registros sejam rastreadas, gerando análises históricas e tendências futuras sobre as transações;
 - 7.1.3. Utilização do ciclo de vida do IC como garantia do acompanhamento dos registros desde o recebimento até o seu descarte;
 - 7.1.4. Permitir o cadastramento, alteração e deleção dos ICs e seus relacionamentos, através de interface gráfica, estabelecendo uma relação hierárquica entre os ICs, preservando a integridade referencial;
 - 7.1.5. Permitir a criação, modificação e exclusão de atributos para cada tipo de IC;
 - 7.1.6. Manter todos os detalhes dos itens de configuração e seus respectivos atributos em uma base de dados centralizada;
 - 7.1.7. Permitir a criação de relatórios flexíveis para análise de impactos*;
 - 7.1.8. Ferramenta de Relatórios deve permitir criar relatórios gerenciais de contagem de IC's de forma documentar a evolução do IC's ao longo do tempo;
 - 7.1.9. Ferramenta de Relatórios deve permitir criar relatório do histórico do IC;
 - 7.1.10. Efetivar a integração com outros processos de ITIL, tais como, a Gestão de Incidentes, Gestão de Mudanças, etc;
 - 7.1.11. Enviar notificações automáticas aos responsáveis quando houver mudanças nos IC's;
 - 7.1.12. Consultar os IC's e seus relacionamentos, fundamentalmente, para avaliar o impacto das mudanças requisitadas e permitir que a Gestão de Incidentes possa identificar os IC's envolvidos em eventos;
 - 7.1.13. Permitir a criação ilimitada de atributos para cada tipo de IC.

***Entende-se por análise de impactos a avaliação dos Itens de Configuração (ICs) que podem vir a ser afetados por uma mudança ou um incidente em um determinado IC, a partir das relações existentes entre eles.**

- 7.2. Conjunto de funcionalidades avançadas:
- 7.2.1. Disponibilizar uma visão gráfica de relacionamento entre os recursos, exibindo tanto relação de composição (IC pai e seus IC's filhos) quantos outros tipos (dependência, conexão, etc.);
 - 7.2.2. Permitir a recuperação das requisições de mudança junto com o histórico do IC cadastrado no BDGC;
 - 7.2.3. Identificar um IC quando outro IC dependente é afetado por um registro de incidente, problema ou requisição de mudanças;
 - 7.2.4. Permitir controle de informações de contratos, associando os IC's aos seus respectivos fornecedores;
 - 7.2.5. Permitir a movimentação de ICs de uma unidade para outra, gerando documentos de transferência;
 - 7.2.6. Possibilitar o envio de notificações automáticas aos responsáveis quando houver mudanças nos IC's.

8. GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO

- 8.1. Conjunto de funcionalidades básicas:
- 8.1.1. Possuir uma base de conhecimento onde serão registrados erros conhecidos e soluções para os problemas. Deverá ser possível relacionar os problemas e suas respectivas soluções a mudanças e a incidentes específicos.
 - 8.1.2. Permitir a adição de registros na base a partir dos registros de incidentes, de problemas e respectivas soluções implementadas.
 - 8.1.3. Permitir o acesso à base de conhecimento via Web, assim como, disponibilizar pesquisas por palavras-chave, obtidas em um chamado, incidente, problema ou erro conhecido e possibilitar a navegação hierárquica de tópicos ou assuntos.
 - 8.1.4. Possuir a capacidade de gerenciar os erros conhecidos, tornando-os disponíveis para consultas dos usuários e publicação na Web.
 - 8.1.5. Deverá possibilitar a usuários administradores, ou outros usuários com nível de autorização suficiente, o gerenciamento (inclusão, alteração, consulta e exclusão) das informações armazenadas na base de conhecimento, bem como o gerenciamento das informações a serem armazenadas.
 - 8.1.6. Deverá possuir listas de perguntas frequentes (FAQs) para cadastrar informações sobre problemas conhecidos, erros comuns, rotinas e procedimentos (scripts), permitindo a categorização das informações inseridas.
 - 8.1.7. Deverá possuir em sua tela inicial um quadro de avisos onde serão informadas indisponibilidades de serviços (correntes ou programadas), mudanças relevantes ou outras mensagens genéricas cadastradas por um usuário administrador, e deverá permitir o direcionamento das informações para todos os usuários ou apenas para grupos de usuários.
 - 8.1.8. Deverá prover dados do processo de Gerenciamento do Conhecimento para os processos de Incidentes e Problemas nativamente.
 - 8.1.9. Deverá suportar o cadastro, a alteração, a revisão, a desativação, a publicação, a definição de público-alvo, a definição de área responsável, a alteração de status e a categorização de ativos de conhecimento.
 - 8.1.10. Deverá suportar o agendamento de revisões para cada ativo de conhecimento, e deverá emitir alertas configuráveis ao se aproximar a data de revisão de um determinado ativo de conhecimento.
 - 8.1.11. Deve permitir a anexação de documentos de qualquer tipo.

- 8.1.12. Deve possuir capacidade para versionar automaticamente um registro da base de conhecimento, sempre que este sofrer alteração, permitindo restaurá-lo à versão anterior
- 8.1.13. Deve suportar o recebimento de propostas de ativos de conhecimento, sua posterior análise e aceitação ou rejeição por usuário ou grupo avaliador. O recebimento de propostas de ativos de conhecimento deve ter origem no gerenciamento de incidentes, no gerenciamento de problemas ou em uma solicitação direta de um usuário.
- 8.1.14. Deverá sugerir automaticamente uma documentação em função do tipo de incidente, problema ou mudança.
- 8.1.15. A Solução Informatizada deverá prover no mínimo os seguintes Indicadores de Desempenho e Relatórios:
- 8.1.15.1. Volume de atualizações da base de conhecimento (por categoria de chamado);
- 8.1.15.2. Quantidade de acessos à base por meio da própria solução e web (por tipo de informação);
- 8.1.15.3. Ranking de acessos (por tipo de informação);
- 8.1.15.4. Quantidade de incidentes resolvidos após consulta à base.
- 8.1.16. Controlar os envios às bases de conhecimento, através da imposição de um processo de aprovação.
- 8.1.17. Permitir localização rápida de soluções através de pesquisas avançadas.
- 8.1.18. Suportar FAQs no Auto-Atendimento web.
- 8.1.19. Possuir recursos para anexar documentos eletrônicos aos conhecimentos registrados.
- 8.1.20. Criar diferentes bases de conhecimentos de soluções técnicas e de auto-atendimento para o acesso diferenciado entre agentes e clientes;
- 8.1.21. Manter um histórico sobre os registros modificados através de uma inclusão e alteração dos procedimentos;
- 8.1.22. Possibilitar a criação de links para bases de conhecimento públicas, tais como, Google ou Microsoft TechNet [Opcional].

SEÇÃO B7 – TESTE DA SOLUÇÃO INFORMATIZADA

Demonstração da plataforma integrada de gerenciamento de serviços ofertada.

A empresa vencedora deverá comprovar, em até 03 (três) dias úteis, após a disputa de preços, declaração de compatibilidade da ferramenta a fim de garantir os requisitos propostos na Seção B7 - TESTE DE SOLUÇÃO INFORMATIZADA, em conformidade com o estabelecido na referida SEÇÃO B6 – SOLUÇÃO INFORMATIZADA.

A demonstração de compatibilidade será analisada com o objetivo de aferir a adequação com os requisitos e as especificações contidas nesta SEÇÃO B7 – TESTE DA SOLUÇÃO INFORMATIZADA, bem como com as consignadas na proposta apresentada pelo licitante.

A não realização da demonstração de compatibilidade será reputada como desistência e a vencedora será desclassificada.

A desconformidade ou incompatibilidade com os requisitos e especificações do instrumento convocatório implicará na desclassificação da arrematante.

Em nenhuma hipótese as soluções informatizadas apresentadas serão tidas como início dos serviços ofertados.

A fim de garantir os requisitos propostos na SEÇÃO B7 – SOLUÇÃO INFORMATIZADA, esse adendo visa demonstrar de forma inequívoca, que a solução proposta pela ARREMATANTE do pregão, possui a mesma denominação e funcionalidade / requisito propostos na SEÇÃO B7 – Solução Informatizada. Sendo assim, a ARREMATANTE será desclassificada nas seguintes situações:

- Não comparecimento para apresentação da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços ofertada;
- Não comprovar o atendimento, em sua integralidade, às características descritas no quadro a seguir:

Para realização da Prova de Conceito, a empresa contratada deverá disponibilizar a infraestrutura de TIC necessária (equipamentos, softwares, links, entre outros), devidamente customizada, para comprovação dos requisitos abaixo listados. Esta Prova de Conceito deverá ter uma duração máxima de três horas.

CARACTERÍSTICA TÉCNICA DA PLATAFORMA INTEGRADA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS A SE DEMONSTRADAS

ITEM	IDENTIFICAÇÃO	CARACTERÍSTICA TÉCNICA DA PLATAFORMA INTEGRADA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS A SEREM DEMONSTRADAS
1		Demonstrar autenticação integrada com o <i>active directory</i> , de forma direta, sem replicação de base.
2		A ferramenta da Central de Serviços deverá ter uma interface única (100% <i>WEB</i>) de visualização inicial possibilitando visualização segmentada de informações sobre chamados de modo individual ou agrupado além de responsabilidade para acesso e tratamento através de dispositivos móveis.
3		Demonstrar a geração de relatórios com informações estatísticas e métricas de forma fácil e dinâmica, com filtros em vários níveis.
4		Demonstrar que a solução pode gerar dashboards de maneira nativa e integrada a ferramentas de BI demonstrando que permite a identificação de insights sobre os atendimentos aos usuários.

5	CARACTERÍSTICAS GERAIS	Demonstrar a criação de formulários de abertura de chamados customizados baseados nos serviços do catálogo.
6		Demonstrar a utilização dos seguintes meios para abertura, acompanhamento e resolução de chamados: - Email, Portal Web, ChatBot nativamente integrado.
7		Demonstrar a customização de menus, formulários, automatizações de fluxos de trabalho e processos, desenvolvidos na solução, permitindo a adequação às necessidades de uso, sem a necessidade de programação ou alteração do código-fonte.
8		Demonstrar a criação/modelagem/desenho de fluxos de trabalho - workflows (ex.: definição de fluxo para atendimento a requisições de serviços e/ou incidentes), a partir de editor visual nativamente integrado contendo elementos para modelagem de processos (ex.: atividades, eventos, gateways, raias) interativos do tipo de arrastar e soltar (drag and drop), providos pela própria solução;
9		Demonstrar como a solução suporta o versionamento dos fluxos nela modelados, assim como sua documentação automática, permitindo consultar o histórico das revisões realizadas.
10	GERENCIAMENTO DE INCIDENTES	Demonstrar que profissionais resolvedores (executores da TI) sejam agrupados em grupos e/ou subgrupos, de forma a gerar uma hierarquia de atendimento e execução de tarefas. Por exemplo: grupo: suporte à infraestrutura de rede, subgrupo: segurança de tarefas.
11		Demonstrar o cadastramento de chamados separados para diversas áreas da empresa, com categorias de chamados distintos para cada área. Por exemplo, o sistema deve permitir a abertura de chamados para áreas como TI e Serviços Gerais.
12		Demonstrar como a ferramenta garante o preenchimento obrigatório de campos como Categoria, Descrição, Técnico e Grupo nos chamados de Incidentes e Requisições de Serviços antes da aplicação da solução.
13		Demonstrar como a ferramenta permite visualizar a etapa do fluxo de trabalho em que o chamado se encontra durante o atendimento técnico possibilitando rastreabilidade do atendimento.

14		Deverá na interface de detalhamento do próprio chamado exibir automaticamente, após a identificação do usuário solicitante, o histórico quantitativo de chamados registrados atrelados ao próprio usuário assim como o resultado às respostas aplicadas em pesquisa de satisfação anteriores.
15		Demonstrar a geração de relatórios destinados à análise do perfil de chamadas, apuração de chamados por unidades e departamentos da empresa, desempenho no atendimento dos analistas e operadores do atendimento, distribuição dos chamados por hora e dia da semana ou do mês.
16	GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS	Demonstrar que seja nomeado um gerente (pessoa ou grupo) para gerenciar o problema.
17		Demonstrar a criação de requisição de mudanças a partir de um problema registrado.
18		Demonstrar que, na interface de tratamento dos Incidentes, é possível associar um Incidente a um problema e que um novo problema seja criado a partir de um Incidente.
19		Demonstrar possuir campo que permita a classificação do registro de problema como Reativo ou Proativo.
20		Possuir funcionalidades para o controle de Problemas, de acordo com as definições do ITIL, permitindo sua identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa-raiz.
21	GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS	Demonstrar a comunicação automatizada, na fase de aprovação, para autorização ou rejeição do registro de mudança pelos responsáveis designados.
22		Demonstrar que a equipe da gestão de mudanças e os responsáveis por testar, construir e verificar possa atualizar os registros das requisições de mudanças, dentro das respectivas competências.
23		Demonstrar a possibilidade de registro de atividades/tarefas e seus agendamentos/programações, dentro do registro de mudança. Cada atividade poderá ser atribuída a um responsável e/ou grupo.
24		Demonstrar como a solução permite atribuir responsabilidades e papéis às partes interessadas envolvidas no registro de Mudança possibilitando assim uma visão RACI sobre a Mudança referida.

25		Demonstrar, na interface de Mudança, o relacionamento do registro de Mudança a um item de configuração preexistente na CMDB.
26	GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO	Demonstrar como a solução permite a abertura de um registro de Liberação associado ao registro de Mudança.
27		Demonstrar a possibilidade, no registro de Liberação, de cadastramento de informações e atividades/tarefas que suportem o processo de liberação.
28		Demonstrar a possibilidade de associação num determinado registro de liberação tarefas a serem realizadas em formato de quadro Kanban para melhor organização e visualização do andamento e status de cada tarefa planejada.
28		Demonstrar a possibilidade de abertura de requisição de aprovação para novas liberações em ambiente de produção, através da interface de Mudança.
30	GERENCIAMENTO DO CONHECIMENTO	Demonstrar o acesso à base de conhecimento via web, assim como, incidentes, problemas ou erro conhecido e possibilitar a navegação hierárquica de tópicos ou assuntos.
31		Demonstrar a capacidade da ferramenta em versionar automaticamente um registro da base de conhecimento, sempre que este sofrer alteração, permitindo restaurá-lo à versão anterior.
32		Deverá demonstrar a criação de página/portal web para artigos de conhecimento de modo a viabilizar a interação com usuários possibilitando ações como verificar versão, imprimir, exportar, comentar e favoritar um determinado artigo de conhecimento existente.
33		Deverá suportar o recebimento de propostas de ativos de conhecimento, sua posterior análise e sua aceitação ou rejeição. O recebimento de propostas de ativos de conhecimento deve ter origem no gerenciamento de incidentes, no gerenciamento de problemas ou em uma solicitação direta de um usuário.
34		Deverá possibilitar a usuários administradores, ou outros usuários com nível de autorização suficiente, o gerenciamento (inclusão, alteração, consulta e exclusão) das informações armazenadas na base de conhecimento, bem como o gerenciamento das informações a serem armazenadas.



Documento assinado eletronicamente por **Ramaiana Santos Assis, Gerente**, em 01/06/2026, às 12:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cfc.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1385706** e o código CRC **B1416C21**.

Referência: Processo nº 9079604110000166.000013/2025-12

SEI nº 1385706