ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS
EDITAL PE Nº 007.2026
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 082.17207.2026.0001782-83
BB nº 1103961

(X) Contratação delegada

ESTRUTURAÇÃO DO EDITAL

I – Parte Invariável, tendo como componentes:
- a) Preâmbulo;
- b) Rito Procedimental;
- c) Formulários de documentos;
  1. Modelo de procuração
  2. Modelo de declaração por ME e EPP de limitação de celebração de contrato (art. 4º, §2º, da Lei Federal nº 14.133/2021)
- d) Seção do Sistema de Registro de Preços - SRP:
  1. Especificações do SRP;
  2. Minuta da Ata de Registro de Preços;

II – Parte Variável, tendo como componentes:
- a) Termo de Referência e Habilitação (TR/Habilitação);
- b) Minuta de contrato.

Parte Invariável do edital
Componente: **Preâmbulo**
Classificação: **minuta padronizada**
Versão: **2**
Data da aprovação/modificação (PGE): 23/12/2025

PREÂMBULO

1. Regência legal:

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

2. Objeto da licitação/Codificação no Certificado de Registro – SAEB: Contratação de Prestação de Serviços Técnicos de Atendimento e Suporte ao Usuário em 1º Nível e 2º Nível e operação da Central de Serviços de TIC, nesta Secretaria de Justiça e Direitos Humanos – SJDH, incluindo as Unidades do PROCON em Salvador e Região Metropolitana.

Família: 02.24
Código: 02.24.09.00006873-0 e 02.24.00.00174473-9

3. Requisito de participação:

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

Serão admitidos a participar desta licitação os interessados, **inscritos ou não** no Cadastro de Fornecedores do Estado da Bahia, que atenderem a todas as exigências contidas neste edital, que pertençam ao ramo de atividade pertinente ao objeto licitado, e que tenham realizado seu credenciamento como usuário junto ao Banco do Brasil, para a obtenção de chave de identificação ou senha individual.

3.2 Tratamento diferenciado e simplificado (ME e EPP)

(X) Ampla Participação
(X) Serviços – Sem reserva de cota

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

3.3 Consórcio

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

4. Processo administrativo nº 082.17207.2026.0001782-83 – SECRETARIA DE JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS (SJDH/GAB/DG/DA E SJDH/GAB/PROCON/FEPC).

5. Modalidade/número de ordem:

(X) Pregão eletrônico nº **007/2026**

6. Modo de disputa

(X) Aberto

7. Intervalo mínimo de diferença entre lances (degrau de valor ou percentual): 0,01

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

8. Critério de julgamento:

(X) Menor Preço (X) Global

9. Ordem de fases da licitação:

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

( ) Na presente licitação, a fase de habilitação **antecederá** as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, conforme **ato motivado com explicitação dos benefícios decorrentes**, na forma do §1° do art. 17 da Lei Federal n° 14.133/2021.

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

11. Meio de acesso à integra do edital:

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

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

Site: https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/
Recebimento das propostas: das 08:30 do dia 12/11/2026 às 09:30 do dia 30/11/2026.
Início da sessão pública: às 10:00 do dia 30/11/2026.

13. Impugnação e pedido de esclarecimento:

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

14. Disponibilização de vista dos autos:

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

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

(X) Declaro que o controle prévio do processo licitatório foi realizado pelo órgão de assessoramento jurídico, conforme o Parecer **PA-NSAS-118-2026 de 05 de agosto de 2026.**

( ) Declaro que a análise jurídica individualizada do processo licitatório está dispensada, nos termos do art. 19, §1º, da Lei nº 14.634/2023, conforme autorização constante do ato abaixo, tendo sido utilizadas as **minutas previamente padronizadas**e divulgadas no sítio eletrônico da Procuradoria Geral do Estado, **sem** alteração de suas cláusulas:
Portaria PGE nº: Art.: Anexo: ____, item: _____
Link das minutas: Data de download: ___/___/ ___

16. Responsável pela consolidação das informações, componentes e anexos na minuta de edital, e meio de contato:
Servidor responsável e portaria de designação: Ana Rita Ferreira da Silva, Portaria nº 072 de 24 de novembro de 2025.
Endereço: Centro Administrativo da Bahia – CAB, 3ª avenida, nº 390. CEP: 41.745-005 Salvador/BA.
Horário: 08:30 às 18:00 Tel.: (71) 3115-6058 email: cpl@sjdh.ba.gov.br
Local e data: Salvador, 10 de novembro de 2026.
Assinatura/matrícula: Ana Rita Ferreira da Silva, matrícula nº 921.358-91.

RITO PROCEDIMENTAL

1. DIRETRIZES

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

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

1.1.2 No caso da modalidade pregão, aplicável ao critério de julgamento por menor preço o maior desconto, o agente de contratação será designado pregoeiro.

1.2 Na presente licitação será observado o que se segue:

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

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

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

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

2. ORDEM DAS FASES DA LICITAÇÃO

2.1 A realização da licitação observará as seguintes fases sucessivas:

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

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

2.1.2. Quando adotado o critério técnica e preço:

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

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

3. PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

3.4Não poderão disputar esta licitação:

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

b) autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

c) empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

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

e) aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

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

g) pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação deste edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

h) agente público do órgão ou entidade licitante;

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

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

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

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

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

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

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

3.10As vedações de que tratama alínea"h" do subitem3.4 e o subitem 3.4.1se estendem a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica, conforme o §2° do art. 9° da Lei Federal n° 14.133/2021.

Tratamento diferenciado e simplificado (Lei Complementar nº 123/2006 e art. 4° da Lei Federal n° 14.133/2021)

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

Aquisição com reserva de cotas

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

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

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

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

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

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

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

4. DO CADASTRAMENTO DA PROPOSTA INICIAL

Disposições gerais

4.1. Os licitantes cadastrarão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, as suas propostas, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública no Preâmbulo do Edital.

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

4.3 No cadastramento das propostas, o licitante declarará, em campo próprio do sistema eletrônico:

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

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

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

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

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

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

a) a aceitação de todas as condições dos anexos deste Edital;

b) que a proposta de preços apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo, nos termos do §1º do art. 63 da Lei Federal nº 14.133/2021;

c) não possuir empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incs. III e IV do art. 1º e no inc. III do art. 5º da Constituição Federal;

d) que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas, nos termos do inc. IV do art. 63 da Lei Federal nº 14.133/2021.

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

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

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

4.4 O licitante enquadrado como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no art. 3° da Lei Complementar nº

123/2006, estando apto a usufruir do tratamento estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º da Lei Federal nº 14.133/2021.

4.5 A falsidade de qualquer declaração de que trata o item4sujeitará o licitante às sanções previstas neste Edital, na Lei Federal nº 14.133/2021e as referidas na Lei nº 14.634/2023.

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

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

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

Acompanhamento do sistema

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

Parametrização do valor ou do percentual de desconto

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

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

a) a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

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

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

a) valor superior a lance já registrado pelo licitante no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

b) percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo licitante no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

4.10.3 O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do subitem 4.10.1 possuirá caráter sigiloso para os demais licitantes e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

5. DO CONTEÚDO DA PROPOSTA

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

5.2 Todas as especificações do objeto contidas nas propostas vinculam o licitante.

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

5.3.1 Estarão contemplados ainda todos os custos com material de consumo, fardamento, transporte de qualquer natureza, materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, aluguéis, administração, tributos, impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outros custos que, se relacionem com o fiel cumprimento pelo licitante das obrigações,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

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

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

7. ETAPA ANTECEDENTE AO JULGAMENTO

7.1 CONTEÚDO APLICÁVEL EXCLUSIVAMENTE AO CRITÉRIO MENOR PREÇO E MAIOR DESCONTO

Lances

7.1.1 Na fase competitiva será observado o que se segue:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Fluxo do procedimento segundo o modo de disputa

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.1.2.2.2 Encerrado o prazo previsto no subitem 7.1.2.2.1, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo ou de maior percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado, e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores ou inferiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

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

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

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

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

7.1.2.3.1 Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no subitem 7.1.2.3**Error! Reference source not found.**, poderão os licitantes que apresentaram as 3 (três) melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.

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

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

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

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

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

Situações de empate

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

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

7.1.3.1.1Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances) ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

7.1.3.1.2Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei Federal nº 14.133/2021, nesta ordem:

a) disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

b) avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos na Lei Federal nº 14.133/2021;

c) desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme o art. 4º, §§1º a 3º, do Decreto nº 22.665/2024;

d) desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

7.1.3.1.2.1A comprovação do desenvolvimento de ações de equidade e de programa de integridade a que se referem as alíneas "c" e "d" deste subitem será feita por declaração do interessado, acompanhada da relação das ações desenvolvidas, mediante diligência do responsável pela licitação.

7.1.3.1.3Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

a) empresas estabelecidas no Estado da Bahia;

b) empresas brasileiras;

c) empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

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

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

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

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

7.1.3.2.2Nas condições do subitem 7.1.3.2.1, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem no intervalo percentual de até 5% (cinco por cento), tratando-se de pregão eletrônico, ou de até 10% (dez por cento), tratando-se de concorrência eletrônica, relativamente à proposta mais bem classificada, serão consideradas empatadas com a primeira colocada (empate ficto).

7.1.3.2.3 Amicroempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada, nos termos do subitem 7.1.3.2.2, terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ou em percentual de desconto superior ao da primeira colocada, conforme o critério de julgamento adotado, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema eletrônico, contados da comunicação automática.

7.1.3.2.4Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte mais bem classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, o sistema convocará as demais microempresas ou empresas de pequeno porte, em situação de empate ficto, na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no mesmo prazo.

7.1.3.2.5No caso de equivalência dos valores ou dos percentuais de descontos apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte, conforme o critério de julgamento adotado, que se encontrem nos intervalos percentuais estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

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

7.1.3.3A realização de **sorteio,** nas hipóteses previstas neste Edital, será realizada em ato público, para o qual os licitantes serão convocados, e do qual será lavrada ata específica.

7.1.3.3.1Não sendo possível, por razões de ordem operacional, a realização do sorteio por meio do sistema eletrônico, deverá ser designada a realização de ato público presencial, assegurado o acompanhamento e a manifestação por videoconferência ou outro meio idôneo.

7.1.3.3.2Na hipótese do subitem 7.1.3.3.1, o responsável pela licitação deverá juntar aos autos do processo licitatório no Sistema Eletrônico de Informações – SEI a gravação da sessão pública em áudio e vídeo, nos termos dos §§2° e 5° do art. 17 da Lei Federal n° 14.133/2021.

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

Chat para troca de mensagens

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

Verificação do atendimento às condições de participação

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

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

a) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis);

b) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep); e

c) Cadastro de Fornecedores do Estado da Bahia - CAF, mantido pelo Órgão Central do Sistema de Registro Cadastral do Poder Executivo do Estado da Bahia.

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

7.1.5.3 Constatada a existência de sanção condenatória restritiva de direito transitada em julgado, nos termos dos arts. 43 e 44 do Decreto nº23.113/2024**,** o licitante será excluído da licitação, hipótese em que o responsável pela licitação avaliará a proposta subsequente, na forma do rito estabelecido neste edital.

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

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

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

7.1.5.4.1 Na hipótese de exclusão do licitante, o responsável pela licitação avaliará a proposta subsequente, na forma deste edital, e assim, sucessivamente, até a identificação de licitante que atenda às condições de participação.

Readequação da proposta e solicitação de documentos

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.2 CONTEÚDO APLICÁVEL EXCLUSIVAMENTE AO CRITÉRIO TÉCNICA E PREÇO

Modo de disputa

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

***Chat* para troca de mensagens**

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

Verificação do atendimento às condições de participação

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

7.2.3.1 O responsável pela licitação verificará se os licitantes atendem às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei Federal nº 14.133/2021, legislação correlata e no item 3 do Rito Procedimental deste Edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis);

b) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep); e

c) Cadastro de Fornecedores do Estado da Bahia - CAF, mantido pelo Órgão Central do Sistema de Registro Cadastral do Poder Executivo do Estado da Bahia.

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

7.2.3.3 Constatada a existência de sanção condenatória restritiva de direito transitada em julgado, nos termos dos arts. 43 e 44 do Decreto nº23.113/2024**,** o licitante será excluído da licitação, hipótese em que o responsável pela licitação avaliará a proposta subsequente, procedendo na forma do item 6 e seus subitens.

7.2.3.3.1A sanção de impedimento de licitar e contratar impedirá o infrator de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Estado da Bahia.

7.2.3.3.2A sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar impedirá o infrator de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos.

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

8. FASE DE JULGAMENTO

8.1 CONTEÚDO APLICÁVEL EXCLUSIVAMENTE AO CRITÉRIO MENOR PREÇO E MAIOR DESCONTO

Adequação da proposta

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

8.1.1.1 Será desclassificada a proposta que:

a) contiver vícios insanáveis;

b) não obedecer às especificações técnicas contidas no TR/Habilitação;

c) apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

d) não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

e) apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital e/ou seus anexos, desde que insanável.

Avaliação da compatibilidade do preço

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

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

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

8.1.2.1.2 Quando a proposta do primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificada em razão de permanecer acima do preço máximo definido pela Administração, deverá ser oportunizada aos

demais licitantes a possibilidade de negociação, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida.

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

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

b) serão consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, independentemente do regime de execução (art. 59, §4°, da Lei Federal n° 14.133/2021).

c) será exigida garantia adicional do licitante vencedor cuja proposta for inferior a 85% (oitenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, equivalente à diferença entre este último e o valor da proposta, sem prejuízo das demais garantias exigíveis de acordo com a Lei Federal n° 14.133/2021 (art. 59, §5°).

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

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

Aferição do atendimento às especificações exigidas

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

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

8.1.3.2 Caso previsto no TR/Habilitação, a análise a que se refere o subitem 8.1.3.1 será realizada em procedimento de exame de adequação do objeto, relativamente ao licitante mais bem classificado, compreendendo a apresentação de amostras, avaliação de conformidade, prova de conceito, ou outros testes destinados à aferição da aceitabilidade da proposta, observado o que se segue:

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

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

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

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

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

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

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

Documentos complementares à proposta de preço

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

8.1.4.1 Na realização de diligência, o responsável pela licitação deverá atentar para o caráter de complementaridade das informações e documentos a serem juntados (art. 36, parágrafo único, do Decreto n° 22.888/2024).

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

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

Sanatória da proposta

8.1.5 O responsável pela licitação poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância da proposta, mediante despacho fundamentado registrado e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de classificação (art. 37 do Decreto n° 22.888/2024).

Providências ulteriores

8.1.6 No caso de desclassificação, o responsável pela licitação avaliará a proposta subsequente, de acordo com a disciplina estabelecida no rito estabelecido neste edital, procedendo a nova verificação da ocorrência do empate ficto, se for o caso, de acordo com a disciplina estabelecida, e assim sucessivamente, até a obtenção de proposta válida.

8.1.7Não sendo possível o julgamento da proposta na mesma sessão, o responsável pela licitação deverá designar nova sessão, para a qual serão convocados os licitantes.

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

8. FASE DE JULGAMENTO

8.2 CONTEÚDO APLICÁVEL EXCLUSIVAMENTE AO CRITÉRIO TÉCNICA E PREÇO

Adequação das propostas

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

8.2.1.1 Será desclassificada a proposta que:

a) contiver vícios insanáveis;

b) não obedecer às especificações técnicas contidas no TR/Habilitação;

c) apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

d) não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

e) apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital e/ou seus anexos, desde que insanável.

Avaliação das propostas técnicas

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

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

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

Documentos complementares à proposta técnica

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

8.2.3.1 Na realização de diligência, o responsável pela licitação deverá atentar para o caráter de complementaridade das informações e documentos a serem juntados (art. 36, parágrafo único, do Decreto n° 22.888/2024).

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

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

Sanatória da proposta

8.2.4 O responsável pela licitação poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância da proposta, mediante despacho fundamentado registrado e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de classificação (art. 37 do Decreto n° 22.888/2024).

Avaliação da proposta de preço

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

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

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

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

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

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

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

b) serão consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, independentemente do regime de execução (art. 59, §4°, da Lei Federal n° 14.133/2021).

c) será exigida garantia adicional do licitante vencedor cuja proposta for inferior a 85% (oitenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, equivalente à diferença entre este último e o valor da proposta, sem prejuízo das demais garantias exigíveis de acordo com a Lei Federal n° 14.133/2021 (art. 59, §5°).

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

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

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

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

Pontuação final dos licitantes

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

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

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

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

Situações de empate

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

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

8.2.7.1.1Só poderá haver empate entre propostas iguais.

8.2.7.1.2Havendo eventual empate entre propostas, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei Federal nº 14.133/2021, nesta ordem:

a) disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta de preço em ato contínuo à classificação;

b) avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos na Lei Federal nº 14.133/2021;

c) desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme o art. 4º, §§1º a 3º, do Decreto nº 22.665/2024;

d) desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

8.2.7.1.2.1A comprovação do desenvolvimento de ações de equidade e de programa de integridade a que se referem as alíneas "c" e "d" deste subitem será feita por declaração do interessado, acompanhada da relação das ações desenvolvidas, mediante diligência do responsável pela licitação.

8.2.7.1.3Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

a) empresas estabelecidas no Estado da Bahia;

b) empresas brasileiras;

c) empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

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

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

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

8.2.7.2.1 Será procedida à identificação das microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de se aplicar o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006.

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

8.2.7.2.3 Amicroempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada, nos termos do subitem 8.2.7.2.2, terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, conforme o critério de julgamento adotado, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema eletrônico, contados da comunicação automática.

8.2.7.2.4Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte mais bem classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais microempresas ou empresas de pequeno porte, em situação de empate ficto, na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no mesmo prazo.

8.2.7.2.5No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte, que se encontrem nos intervalos percentuais estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

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

8.2.7.1A realização de **sorteio,** nas hipóteses previstas neste Edital, será realizada em ato público, para o qual os licitantes serão convocados, e do qual será lavrada ata específica.

8.2.7.1.1Não sendo possível, por razões de ordem operacional, a realização do sorteio por meio do sistema eletrônico, deverá ser designada a realização de ato público presencial, assegurado o acompanhamento e a manifestação por videoconferência ou outro meio idôneo.

8.2.7.1.2Na hipótese do subitem 8.2.7.1.1, o responsável pela licitação deverá juntar aos autos do processo licitatório no Sistema Eletrônico de Informações – SEI a gravação da sessão pública em áudio e vídeo, nos termos dos §§2° e 5° do art. 17 da Lei Federal n° 14.133/2021.

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

Aferição do atendimento às especificações exigidas

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

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

8.2.8.2 Caso previsto no TR/Habilitação, a análise a que se refere o subitem 8.2.8.1 será realizada em procedimento de exame de adequação do objeto, relativamente ao licitante mais bem classificado, compreendendo a apresentação de amostras, avaliação de conformidade, prova de conceito, ou outros testes destinados à aferição da aceitabilidade da proposta, observado o que se segue:

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

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

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

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

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

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

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

Documentos complementares à proposta de preço

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

8.2.9.1 Na realização de diligência, o responsável pela licitação deverá atentar para o caráter de complementaridade das informações e documentos a serem juntados (art. 36, parágrafo único, do Decreto n° 22.888/2024).

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

8.2.9.3O não envio dos documentos complementares no prazo indicado pelo responsável pela licitação será considerada desistência, implicando na desclassificação do licitante e à sujeição às sanções administrativas pertinentes.

Sanatória da proposta

8.2.10 O responsável pela licitação poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância da proposta, mediante despacho fundamentado registrado e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de classificação (art. 37 do Decreto n° 22.888/2024).

Providências ulteriores

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

9. NEGOCIAÇÃO

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

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

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

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

10. FASE DE HABILITAÇÃO

Documentos de habilitação

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

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

10.1.2 Os documentos exigidos para fins de habilitação observarão os termos da Lei Federal n° 13.726, de 8 de outubro de 2018.

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

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

Microempresas e empresas de pequeno porte

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

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

Empresas estrangeiras

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

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

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

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

Consórcio de empresas

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

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

Processamento da habilitação

10.5 Serão exigidos os documentos de habilitação apenas do licitante classificado detentor da melhor proposta, exceto na inversão de fases (art. 63, inc. II, da Lei Federal n° 14.133/2021).

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

10.5.2 Excetuam-se da previsão deste subitem os documentos relativos à regularidade fiscal, os quais serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas e somente do licitante classificado detentor da melhor proposta (art. 63, inc. III, da Lei Federal n° 14.133/2021).

10.6 Os documentos de habilitação serão enviados por meio do sistema eletrônico, em formato digital, no prazo 3 (três) horas, prorrogável por prazo não superior a 01 (um) dia útil, contado da solicitação do responsável pela licitação (art. 63, inc. II, da Lei Federal n° 14.133/2021).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Documentos complementares à habilitação

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

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

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

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

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

Sanatória

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

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

Comprovação dos requisitos de habilitação diferidos

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

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

10.14Tratando-se de microempresa ou empresa de pequeno porte, beneficiária do regime diferenciado da Lei Complementar nº 123/06, cuja participação tenha sido realizada com a ressalva de existência de restrição fiscal e/ou trabalhista, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que a proponente for declarada a vencedora do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa

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

Inabilitação

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

Encerramento da fase de Habilitação

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

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

11. IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

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

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

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

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

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

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

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

12. FASE RECURSAL

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

12.2 Dos atos decorrentes do procedimento licitatório, cabem:

12.2.1 Recurso:

a) em fase única, em face do julgamento das propostas e do ato de habilitação ou inabilitação;

b) em face do ato de anulação ou revogação da licitação.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

12.3.7 Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

12.3.8 O resultado dos recursos será divulgado no endereço eletrônico www.comprasnet.ba.gov.br.

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

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

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

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

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

13. ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

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

a) determinar o retorno dos autos para saneamento de irregularidades;

b) revogar a licitação por motivo de conveniência e oportunidade;

c) proceder à anulação da licitação, de ofício ou mediante provocação de terceiros, sempre que presente ilegalidade insanável;

d) adjudicar o objeto e homologar a licitação.

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

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

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

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

13.2 A homologação da licitação não implicará direito à contratação.

14. CONTRATAÇÃO

Convocação para assinatura

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

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

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

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

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

14.1.5 A assinatura se dará por meio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, caso em que o licitante deverá providenciar o cadastramento de seu representante legal ou procurador no endereço eletrônico www.portalseibahia.saeb.ba.gov.br ou através do link disponibilizado www.comprasnet.ba.gov.br.

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

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

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

a) convocar os licitantes remanescentes para negociação, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário, mas não superior ao preço ofertado pelo próprio licitante remanescente;

b) adjudicar e celebrar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, atendida a ordem classificatória, quando frustrada a negociação de melhor condição.

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

Recusa

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

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

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

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

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

15. INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

15.1 Constituem infrações administrativas para os fins deste Edital as condutas constantes do art. 155 da Lei Federal n° 14.133/2021 (art. 47 da Lei n° 14.634/2023).

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

16. DISPOSIÇÕES DO SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS

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

17. DISPOSIÇÕES FINAIS

17.1 Aata da sessão pública será divulgada no sistema eletrônico.

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

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

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

17.5Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital observar-se-á o art. 183 da Lei Federal n° 14.133/2021.

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

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

17.7A autoridade competente poderá, até a assinatura do contrato, excluir licitante, em despacho motivado, se tiver ciência de fato ou circunstância, anterior ou posterior ao julgamento da licitação, que revele inidoneidade ou

falta de capacidade técnica ou financeira para a execução do contrato, assegurada a manifestação do interessado (art. 66 da Lei n° 14.634/2023).

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

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

18. FORO

18.1 As partes elegem o Foro da Cidade do Salvador, Estado da Bahia, que prevalecerá sobre qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para solucionar quaisquer dúvidas oriundas deste instrumento que não puderem ser dirimidas por quaisquer dos meios alternativos de resolução de controvérsias de que trata a Lei Federal n° 14.133/2021.

FORMULÁRIO DE DOCUMENTOS

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

MODELO DE PROCURAÇÃO

Modalidade de Licitação	Número
Pregão Eletrônico	**007.2026**

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

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

Salvador, _____de _____ de 20__.

_____

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

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

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

Modalidade de Licitação/contratação direta	Número
Pregão Eletrônico	**007.2026**

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

Salvador _____de _____ de 20__.

_____

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1. Informações básicas do documento

Número do processo administrativo SEI nº.082.17207.2026.0001782-83

O presente ETP trata da Licitação, na Modalidade Pregão conforme Art. 28 inciso I da Lei nº. 14.133/21, contratação de empresa especializada na prestação de serviços de locação de antena de comunicação via satélite.

2. Necessidade

2.1. Descrição da necessidade

A Secretaria de Justiça e Direitos Humanos desempenha papel fundamental na promoção e garantia dos direitos fundamentais, bem como na democratização do acesso à justiça em benefício da sociedade. Para a consecução de sua missão institucional a defesa e valorização da dignidade do ser humano, é imprescindível que suas atividades administrativas e operacionais sejam contínuas, eficientes e respaldadas por recursos tecnológicos adequados.

Nesse contexto, evidencia-se a necessidade de contratação de serviços de atendimento e suporte ao usuário, bem como de suporte a projetos no ambiente de Tecnologia da Informação, de modo a assegurar o pleno funcionamento das rotinas e das aplicações essenciais ao desempenho das atribuições do órgão.

O ambiente tecnológico, atualmente central ao funcionamento de qualquer órgão público, demanda manutenção contínua, tanto preventiva quanto corretiva, além de atualizações sistêmicas e respostas céleres a eventuais incidentes que possam comprometer a segurança da informação, a produtividade das equipes e a continuidade dos serviços prestados à população. O suporte especializado ao usuário, nesse sentido, mostra-se indispensável para que os colaboradores desempenhem suas funções sem entraves técnicos, potencializando a eficiência operacional e aprimorando a experiência dos cidadãos que utilizam os canais digitais da Secretaria.

Ademais, a manutenção do pleno funcionamento do ambiente computacional contribui diretamente para a execução e o monitoramento de políticas públicas, estratégias e projetos institucionais voltados à promoção dos direitos humanos. A

ausência de suporte adequado em TI pode acarretar paralisações, perda de dados, restrições de acesso à informação e prejuízos à imagem institucional, situações incompatíveis com a missão de atender ao interesse público com excelência e responsabilidade.

Por fim, ressalta-se que o investimento na contratação desses serviços reflete o compromisso com a inovação, a modernização da gestão e a transparência administrativa, princípios essenciais à administração pública contemporânea. A continuidade e a qualidade dos serviços prestados à sociedade dependem de uma infraestrutura tecnológica estável e eficiente, cujo suporte especializado viabilize o pleno desenvolvimento das atividades-fim da Secretaria de Justiça e Direitos Humanos, promovendo o interesse coletivo e a justiça social.

2.2. Área Requisitante

Órgão: Secretaria de Justiça e Direitos Humanos

Setor: Diretoria Geral – DG

2.3. Descrição dos Requisitos da Contratação

Atendimento e suporte ao usuário, bem como prestação de serviços de suporte a projetos no ambiente de Tecnologia da Informação, incluindo a execução de rotinas e aplicações necessárias à manutenção do pleno funcionamento do ambiente computacional.

- Prestar suporte presencial e remoto aos usuários finais, abrangendo incidentes, requisições e esclarecimento de dúvidas relacionadas ao uso dos sistemas e recursos computacionais da instituição;
- Disponibilizar equipe de suporte qualificada, composta por profissionais com, no mínimo, ensino médio completo e capacitação comprovada em atendimento técnico a usuários;
- Manter equipe dimensionada na proporção mínima de 1 (um) técnico de suporte para cada 100 (cem) usuários ativos;
- Realizar atendimento de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 18h00, com possibilidade de atendimento emergencial em regime de plantão fora desse horário, mediante solicitação formal;
- Registrar eletronicamente todos os chamados, contendo identificação do solicitante, data, horário, descrição da demanda e das ações adotadas para

sua resolução;

- Executar manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos computacionais dos usuários, incluindo atualização de sistemas operacionais e softwares;
- Orientar os usuários quanto ao uso eficiente dos recursos tecnológicos, promovendo a inclusão digital;
- Prestar suporte para backup e recuperação de arquivos, em conformidade com as políticas de segurança da informação da instituição;
- Diagnosticar e solucionar falhas em hardware, incluindo periféricos, equipamentos de rede local e impressoras;
- Prestar suporte para configuração e uso de e-mails institucionais em notebooks, desktops, tablets e smartphones;
- Realizar instalação, configuração e atualização de aplicativos padrão, tais como navegadores de internet, ferramentas de produtividade e antivírus;
- Executar remoção de softwares maliciosos e verificar a integridade dos equipamentos após incidentes de segurança;
- Monitorar continuamente a disponibilidade dos sistemas de informação utilizados pelos usuários, com abertura imediata de chamado para a equipe de infraestrutura em caso de indisponibilidade;
- Prestar atendimento acessível e adaptado às necessidades de Pessoas com Deficiência;
- Implementar melhorias solicitadas pelos usuários, mediante aprovação prévia da Administração;
- Prestar suporte à utilização de equipamentos de videoconferência, projetores e sistemas integrados de áudio e vídeo;
- Realizar treinamentos presenciais para grupos de usuários sobre o uso dos principais sistemas e aplicativos institucionais;
- Apoiar o cadastramento, redefinição e desbloqueio de senhas de sistemas institucionais;
- Verificar periodicamente o funcionamento de pontos de rede cabeada e conexões Wi-Fi;
- Identificar e encaminhar demandas de maior complexidade para níveis superiores de suporte técnico, acompanhando o cumprimento dos prazos de atendimento;
- Assegurar confidencialidade e sigilo das informações acessadas durante os atendimentos;
- Padronizar rotinas e procedimentos conforme manual de serviços fornecido pela Administração;

- Disponibilizar relatórios gerenciais mensais contendo estatísticas de chamados, tempo médio de atendimento e índice de resolutividade;
- Cumprir Acordo de Nível de Serviço (SLA), com no mínimo 95% dos chamados atendidos dentro do prazo estabelecido;
- Atualizar e manter base de conhecimento com registro de dúvidas frequentes e tutoriais para usuários;
- Orientar e apoiar a configuração de impressoras locais e de rede;
- Auxiliar na configuração de compartilhamento de arquivos e pastas em ambientes controlados;
- Orientar quanto ao uso adequado de licenças de software, em conformidade com a legislação vigente;
- Prestar atendimento ao usuário de forma presencial e remota, por meio de chat, telefone ou sistema próprio;
- Garantir atendimento humanizado, ético e cordial, promovendo o bem-estar do usuário em todas as interações.

Requisitos mínimos necessários ao fornecedor:

- Comprovar experiência mínima de 3 (três) anos na prestação de serviços de suporte técnico em Tecnologia da Informação para órgãos públicos ou empresas de grande porte;
- Apresentar documentação que comprove a regularidade jurídica, fiscal e trabalhista, conforme a legislação vigente;
- Possuir equipe técnica com formação compatível e certificações pertinentes aos serviços ofertados (ex.: CompTIA, ITIL, Microsoft ou equivalentes);
- Manter estrutura organizacional e operacional compatível com o volume e o escopo dos serviços contratados;
- Disponibilizar plano de continuidade dos serviços, contemplando estratégias de reposição de profissionais;
- Manter canal de atendimento para registro de chamados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, ainda que restrito ao registro de emergências;
- Garantir, quando necessário, atendimento técnico multilíngue para suporte a usuários estrangeiros;
- Apresentar seguro de responsabilidade civil, a fim de cobrir eventuais danos decorrentes da execução dos serviços;
- Prover treinamento inicial e atualização contínua para a equipe técnica durante a vigência contratual;

- Apresentar atestados de capacidade técnica emitidos por clientes anteriores;
- Garantir atendimento presencial em até 2 (duas) horas para incidentes classificados como críticos;
- Cumprir rigorosamente os prazos estabelecidos nos Acordos de Nível de Serviço (SLA);
- Utilizar ferramenta para registro, acompanhamento e monitoramento de chamados, com acesso disponibilizado à contratante;
- Fornecer relatórios periódicos contendo indicadores de desempenho e cumprimento dos SLAs;
- Manter política de backup e de segurança da informação compatível com as melhores práticas de mercado;
- Assegurar a capacitação contínua e a reciclagem periódica das equipes de atendimento;
- Realizar triagem inicial dos chamados, com adequado encaminhamento quando houver necessidade de suporte de terceiros;
- Possuir plano de gestão de riscos, incluindo análise de vulnerabilidades de segurança da informação;
- Garantir sigilo profissional e confidencialidade das informações acessadas durante a execução dos serviços;
- Atender às normas, diretrizes técnicas e regulamentos aplicáveis à Administração Pública no âmbito da Tecnologia da Informação.

Requisitos de sustentabilidade:

- Implementar práticas de redução do consumo de energia elétrica nos equipamentos utilizados durante a prestação dos serviços;
- Priorizar a utilização de equipamentos com certificação de eficiência energética (ex.: Selo Procel, Energy Star ou equivalentes);
- Assegurar o descarte ambientalmente adequado de resíduos eletrônicos gerados, em conformidade com a legislação vigente, especialmente a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS);
- Utilizar materiais de escritório recicláveis ou provenientes de fontes sustentáveis;
- Incentivar o uso de softwares livres ou de código aberto, quando tecnicamente viável, reduzindo custos e impactos ambientais;
- Adotar políticas de redução de impressões, priorizando o uso de documentos e registros digitais;
- Otimizar rotas e deslocamentos para atendimentos presenciais, visando à redução da emissão de gases poluentes;

- Promover ações educativas junto aos usuários para o uso consciente dos recursos de Tecnologia da Informação;
- Capacitar a equipe quanto às boas práticas de sustentabilidade ambiental no ambiente de trabalho;
- Priorizar, quando possível, a alocação de profissionais residentes em localidades próximas, reduzindo deslocamentos e a pegada de carbono;
- Utilizar uniformes e equipamentos de proteção confeccionados com materiais sustentáveis, preferencialmente reciclados ou de baixo impacto ambiental;
- Exigir de fornecedores e parceiros a adoção de práticas de responsabilidade socioambiental ou certificações ambientais reconhecidas;
- Planejar e executar manutenções preventivas, visando ao aumento da vida útil dos equipamentos;
- Implantar soluções de monitoramento remoto, reduzindo a necessidade de deslocamentos presenciais;
- Incentivar o uso de videoconferência para treinamentos e reuniões, minimizando deslocamentos;
- Reduzir o uso de papel por meio da adoção de fluxos eletrônicos para autorizações e comunicações internas;
- Promover acessibilidade digital e inclusão social, garantindo que os serviços atendam a diferentes perfis de usuários;
- Realizar campanhas internas para coleta e destinação adequada de equipamentos eletrônicos inservíveis;
- Garantir a segregação e destinação ambientalmente adequada dos resíduos gerados durante a execução dos serviços;
- Comprovar a adoção de práticas de gestão ambiental e reciclagem na execução contratual.

3. Solução

3.1. Levantamento de Mercado

Conforme previsto no procedimento, foram analisadas alternativas para a contratação do objeto em questão.

Uma das alternativas consideradas consiste na capacitação e realocação de servidores da própria instituição para o desempenho das atividades de atendimento e suporte ao usuário, bem como de suporte a projetos no ambiente de Tecnologia

da Informação. Essa abordagem demandaria a identificação de servidores com perfil adequado, investimento em capacitações especializadas e reestruturação das atividades internas para absorção das novas atribuições, além da implementação de plano de contingência e acompanhamento contínuo dos resultados.

Todavia, essa opção apresenta riscos relevantes, tais como a sobrecarga de atribuições dos servidores, a possível insuficiência de especialização técnica e o tempo necessário para capacitação e adaptação, fatores que podem comprometer a eficiência dos serviços e a qualidade do atendimento aos usuários. Ademais, a rotatividade de pessoal e a mudança de funções podem acarretar perda de conhecimento técnico, tornando essa alternativa menos sustentável no médio e longo prazos.

Outra opção avaliada se refere ao estabelecimento de parcerias ou cooperação técnica com outros órgãos públicos que possuam estrutura tecnológica consolidada e equipe de suporte já estruturada. Essa solução poderia proporcionar compartilhamento de recursos e conhecimentos, com víeis ganhos de economicidade.

Entretanto, tal alternativa apresenta limitações, como a necessidade de compatibilidade entre os ambientes tecnológicos, o alinhamento de prioridades institucionais e a definição clara de responsabilidades. Além disso, a dependência de terceiros pode gerar incertezas quanto aos níveis de serviço, prazos de atendimento e capacidade de resposta às demandas específicas desta Secretaria, podendo comprometer a continuidade das operações críticas de TI.

Diante das alternativas analisadas, conclui-se que a contratação de serviços especializados de atendimento e suporte ao usuário, bem como de suporte a projetos no ambiente de Tecnologia da Informação, mostra-se como a solução mais adequada e segura. Tal medida assegura maior disponibilidade, especialização técnica e agilidade na resolução de demandas, contribuindo para a continuidade dos serviços, a mitigação de riscos operacionais e a elevação da qualidade dos serviços prestados aos usuários finais.

Adicionalmente, a contratação possibilita maior flexibilidade para adaptação a demandas tecnológicas emergentes e incorporação de inovações, em alinhamento com os objetivos institucionais.

3.2. Descrição da solução como um todo

A solução proposta, referente aos serviços de atendimento e suporte ao usuário,

bem como de suporte a projetos no ambiente de Tecnologia da Informação, consiste na disponibilização de equipe técnica especializada, responsável pela prestação de assistência contínua aos usuários finais e às unidades envolvidas na execução de projetos institucionais dependentes de recursos de TI.

O escopo contempla atendimento presencial e remoto, assegurando respostas tempestivas aos chamados, resolução de incidentes, orientação quanto ao uso adequado dos sistemas e recursos tecnológicos, além da identificação e proposição de melhorias nos processos e fluxos de trabalho relacionados à Tecnologia da Informação.

A solução abrange, ainda, a execução de atividades de manutenção preventiva e corretiva, essenciais para garantir a disponibilidade, integridade e desempenho dos ativos computacionais. Tais atividades incluem atualização periódica de sistemas, aplicação de patches, verificação de segurança da informação, análise de desempenho e realização de testes de redundância, com vistas à mitigação de riscos operacionais e à continuidade dos serviços institucionais.

No que se refere à assistência técnica, prevê-se a disponibilização de profissionais qualificados, com experiência comprovada e certificações compatíveis, aptos a atuar nos níveis 1 e 2 de suporte, realizando diagnóstico e solução de demandas relacionadas a hardware, software, redes e demais componentes da infraestrutura de TI. Esses profissionais deverão, ainda, registrar e acompanhar chamados técnicos, documentar rotinas de suporte, administrar ferramentas de atendimento e monitorar indicadores de desempenho dos serviços.

A adoção dessa solução justifica-se, sob o aspecto técnico, pela necessidade de suporte especializado e contínuo, diante da crescente complexidade dos ambientes computacionais e da elevada dependência institucional dos recursos de TI. Sob o ponto de vista econômico, a contratação de serviços especializados mostra-se mais eficiente e vantajosa, na medida em que possibilita acesso a soluções atualizadas, maior agilidade na resposta a incidentes, redução de custos associados a indisponibilidades, retrabalho e capacitação interna, além de conferir maior previsibilidade orçamentária e mitigação de riscos operacionais.

3.3. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

O quantitativo solicitado, correspondente a aquisição do item “Atendimento e Suporte ao Usuário”, no âmbito do “Serviço de Suporte a Projetos no Ambiente de TI”, encontra-se devidamente previsto no Plano Anual de Contratações desta

instituição. Sua definição decorre de levantamento detalhado das necessidades apresentadas pelos diversos setores institucionais, visando assegurar a continuidade das atividades e dos processos que demandam manutenção e suporte permanentes ao ambiente computacional.

A centralização da contratação tem por objetivo promover maior eficiência e padronização no atendimento às demandas internas, evitando a realização de aquisições descentralizadas e fragmentadas por setor. Tal medida, além de proporcionar maior controle gerencial e fiscal, contribui para a obtenção de economia de escala, viabilizando negociações mais vantajosas e a consequente redução de custos unitários.

Ademais, a interdependência entre o serviço de suporte e outros contratos de tecnologia da informação, já formalizados ou em fase de implementação, foi devidamente considerada na definição do quantitativo. Essa abordagem assegura a compatibilidade entre soluções e a continuidade operacional, mitigando riscos de interrupções que possam impactar negativamente as atividades institucionais.

Dessa forma, o quantitativo ora justificado evidencia o alinhamento entre o planejamento estratégico institucional, as demandas efetivas e a busca pela otimização dos recursos públicos, garantindo o adequado atendimento aos usuários e a manutenção da infraestrutura de TI com elevados níveis de disponibilidade e desempenho.

3.4. Estimativa do Valor da Contratação

A presente justificativa tem por finalidade detalhar a composição dos valores estimados para a contratação dos serviços de “Atendimento e Suporte ao Usuário” e do “Serviço de Suporte a Projetos no Ambiente de TI”, assegurando transparência e conformidade com as normas vigentes aplicáveis às contratações públicas. Ressalta-se que os respectivos montantes — R$ 1.559.916,00 para o Atendimento e Suporte ao Usuário e R$ 88.800,00 para o Serviço de Suporte a Projetos — encontram-se devidamente previstos na programação orçamentária deste órgão para o exercício corrente.

Os valores estimados foram definidos com base em estudos de mercado, cotações prévias e experiências decorrentes de contratações similares, considerando, ainda, a complexidade e a especificidade dos serviços a serem prestados. No que se refere ao serviço de Atendimento e Suporte ao Usuário, o montante de R$ 1.559.916,00 justifica-se pela necessidade de assegurar o pleno funcionamento dos sistemas e equipamentos utilizados pelas diversas unidades do órgão, abrangendo

suporte técnico presencial e remoto, atendimento a chamados, resolução de incidentes e acompanhamento de solicitações.

Quanto ao Serviço de Suporte a Projetos no Ambiente de TI, o valor estimado de R$ 88.800,00 foi estabelecido com base nas atividades essenciais à execução de rotinas e ao suporte de aplicações indispensáveis à manutenção e evolução do ambiente computacional institucional. Este serviço contempla apoio técnico especializado a projetos estratégicos, garantindo a continuidade operacional e tecnológica das soluções de tecnologia da informação.

Cumpre destacar que todos os valores foram devidamente registrados em planilhas de composição de custos e em documentação de acompanhamento orçamentário, assegurando aderência aos limites legais e regulamentares. Ademais, consta neste processo a consulta do valor referencial, que será utilizado como parâmetro para a análise das propostas a serem apresentadas na fase de seleção do fornecedor, promovendo a observância dos princípios da economicidade e da isonomia.

Por fim, ressalta-se que a previsão desses valores na programação orçamentária do órgão confere respaldo à regularidade da despesa e garante a disponibilidade dos recursos necessários à contratação, contribuindo para a eficiência na prestação dos serviços e para a continuidade das atividades institucionais de tecnologia da informação.

3.5. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

Após análise do objeto da contratação, que abrange tanto o “Atendimento e Suporte ao Usuário” quanto o “Serviço de Suporte a Projetos no Ambiente de TI”, verifica-se que ambos possuem natureza complementar e interdependente. O suporte contínuo ao usuário integra-se diretamente às atividades de manutenção, execução de rotinas e suporte a aplicações do ambiente computacional da Secretaria de Justiça e Direitos Humanos, configurando um escopo operacional que demanda alinhamento permanente entre as equipes envolvidas. Nesse contexto, a eventual segregação do objeto — com a contratação apartada dos serviços — pode comprometer o resultado pretendido, dificultando o gerenciamento integrado e reduzindo a eficiência da prestação.

Ademais, conforme entendimento consolidado na Súmula nº 247 do Tribunal de Contas da União, o parcelamento do objeto deve ser adotado sempre que possível, excetuando-se as hipóteses em que a divisão acarrete prejuízo à economia de

escala ou à execução eficiente do objeto. No caso em análise, a contratação em lote único mostra-se adequada, considerando a natureza estratégica dos serviços e a necessidade de assegurar integração, padronização de procedimentos, eficiência operacional e otimização dos recursos humanos envolvidos. A unificação do objeto favorece, ainda, o controle gerencial, a rastreabilidade e a auditoria dos serviços, além de promover a racionalização administrativa.

Dessa forma, conclui-se pela inviabilidade do parcelamento do objeto, sendo recomendada a contratação em lote único, com recebimento e pagamento realizados de forma integrada. Tal medida evita a fragmentação de atividades interdependentes e assegura a execução coordenada dos serviços, em consonância com as boas práticas de gestão e governança preconizadas pelos órgãos de controle. Assim, garante-se que a contratação atenda plenamente ao interesse público, observando os princípios da economicidade, eficiência e continuidade dos serviços.

3.6. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Em atendimento ao solicitado, informa-se que não há contratações correlatas ao item proposto. Após análise dos registros e do planejamento institucional, verificou-se a inexistência de contratações já realizadas ou em trâmite que apresentem relação ou afinidade com o objeto da presente contratação.

Ressalta-se, ainda, que não há previsão de futuras contratações de natureza similar, razão pela qual o presente processo é tratado de forma individualizada, sem sobreposição a outras demandas desta unidade.

3.7. Demonstração de previsão da contratação no planejamento da Administração

Informa-se que a presente contratação encontra-se devidamente planejada e prevista no Plano Anual de Contratações (PAC) desta instituição, em conformidade com as diretrizes que orientam as aquisições públicas. O referido plano contempla a necessidade de prestação dos serviços de “Atendimento e Suporte ao Usuário” e de “Suporte a Projetos no Ambiente de TI”, visando assegurar a execução adequada de rotinas e aplicações essenciais ao pleno funcionamento do ambiente computacional.

A inclusão da demanda no PAC decorre do compromisso institucional com a continuidade dos serviços de tecnologia da informação, garantindo níveis

adequados de atendimento aos usuários internos e externos, bem como resposta tempestiva a incidentes e necessidades de manutenção preventiva e corretiva. Tal planejamento evidencia o alinhamento da área técnica aos objetivos estratégicos do órgão e às demandas operacionais identificadas.

Ressalta-se que o registro prévio da contratação no PAC contribui para a mitigação de riscos de descontinuidade dos serviços essenciais, além de fortalecer a eficiência administrativa e a governança dos recursos públicos, assegurando a capacidade de resposta do órgão às demandas tecnológicas inerentes à sua missão institucional.

Dessa forma, reafirma-se que a contratação proposta está plenamente inserida no planejamento anual da instituição, em observância aos normativos vigentes e ao princípio do planejamento prévio das aquisições necessárias ao regular desenvolvimento das atividades finalísticas e administrativas.

4. Planejamento

4.1. Resultados Pretendidos

A contratação dos serviços de “Atendimento e Suporte ao Usuário” tem por finalidade assegurar a resolutividade das demandas cotidianas relacionadas ao uso dos recursos de tecnologia da informação, mediante a disponibilização de suporte técnico ágil e eficiente. Com isso, busca-se reduzir o tempo de indisponibilidade dos usuários, otimizar a produtividade dos servidores e colaboradores e elevar o nível de satisfação dos usuários internos. Ademais, a implementação de canal estruturado de atendimento permitirá a adoção de procedimentos padronizados, favorecendo o monitoramento de incidentes e a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

No que se refere ao “Serviço de Suporte a Projetos no Ambiente de TI”, objetiva-se garantir a disponibilidade, o adequado funcionamento e a integridade das rotinas e aplicações essenciais ao ambiente computacional institucional. A prestação desse serviço possibilita o acompanhamento sistemático de atualizações, manutenções preventivas e corretivas, bem como a atuação tempestiva em eventos críticos, reduzindo riscos operacionais e conferindo maior previsibilidade à gestão dos sistemas. Tal suporte especializado contribui diretamente para a continuidade dos processos institucionais e minimiza a necessidade de intervenções emergenciais.

Adicionalmente, a contratação visa à otimização do uso dos recursos humanos, materiais e financeiros da Administração. Ao transferir a execução de atividades

especializadas a fornecedor qualificado, viabiliza-se a alocação dos servidores públicos em funções estratégicas e finalísticas, promovendo maior eficiência organizacional. Essa medida contribui, ainda, para a redução de custos indiretos associados à indisponibilidade dos sistemas e à necessidade de capacitação contínua em áreas tecnológicas específicas.

Por fim, a economicidade da contratação fundamenta-se na expectativa de ganhos qualitativos e quantitativos, decorrentes da seleção de fornecedor especializado e orientado a resultados. A centralização dos serviços em prestador qualificado favorece o controle dos níveis de serviço (SLA), a redução de custos operacionais e a mitigação de desperdícios, resultando em gestão mais eficiente dos recursos públicos e maior valor agregado aos serviços de tecnologia da informação.

4.2. Providências a serem adotadas

Previamente à celebração do contrato para a prestação dos serviços de “Atendimento e Suporte ao Usuário” e de “Suporte a Projetos no Ambiente de TI”, a Administração deverá adotar providências essenciais para assegurar a adequada gestão e fiscalização contratual, bem como a continuidade e eficiência dos serviços.

Inicialmente, faz-se necessária a capacitação dos servidores designados para a gestão e fiscalização do contrato, com foco nas especificidades dos serviços de tecnologia da informação, de modo a garantir o acompanhamento efetivo das atividades executadas e dos indicadores de desempenho estabelecidos.

Adicionalmente, recomenda-se a elaboração ou atualização de manuais e procedimentos internos relacionados aos fluxos de trabalho e à comunicação entre as áreas usuárias e a equipe contratada, com vistas à padronização e à otimização das solicitações de atendimento e suporte técnico.

Outra medida relevante consiste na definição clara das responsabilidades e competências das equipes internas envolvidas, bem como na formalização da designação dos fiscais e gestores do contrato, assegurando maior efetividade na tomada de decisões e no registro das ocorrências.

Destaca-se, ainda, a necessidade de realização de mapeamento detalhado dos recursos e ativos de tecnologia da informação atualmente utilizados pela instituição, a fim de subsidiar a adequada transferência de informações e garantir a continuidade operacional durante a transição para os serviços contratados.

Por fim, recomenda-se a revisão e, se necessário, a atualização das políticas de segurança da informação, bem como dos planos de contingência e recuperação de

desastres, de modo a alinhá-los às obrigações do futuro contratado, mitigando riscos e fortalecendo a resiliência do ambiente computacional.

4.3. Possíveis Impactos Ambientais

No contexto da prestação dos serviços de “Atendimento e Suporte ao Usuário” e de “Suporte a Projetos em Ambiente de Tecnologia da Informação (TI)”, identificam-se potenciais impactos ambientais que demandam a adoção de medidas mitigadoras, com vistas à promoção da sustentabilidade e à responsabilidade socioambiental.

Dentre os principais impactos, destaca-se o elevado consumo de energia elétrica, decorrente da operação contínua de estações de trabalho, servidores e demais equipamentos. Como medidas mitigadoras, recomenda-se a utilização de equipamentos com certificação de eficiência energética, a implementação de políticas de desligamento automático de dispositivos ociosos e a adoção de sistemas de refrigeração eficientes para ambientes de processamento de dados, visando à redução do consumo energético.

Outro impacto relevante se refere ao consumo de materiais de escritório e insumos, tais como papel, cartuchos e toners. Para sua mitigação, orienta-se a priorização da digitalização de processos, a redução de impressões, a adoção de práticas de reutilização e reciclagem, bem como a contratação de fornecedores que observem critérios de sustentabilidade na gestão desses materiais.

A geração de resíduos eletroeletrônicos também merece atenção, especialmente em razão da substituição periódica de equipamentos obsoletos ou inoperantes. Nesse sentido, recomenda-se a exigência contratual de práticas de logística reversa, com o recolhimento e a destinação ambientalmente adequada dos resíduos por empresas especializadas, em conformidade com a legislação vigente.

Adicionalmente, podem ocorrer impactos indiretos associados ao uso de dispositivos móveis e acessórios necessários à execução das atividades de suporte remoto. Como medida mitigadora, sugere-se a priorização de equipamentos com maior eficiência energética, bem como a previsão contratual de diretrizes que incentivem o prolongamento da vida útil dos bens e sua destinação final adequada.

Por fim, a utilização de serviços em nuvem pode implicar aumento do consumo energético em data centers de terceiros. Assim, recomenda-se a seleção de fornecedores que adotem práticas sustentáveis, tais como o uso de fontes de energia renovável, políticas de compensação de emissões de carbono e certificações ambientais reconhecidas.

As medidas ora propostas visam assegurar não apenas a conformidade legal e contratual, mas também o fortalecimento do compromisso institucional com a redução dos impactos ambientais associados à prestação de serviços de tecnologia da informação.

5. Viabilidade

5.1. Declaração de Viabilidade/Inviabilidade

Após análise dos elementos constantes do processo administrativo, ratifica-se a viabilidade técnica e econômica da contratação pretendida, nos termos do art. 6º, inciso XIII, do Decreto Estadual nº 22.598, de 02 de fevereiro de 2024. Destaca-se que a contratação encontra respaldo nos fundamentos já apresentados nos autos, especialmente quanto à imprescindibilidade do objeto para o regular desempenho das atividades institucionais.

Sob o aspecto técnico, restou evidenciada a necessidade da contratação, tendo em vista a inexistência de soluções internas capazes de atender, de forma adequada e satisfatória, à demanda apresentada. A análise das alternativas disponíveis demonstra que a contratação se configura como a solução mais eficaz e segura para o atendimento das necessidades operacionais do órgão, proporcionando ganhos de eficiência e qualidade na prestação dos serviços.

No que se refere ao aspecto econômico, a instrução processual confirma que a contratação observa os princípios da economicidade e da eficiência, constituindo-se na alternativa mais vantajosa sob a ótica do custo-benefício. Foram considerados parâmetros de mercado e impactos orçamentários, concluindo-se que o valor estimado está compatível com as práticas adotadas no setor.

Por fim, ressalta-se que a contratação proposta possui caráter estratégico, por viabilizar a continuidade e o aprimoramento das ações e programas institucionais, contribuindo para o alcance dos objetivos estabelecidos. Dessa forma, restam plenamente ratificadas a viabilidade técnica e econômica da contratação em análise.

6. Análise sobre a necessidade de classificação do ETP

A avaliação quanto à necessidade de classificação do Estudo Técnico Preliminar (ETP), à luz da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), deve observar, prioritariamente, os princípios da publicidade e da transparência que regem a Administração Pública. No presente caso, o ETP refere-

se à contratação de bens e serviços cujas informações não possuem caráter sigiloso ou sensível, não se enquadrando, portanto, nas hipóteses legais de restrição de acesso.

Ressalte-se que a classificação de informações como sigilosas constitui medida excepcional, condicionada à existência de risco à segurança da sociedade ou do Estado, ou à proteção de informações estratégicas, conforme previsto na LAI e em seus regulamentos. Na situação em análise, não foram identificados elementos cujo acesso irrestrito possa ocasionar prejuízos institucionais, econômicos ou de qualquer outra natureza à Administração ou à coletividade, o que afasta a necessidade de classificação do documento.

Diante disso, reafirma-se o dever de transparência ativa da Administração Pública, nos termos do art. 8º da Lei nº 12.527/2011, recomendando-se a disponibilização integral do ETP em meio acessível ao público, de modo a viabilizar o controle social e o acompanhamento do processo de contratação.

Assim, conclui-se pela inexistência de justificativa para a restrição de acesso ou classificação do referido documento como sigiloso.

7. Identificação

Nome: Devid Uilliam da Silva – Matrícula: 92.110.022
Função: Diretor Administrativo

Documento assinado eletronicamente por **Devid Uilliam da Silva**, **Diretor Administrativo**, em 27/04/2026, às 13:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://seibahia.ba.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **00138230242** e o código CRC **0A12E614**.

Referência: Processo nº 082.17207.2026.0001782-83 SEI nº 00138230242

TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE REFERÊNCIA E HABILITAÇÃO (TR/HABILITAÇÃO)
CONTRATAÇÃO SERVIÇOS CONTÍNUOS COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA

(**X**) CONTRATAÇÃO DELEGADA
( ) SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS

(Processo Administrativo nº 082.17207.2026.0001782-83**)**

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1 Objeto:

(**X**) Serviço: Contratação de Prestação de Serviços Técnicos de Atendimento e Suporte ao Usuário em 1º Nível e 2º Nível e operação da Central de Serviços de TIC, nesta Secretaria de Justiça e Direitos Humanos – SJDH, incluindo as Unidades do PROCON em Salvador e Região Metropolitana.

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

PARTICIPAÇÃ [AMPLA / EXCLUSIVA]	LOTE / ITEM	CÓDIGO SIMPAS	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE FORNECIMEN (UF)	QUANTITA	CRONOG / PRAZO
Ampla	1	02.24.09.00006873-0	ATENDIMENTO E SUPORTE ao usuário com implantação de Central de Serviços (Service Desk), seguindo o conjunto de melhores práticas preconizadas pela Information Technology Infrastructure Library (ITIL)	UN	1	12 (Meses)
	2	02.24.00.00174473-9	SERVIÇO DE SUPORTE A PROJETOS NO AMBIENTE DE TI, para execução de rotinas e aplicações necessárias para manter o funcionamento do ambiente computacional.	UST	400	12 (meses)

1.1.2 As especificações técnicas do objeto constam do **ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO OBJETO**, parte integrante e indissociável deste TR/Habilitação.

( ) da descrição abaixo: (.....)

(**X**) do anexo integrante deste TR/Habilitação

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

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

( ) em tópico próprio do Estudo Técnico Preliminar

(**X**) na descrição a seguir: (...)

2.2 CARACTERIZAÇÕES DO OBJETO COMO SERVIÇO COMUM

A área técnica caracteriza o objeto como serviço comum, pois seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por especificações usuais de mercado, níveis mínimos de serviço, indicadores mensuráveis e requisitos funcionais descritos neste TR/Habilitação e em seus anexos. Assim, mostra-se adequada a adoção do pregão eletrônico, com critério de julgamento pelo menor preço global, nos termos do art. 6º, incisos XIII e XLI, da Lei Federal nº 14.133/2021.

Prestação de Serviços de Suporte Níveis 1 e 2 aos usuários da Secretaria de Justiça e Direitos Humanos - SJDH, relacionado com os incidentes, solicitações e pedidos de assistência ao usuário no que se refere aos itens descritos no Catálogo de Serviços de *TIC*, realizando o registro de ocorrências, atendimento e devidos encaminhamentos para equipe de suporte a infraestrutura de *TIC* (Suporte Nível 3) realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos com contratação por 12 (doze) meses, prorrogáveis até 60 meses por meio de pregão eletrônico.

Os serviços de suporte de nível 1 (N1) e 2 (N2) desempenham um papel crucial na manutenção da eficiência e continuidade de serviços de tecnologia da informação (*TI*) formando uma primeira linha de apoio para os usuários de tecnologia, permitindo a resolução rápida e eficaz de incidentes e solicitações de serviços. Ou seja, este serviço, juntamente com a central de serviços, corresponde ao primeiro ponto de contato para os usuários quando enfrentam dificuldades com os equipamentos, sistemas ou demais serviços de *TI*, devido a incidentes que causam interrupção de execução ou queda de desempenho das atividades.

A prestação de serviços de suporte de qualidade com uma resolução rápida de incidentes é fundamental para minimizar os impactos causados por interrupções ou diminuição de desempenho de serviços, e também a execução eficiente de demandas de implantação de novos serviços, são essenciais para maior produtividade dos usuários nas execuções de atividades finalísticas ou de apoio, garantindo a continuidade dos serviços essenciais para o funcionamento do órgão.

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

3.1 A descrição da solução como um todo está especificada:

( ) em tópico próprio do Estudo Técnico Preliminar

(**X**) na descrição a seguir: (...)

Organizações de diversos setores, incluindo empresas privadas e órgãos públicos, têm adotado amplamente a prática de terceirização para serviços de suporte técnico Nível 1 (N1) e Nível 2 (N2). Essa estratégia permite delegar o atendimento técnico e a resolução de problemas a empresas especializadas, que utilizam equipes qualificadas e processos estruturados com base em boas práticas ITIL, garantindo um atendimento qualificado para os usuários de TI. A terceirização tornou-se uma solução eficaz para garantir suporte técnico de qualidade, reduzir custos operacionais e permitir que as organizações se concentrem em suas atividades principais, enquanto contam com serviços especializados e alinhados às suas necessidades.

As empresas terceirizadas oferecem equipes treinadas para atender chamados técnicos, utilizando plataformas*ITSM* para registrar, acompanhar e resolver incidentes. O suporte N1 lida com problemas básicos, como dúvidas e redefinição de senhas, enquanto o N2 aborda questões mais complexas que exigem conhecimento técnico avançado. O desempenho do serviço é regulado por contratos com *SLAs* (Acordos de Nível de Serviço), que definem prazos de resposta e qualidade esperada.

Essa abordagem permite ao contratante focar em suas atividades principais, enquanto a empresa terceirizada é responsável por garantir eficiência e melhoria contínua nos processos de suporte técnico, atendendo às demandas de negócio da Secretaria de justiça e Direitos Humanos, políticas internas, modelos e/ou padrões exigidos pela organização.

Justificativa Técnica

A exigência de certificação **ISO/IEC 20000** fundamenta-se na necessidade de assegurar a adequada qualidade, governança e padronização na prestação dos serviços de Tecnologia da Informação a serem executados pela CONTRATADA.

Considerando que a Secretaria de Justiça e Direitos Humanos desempenha atividades de natureza sensível e estratégica, faz-se imprescindível que os serviços de TI sejam conduzidos com elevado grau de maturidade processual, controle operacional e aderência a boas práticas reconhecidas internacionalmente.

A certificação ISO/IEC 20000 está alinhada às melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI, notadamente às diretrizes do *framework ITIL*, garantindo:

- padronização de processos;
- melhoria contínua;
- gestão eficaz de incidentes, problemas e mudanças;
- controle de níveis de serviço (SLA);
- monitoramento sistemático de desempenho;
- redução de riscos operacionais.

Tal certificação demonstra que a empresa possui sistema de gestão de serviços auditado por organismo acreditado, evidenciando compromisso com qualidade, eficiência operacional e capacitação técnica de sua equipe.

Ressalta-se que a exigência da referida certificação não compromete a isonomia do certame, tampouco restringe a ampla participação de empresas do setor de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), uma vez que há no mercado diversas organizações que detêm a certificação ISO/IEC 20000, além de outras certificações correlatas que não estão sendo exigidas neste instrumento.

Dessa forma, a previsão da certificação ISO/IEC 20000 como requisito de habilitação técnica mostra-se proporcional, pertinente e necessária para garantir a adequada execução contratual e a mitigação de riscos inerentes à prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência.

A exigência de que a solução de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM) seja certificada pelo **PinkVerify** ou pela **PeopleCert** tem por objetivo assegurar que os serviços de suporte de nível 1 e nível 2 sejam executados com base em processos aderentes às melhores práticas internacionalmente reconhecidas do *framework ITIL*. Referidas certificações atestam, por organismos independentes, que a ferramenta adotada possui processos estruturados, maduros e alinhados à gestão eficiente de incidentes, requisições, problemas e níveis de serviço, contribuindo para a padronização do atendimento, a melhoria contínua da qualidade, a redução de riscos operacionais e a adequada mensuração e fiscalização dos resultados contratuais, sem restringir a competitividade do certame. Com isso temos um ecossistema de alta performance, onde processos maduros são executados sobre uma tecnologia comprovadamente aderente às melhores práticas globais, garantindo a entrega de serviços com máxima qualidade e eficiência, preservando assim o investimento realizado.

Considerando a escassez de mão de obra própria, especialmente no que se refere a profissionais com qualificação técnica para prestar serviço de suporte de TI, a alternativa apresentada propõe a contratação de empresa especializada para prestar o suporte, tendo em vista que a mesma possui equipe técnica capacitada, tornando-se uma solução adequada para suprir a necessidade desta secretaria, garantindo:

Ampliação da Capacidade de Atendimento: A empresa contratada deve disponibilizar equipe de profissionais qualificados e experientes, capaz de atender prontamente às demandas de suporte, manutenção e gerenciamento da infraestrutura de *TIC*, assegurando a continuidade dos serviços e a satisfação dos usuários.

Transferência de Conhecimento: A interação entre a equipe interna e os profissionais da empresa contratada proporcionará uma valiosa oportunidade de aprendizado e desenvolvimento para os técnicos da organização, contribuindo para a formação de uma equipe mais capacitada.

Capacidade Técnica e Especialização: Empresas privadas especializadas em *TIC* possuem equipes altamente qualificadas, treinadas nas mais recentes tecnologias e práticas do setor. Essas empresas têm a expertise necessária para garantir a manutenção, atualização e segurança da infraestrutura tecnológica, proporcionando um serviço de alta qualidade e confiabilidade.

Eficiência e Agilidade: A contratação de uma empresa especializada permite que os serviços sejam realizados com maior rapidez e eficiência. Empresas privadas têm a capacidade de mobilizar recursos rapidamente, ajustando-se às necessidades específicas do projeto e proporcionando soluções ágeis e eficazes.

Economia de Tempo e Recursos: A terceirização dos serviços de *TIC* libera a Força de Trabalho Própria para se concentrar em suas atividades principais, aumentando a produtividade e eficiência geral da organização. Além disso, reduz a necessidade de investimentos em treinamentos e atualizações constantes para os profissionais internos, gerando economia de recursos financeiros e operacionais.

Acesso a Tecnologias Avançadas: Empresas privadas especializadas têm acesso a tecnologias de ponta e a ferramentas inovadoras que podem não estar disponíveis internamente. Isso garante que a infraestrutura de *TIC* esteja sempre atualizada e alinhada com as melhores práticas do mercado, melhorando a competitividade e a capacidade de inovação da organização.

Foco Estratégico: Ao delegar o suporte de TI a uma empresa especializada, a organização pode focar em suas metas estratégicas e no cumprimento de sua missão principal, sem se preocupar com questões operacionais e técnicas complexas que requerem conhecimento especializado e atenção constante.

Diante dessa realidade, entendemos que o atendimento da presente demanda por meio de força de trabalho própria não é possível e configura-se inviável, por não atender os requisitos imprescindíveis para a manutenção satisfatória dos serviços de TIC que prestam suporte aos serviços finalísticos da SJDH.

Desta forma, a contratação de uma empresa especializada apresenta-se como uma solução estratégica, capaz de suprir as deficiências atuais em termos de quantidade e qualidade de profissionais, para garantir a eficiência, do serviço de suporte tecnológico da organização, permitindo que o corpo permanente de servidores se concentre em executar atividades de planejamento, supervisão, coordenação e controle dos recursos de Tecnologia da Informação relativos ao funcionamento do respectivo negócio.

Esta modalidade de contratação de serviços técnicos especializados de *TI* é utilizada por organizações como um todo e pela Administração Pública, conforme contratações semelhantes realizadas por outras secretarias, para garantir a execução destas atividades aos seus usuários.

Estes contratos de terceirização de TI são necessários para que os órgãos da Administração Pública obtenham os serviços com a qualidade necessária, o que requer muitas vezes um nível de especialização em determinadas áreas de conhecimento que não está disponível no seu quadro de servidores.

A solução de Suporte de TI não é vista apenas como uma prestação de serviços pontual, mas como uma parceria estratégica que se desenvolverá e será continuamente aprimorada, ao longo de todo o ciclo de vida do contrato, com a SJDH, que espera que a empresa contratada adote uma abordagem proativa e orientada a resultados, com as seguintes fases e atividades do ciclo de vida do objeto:

3.1.1. Fase de Implantação

A Contratada deverá apresentar um Plano de Implantação do serviço contemplando:

- Detalhamento e Compreensão do Ambiente: Entendimento da infraestrutura, sistemas, processos internos e cultura de atendimento da SJDH.
- Capacitação da Equipe: Treinamento da equipe da contratada nas ferramentas, sistemas e particularidades do ambiente da SJDH.
- Integração e Configuração: Implantação e configuração da ferramenta de ITSM, garantindo a rastreabilidade e o cumprimento dos fluxos de atendimento.
- Comunicação: Plano de comunicação claro para os usuários internos sobre a transição dos serviços, minimizando interrupções.

3.1.2. Fase de Operação e Otimização Contínua

Durante a execução do contrato, a solução será gerida com foco na excelência operacional e na melhoria contínua:

- Monitoramento Ativo de *SLAs*: O desempenho será acompanhado de perto através dos Indicadores de Nível de Serviço (*SLAs*) definidos, com relatórios gerenciais periódicos que demonstrem o cumprimento das metas.
- Gestão de Problemas e Melhorias: A Contratada deverá identificar causas raiz de incidentes recorrentes (Gestão de Problemas) e propor soluções definitivas, buscando a redução do volume de chamados e o aprimoramento dos sistemas e processos.
- Aprimoramento da Base de Conhecimento: Manutenção e expansão contínua da base de conhecimento com novas soluções, *FAQs* e procedimentos, visando a autonomia dos usuários e a eficiência do suporte.
- Reuniões de Governança: Serão realizadas reuniões periódicas (mensais/trimestrais) entre a fiscalização do contrato e a Contratada para análise crítica do desempenho, discussão de planos de ação, identificação de novas necessidades e alinhamento estratégico.

3.1.3. Fase de Encerramento e Transição de Saída (*Offboarding*)

Ao término ou rescisão do contrato, a Contratada será responsável por uma transição de saída ordenada e transparente, garantindo a continuidade dos serviços sem interrupções para a SJDH. Isso incluirá:

- Plano de Desmobilização: Apresentação de um plano para a desmobilização da equipe e dos recursos da Contratada.
- Transferência de Conhecimento: Formalização e transferência de todo o conhecimento adquirido, incluindo documentação de processos, base de conhecimento atualizada e histórico de chamados (base de dados), para a equipe interna da SJDH ou para uma nova Contratada.
- Manutenção da Qualidade: Garantia da manutenção dos níveis de serviço e da qualidade do atendimento até o último dia de contrato.

3.1.4. Resultados Esperados

Pretende-se obter um resultado mais otimizado com a terceirização dos serviços, visto que os servidores da SJDH que realizam estas tarefas também realizam outras atividades prioritárias da secretaria, causando atrasos nas atividades dos usuários que realizam atividades finalísticas ou de apoio, e, consequentemente nos processos organizacionais e serviços públicos, devido à demora de atendimento causada pela equipe de suporte reduzida.

Com a contratação do serviço pretende-se alcançar os seguintes resultados:

- Proporcionar um ponto único de contato com os usuários para as questões relativas ao uso dos recursos de *TI*;
- 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;
- Assegurar que as interfaces (entradas e saídas), processos, subprocessos, papéis, responsabilidades, e indicadores, descritos pela disciplina indicada no tópico anterior, sejam efetivas;
- Oferecer atendimento de qualidade aos usuários de *TI*, com o efetivo gerenciamento tecnológico das demandas e solicitações encaminhadas a equipe.
- 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;
- Gerar relatórios detalhados e gerenciais, para identificar possíveis pontos de estrangulamento e problemas de infraestrutura, de modo a reduzir o número de incidentes a médio e longo prazo;
- Comunicar e promover a disseminação adequada de informações para as unidades e áreas afetadas pelos eventos relacionados aos incidentes reportados à Central de Serviços;

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A adjudicatária deverá apresentar, previamente à assinatura do contrato, como condição para a contratação, cópia da certificação abaixo, acompanhada de tradução juramentada, quando emitida em língua estrangeira, por entidade credenciada ou organismo correspondente, válida na data de sua apresentação:

- Certificação ISO/IEC 20000-1:2018, ISO/IEC 20000-1:2022 ou versão superveniente equivalente

4.1 Sustentabilidade:

4.1.1 Serão observados, no que couber ao objeto e sem restrição indevida à competitividade, os seguintes critérios e práticas de sustentabilidade:

a) promoção de acessibilidade digital e tratamento inclusivo nos canais de atendimento.

b) orientação da equipe quanto ao uso consciente de recursos tecnológicos e às boas práticas socioambientais;

c) segregação e destinação ambientalmente adequada de resíduos eletroeletrônicos eventualmente gerados pela execução, observada a legislação aplicável e a responsabilidade de cada parte;

d) prolongamento da vida útil dos equipamentos por meio de manutenção preventiva e uso adequado;

e) utilização eficiente de energia nos equipamentos empregados na execução, inclusive mediante configuração de economia de energia e desligamento de equipamentos ociosos;

f) adoção de registros, relatórios, autorizações e comunicações em meio eletrônico, com redução do consumo de papel e insumos de impressão;

g) priorização do atendimento remoto e de reuniões por videoconferência, quando tecnicamente viável, com redução de deslocamentos e emissões;

4.1.2 Justificativa técnica dos critérios de sustentabilidade: os critérios previstos guardam pertinência direta com a execução de serviços de TIC, especialmente quanto ao atendimento remoto, à eficiência energética, à redução de registros em papel, ao prolongamento da vida útil dos equipamentos, à acessibilidade digital e à destinação adequada de resíduos eletroeletrônicos. Sua aplicação observará a proporcionalidade, a viabilidade técnica e a preservação da competitividade do certame, não constituindo requisito restritivo à participação.

4.2 Indicações de marcas ou modelos

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

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

4.3.1 Será procedido ao exame de adequação do objeto mediante (art. 17, §3º, da Lei Federal nº 14.133/2021):

( ) amostra

( ) exame de conformidade

(**X**) prova de conceito.

( ) teste _____ (especificar)

4.3.1.1 Serão avaliados os seguintes aspectos e padrões mínimos de aceitabilidade:

Conforme detalhado no item 1.2.11, referente à Solução informatizada, será realizada uma prova de conceito para validar a eficácia do sistema proposto.

4.3.1.2 (**X**) O exame de conformidade, a prova de conceito, deverá ser realizado no prazo de 3 (três) dias úteis, a contar da solicitação do responsável pela licitação.

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

4.4 Vistoria

4.4.1 Não será exigida a realização de vistoria prévia.

4.5 Subcontratação

4.5.1 Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.6 Garantia

4.6.1 Garantia de proposta

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

4.6.2 Garantia da contratação

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

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

4.6.2.1.2 Para garantia na modalidade títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia (art. 96, §1º, inc. I, da Lei Federal n° 14.133/2021).

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

4.6.2.1.4 Na hipótese de opção pela modalidade caução em dinheiro, títulos da dívida pública ou fiança bancária, a prova da garantia, sob pena da caracterização de inadimplemento contratual, deverá ser apresentada no prazo de 5 (cinco) dias, após a assinatura do Contrato.

4.6.2.1.5 Na hipótese de garantia na modalidade seguro garantia:

- deverá ser prestada em até 30 (Trinta) dias, contados da data da homologação da licitação e anteriormente à assinatura do Contrato (art. 96, §3º, da Lei Federal n° 14.133/2021).
- na hipótese de contratação oriunda do SRP, a garantia deverá ser prestada anteriormente à assinatura do Contrato.
- a apólice vigorará por 3 (Três) dias após o término da vigência do Contrato e continuará em

vigor mesmo que a contratada não pague o prêmio nas datas convencionadas, devendo esta cláusula constar expressamente da apólice sob pena de não aceitação da garantia (art. 97, incs. I e II, da Lei Federal n° 14.133/2021).

- a apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do Contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.
- será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no subitem 4.6.2.1.8 (art. 97, parágrafo único, da Lei Federal n° 14.133/2021).
- ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos da regulamentação da Superintendência de Seguros Privados – SUSEP, devendo esta cláusula constar expressamente da apólice sob pena de não aceitação da garantia.

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

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

4.6.2.1.8 Na hipótese de suspensão do Contrato por ordem ou inadimplemento do Contratante, a contratada ficará desobrigada de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pelo Contratante.

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

4.6.2.1.10 No caso de alteração do valor do Contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados para a contratação.

4.6.2.1.11 Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente para o pagamento de qualquer obrigação, a contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no mesmo prazo estabelecido para comprovação da garantia originária.

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

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

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

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

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

4.7 Participações de pessoas jurídicas reunidas em consórcio

(**X**) Sim

( ) Não, conforme justificativa constante do processo administrativo de que trata este TR/Habilitação,

doc. SEI _____ (art. 15 da Lei Federal nº 14.133/2021).

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1 Regime de execução

5.1.1 Condições de execução

5.1.1.1 A execução do objeto dar-se-á da seguinte forma:

5.1.1.1.1 O prazo de execução do objeto será de 12 (meses) a contar da data

(**X**) da assinatura do Contrato

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

5.1.1.1.2 Cronograma de realização do objeto: Dar-se-á mediante ordem de prioridade a partir da demanda / solicitação, sendo atendida conforme prazos definidos no acordo de nível e serviço

5.2 Local da execução

5.2.1 As especificações do endereço para execução do objeto constam:

( ) do anexo integrante deste TR/Habilitação

(**X**) da descrição abaixo

A equipe de suporte N1 ficará alocada preferencialmente na sede da CONTRATADA e a equipe de suporte N2 ficará distribuída na sede da SJDH e no PROCON Central para realização de atendimentos locais e nas unidades

externas desta secretaria em Salvador e região metropolitana, de forma remota ou presencial, dependendo do tipo de intervenção necessária para ativação ou restabelecimento de serviço de TIC.

Quando da necessidade de deslocamento de algum profissional para unidade externas, todas as despesas com deslocamento serão custeadas pela SJDH, mediante uso de transporte desta secretaria. No que se refere aos atendimentos em unidades da região metropolitana, serão prestados inicialmente de forma remota, utilizando recursos tecnológicos e sem a necessidade de deslocamento, e quando necessário, de forma presencial. Desta forma, em ambos os casos não ocorrerá a incidência de pagamento de diárias dos profissionais envolvidos na prestação de serviços.

5.3 Materiais a serem disponibilizados

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

5.4 Garantia, manutenção e assistência técnica

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

5.5 Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

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

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

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

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

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

5.5.5 Para fins de elaboração e julgamento da proposta, será adotado o critério de menor preço global para o lote único, devendo a proposta contemplar todos os custos diretos e indiretos necessários à execução integral do objeto, inclusive equipe mínima, encargos, licenças, equipamentos, ferramentas, deslocamentos de responsabilidade da contratada e demais obrigações previstas neste TR/Habilitação.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

6.2 Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do Contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila (art. 115, §5º, da Lei Federal n° 14.133/2021).

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

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

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

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

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

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

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

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

7. CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO DO OBJETO, LIQUIDAÇÃO E PAGAMENTO

7.1 RECEBIMENTOS DO OBJETO

7.1.1 Recebimento provisório

7.1.1.1 O objeto do Contrato será recebido provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias, pelo(s) fiscal(is) do Contrato, mediante termo(s) detalhado(s), quando verificado o cumprimento das exigências de caráter

técnico e administrativo (art. 140, inc. I, “a”, da Lei Federal n° 14.133/2021).

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

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

7.1.1.3 O objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes neste TR/Habilitação e na proposta, devendo ser substituído ou corrigido no prazo de 15 (QUINZE) dias, a contar da intimação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades (art. 140, §1º da Lei Federal nº 14.133/2021).

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

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

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

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

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

7.1.2 Recebimento definitivo

7.1.2.1 O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais, observados os seguintes procedimentos (art. 140, inc. I, “b” da Lei Federal n° 14.133/2021):

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

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

7.1.2.1.2 O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança da obra ou serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do Contrato (art. 140, §2º, da Lei Federal n° 14.133/2021).

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

7.1.2.2.1 Para fins do subitem anterior, o valor da parcela incontroversa deverá ser comunicado à contratada para emissão de nota(s) fiscal(is) ou instrumento(s) de cobrança equivalente(s).

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

7.2 LIQUIDAÇÃO

7.2.1 Recebida(s) nota(s) fiscal(is) ou instrumento(s) de cobrança equivalente(s), a Administração, no prazo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por até igual período, adotará, na forma deste subitem, as providências para fins de liquidação da despesa.

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

período respectivo de execução do Contrato; e) o valor a pagar; e f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

7.3 PAGAMENTO

7.3.1 Prazo para pagamento

7.3.1.1 O pagamento será efetuado no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme subitem anterior.

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

7.3.2 Forma de pagamento

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

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

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

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

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

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

8.1 Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1.1 A seleção da proposta será feita em procedimento de:

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

(**X**) menor preço

( ) maior desconto

8.2 Exigências de habilitação

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

8.2.1.1 Habilitação jurídica

8.2.1.1.1 Para Pessoas Jurídicas:

- empresário individual: inscrição no registro público de empresas mercantis;
- micro empreendedor individual – MEI: certificado da Condição de Micro empreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor;
- sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, com suas eventuais alterações supervenientes em vigor, devidamente registrados, acompanhados, quando for o caso, dos documentos societários comprobatórios de eleição ou designação e investidura dos atuais administradores.
- sociedades simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, com suas eventuais alterações supervenientes em vigor, devidamente registrados, acompanhados dos atos comprobatórios de eleição e investidura dos atuais administradores.
- empresa ou sociedade estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, observando-se a Instrução Normativa DREI/ME nº 77, de 18 de março de 2020, quando a atividade assim o exigir.
- filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.

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

8.2.1.2 Habilitação fiscal, social e trabalhista prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

- prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- prova de regularidade com a Fazenda Municipal/Distrital do domicílio ou sede do licitante, ou outro equivalente, na forma da lei;
- Caso o licitante seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (*RFB*) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (*PGFN*), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (*DAU*) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social.
- prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (*FGTS*); prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

8.2.1.2.1 As microempresas e empresas de pequeno porte, beneficiárias do tratamento diferenciado e favorecido previsto na Lei Complementar n° 123/2006, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

8.2.1.3 Habilitação Econômico-Financeira

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

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

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

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

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

(**X**) **exigível**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

extraída do SPED, contendo Recibo de Entrega do Livro, os Termos de Abertura, Encerramento e Autenticação.

b.5) O atendimento dos índices econômicos previstos neste subitem será atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo licitante (art. 69, §1º, da Lei Federal n° 14.133/2021).

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

8.2.1.3.3 Na hipótese de participação de pessoas jurídicas reunidas em consórcio, se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte, para fins de habilitação econômico-financeira, haverá um acréscimo no percentual de 25% (vinte e cinco por cento) para o consórcio em relação ao valor exigido para os licitantes individuais;

8.2.1.4 Qualificação Técnica

a) comprovação de capacitação **técnico-operacional**, mediante apresentação de certidões ou atestados, regularmente emitidos pelo conselho profissional competente, quando couber, que demonstrem capacidade operacional na execução de objeto similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior, limitada às parcelas de maior relevância ou valor significativo (art. 67, inc. II, §§1º e 2º, da Lei Federal n° 14.133/2021);

a1) na hipótese de atividade não regulada por conselho profissional, a capacitação**técnico-operacional** referida neste item poderá ser demonstrada por certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, preferencialmente conforme modelo anexo a este TR/Habilitação.

a2) Será admitida a apresentação de atestados relativos a potencial subcontratado em relação à parcela do objeto cuja subcontratação tenha sido expressamente autorizada neste TR/Habilitação, limitada a 25% (vinte e cinco por cento) do objeto a ser licitado, hipótese em que mais de um licitante poderá apresentar atestado relativo ao mesmo potencial subcontratado (art. 67, §9º, da Lei Federal nº 14.133/2021).

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

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

c.1) No caso de empresa não registrada no respectivo Conselho no Estado da Bahia, deverá apresentar o registro do Conselho do Estado de origem, ficando o licitante vencedor obrigado a apresentar o visto do Conselho local antes da assinatura do Contrato.

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

d) indicação do pessoal técnico adequado e disponível para a realização do objeto, bem como da qualificação de cada membro da equipe técnica que se responsabilizará pelos trabalhos, preferencialmente conforme modelo anexo a este TR/Habilitação, nos termos do art. 67, inciso III, da Lei Federal nº 14.133/2021;

d.1) o licitante deverá apresentar relação explícita e declaração formal de disponibilidade do pessoal técnico, de acordo com os perfis e quantitativos mínimos definidos no Anexo I;

d.2) a relação do pessoal técnico deverá ser acompanhada da demonstração de vinculação à futura execução contratual, mediante Carteira de Trabalho, contrato social, contrato de prestação de serviçoss ou termo de compromisso de integração à equipe caso o objeto seja adjudicado;

d.2.1) os profissionais indicados deverão participar da execução, admitida substituição por profissional de experiência equivalente ou superior, desde que previamente aprovada pela Administração, conforme art. 67, §6º, da Lei Federal nº 14.133/2021;

d.2.2) não será admitida a indicação do mesmo profissional como responsável técnico em propostas de licitantes distintos.

e) tratando-se de serviços contínuos, deverá haver comprovação de experiência mínima de 1 (um) ano na prestação de serviçoss similares, em períodos sucessivos ou não, admitido o somatório de atestados de períodos diferentes, observado o art. 67, §5º, da Lei Federal nº 14.133/2021;

f) declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação, preferencialmente conforme modelo anexo a este TR/Habilitação (art. 67, inc. VI, da Lei Federal n° 14.133/2021).

8.2.1.4.1 Serão consideradas como parcelas de maior relevância ou valor significativo, para fins da alínea “a” deste tópico:

PARCELAS DE MAIOR RELEVÂNCIA OU VALOR SIGNIFICATIVO	QUANTIT TOTAL (100%)	COMPRO MÍNIMA (50%)

ATENDIMENTO E SUPORTE, ao usuário 1º e 2º níveis de forma presencial e remota, utilizando as melhores práticas ITIL e ISO/IEC 20000 e que apresente simultaneamente pelo menos os processos listados abaixo: Central de Serviços, Gerenciamento de Incidentes; Gerenciamento de Problemas; Gerenciamento do Catálogo de Serviços; Gerenciamento de Nível de Serviço; Cumprimento de Requisições; Gerenciamento de Mudanças; Gerenciamento de Liberação; Gerenciamento de Configurações; Gerenciamento do Conhecimento.	6180 Chamados / Ano	50%, correspondente a 3090 chamados / ano

Esta parcela foi definida a partir da quantidade de chamados de atendimentos e suporte ao usuário 1º e 2º níveis, incluindo solicitações e incidentes, calculado a partir de média mensal de 515 chamados e totalizando 6180 chamados por ano.

Comprovação da experiência mínima de 1 (um) ano na prestação dos serviços, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes de suporte técnico abrangendo implantação dos processos de Central de Serviços, Gerenciamento de Incidentes; Gerenciamento de Problemas; Gerenciamento do Catálogo de Serviços; Gerenciamento de Nível de Serviço; Cumprimento de Requisições; Gerenciamento de Mudanças; Gerenciamento de Liberação; Gerenciamento de Configurações; Gerenciamento do Conhecimento, e serviços regulado por SLA.

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

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

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

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

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

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

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

8.3 DISPOSIÇÕES GERAIS

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

8.3.2 Regras acerca da participação de matriz e filial:

a) se o licitante for a matriz, todos os documentos devem estar em nome da matriz;
b) se o licitante for filial, todos os documentos devem estar em nome da filial, exceto aqueles que a legislação permita ou exija a emissão apenas em nome da matriz;
c) a comprovação de capacidade operacional para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação poderá ser feita em nome da matriz ou da filial;
d) se o licitante participar do certame apresentando os documentos de habilitação e qualificação da matriz e desejar executar o Contrato pela filial, ou vice-versa, deverá fazer prova, por ocasião da assinatura do Contrato, da regularidade do estabelecimento que executará o objeto licitado, a qual deverá ser mantida durante todo o curso da avença.

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

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

8.3.3.2 A substituição dos documentos está condicionada à verificação da regularidade destes, mediante a

emissão do extrato do fornecedor pela Administração.

8.3.3.3 O Certificado de Registro Cadastral - CRC ou Certificado de Registro Simplificado – CRS, estando no prazo de validade, poderá substituir os documentos relativos à habilitação constantes do sistema, exceto os concernentes à Qualificação Técnica.

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

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1 O valor estimado total da contratação é de R$ 1.648.716,00, conforme planilha de quantitativos e preços unitários e global (X) abaixo ( ) em anexo, os quais correspondem ao critério máximo de aceitabilidade dos preços unitários e global.

Nota: Conforme Documento SEI nº 00140232960 e 00140304918 / Processo SEI nº 082.17207.2026.0001782-83, informo que o Relatório RM/RS - Diretoria Geral - SJDH e Relatório RM/RS - SJDH/PROCON, encontram-se apensado aos autos do processo.

LOTE / ITEM	CÓDIGO SIMPAS	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE FORN (UF)	QUANTIT	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO GLOBAL
01	02.24.09.00006873-0	ATENDIMENTO E SUPORTE ao usuário com implantação de Central de Serviços (Service Desk), seguindo o conjunto de melhores práticas preconizadas pela Information Technology Infrastructure Library (ITIL)	UN	1	R$ 1.559.916,00	R$ 1559.916,00
02	02.24.00.00173473-9	SERVIÇO DE SUPORTE A PROJETOS NO AMBIENTE DE TI, para execução de rotinas e aplicações necessárias para manter o funcionamento do ambiente computacional.	UST	400	R$ 222,00	R$ 88.800,00
					VALOR ESTIMADO TOTAL	R$ 1.648.716

RESUMO FINANCEIRO	
COMPONENT	VALOR (R$)
Participação SJDH	R$ 915.954,07
Participação PROCON	R$ 732.761,93
VALOR ESTIMADO TOTAL	R$ 1.648.716,0

9.1.1 Distribuição estimada da volumetria e critério de remuneração

A volumetria bruta mensal estimada de 527 solicitações compreende 267 demandas vinculadas à SJDH, 154 vinculadas ao PROCON e 106 provenientes de canais corporativos ou compartilhados. Deduzida a média de 12 solicitações canceladas ou duplicadas, estima-se o volume líquido de 515 atendimentos mensais, ou 6.180 anuais. A segregação possui finalidade de planejamento, medição e fiscalização e não altera o modelo de remuneração mensal fixa do Item 1, condicionado ao cumprimento dos níveis mínimos de serviço e sujeito ao Fator de Ajuste, glosas e expurgos previstos neste TR. O Item 2 compreende o quantitativo global máximo de 400 UST para toda a vigência de 12 meses, sem obrigação de consumo integral, e será remunerado exclusivamente pelas UST previamente autorizadas, efetivamente executadas, comprovadas, medidas e aceitas pela fiscalização.

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

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

SJDH	
ID. ORÇAMENTÁRIA	381.010.001
FUNÇÃO	14
SUBFUNÇÃO	122
PROGRAMA	502
PAOE	2002
REGIÃO / PLANEJAMENTO	99
NATUREZA DA DESPESA	3.3.90.39.000
TIPO DE RECURSO ORÇAMENTÁRIO	Recursos Próprios
DESTINAÇÃO DO RECURSO (1)	1.500.0.100. 000000.00.00.00
DESTINAÇÃO DO RECURSO (2)	-
AUTORIA / INDICAÇÃO	-
OBSERVAÇÃO	Conforme indicação orçamentária da APG

PROCON	
ID. ORÇAMENTÁRIA	386.010.001
FUNÇÃO	14
SUBFUNÇÃO	422
PROGRAMA	400
PAOE	1651
REGIÃO / PLANEJAMENTO	7800
NATUREZA DA DESPESA	4.4.90.52.000
TIPO DE RECURSO ORÇAMENTÁRIO	Recursos Próprios
DESTINAÇÃO DO RECURSO (1)	1.759.0.104.000000.00.00.00
DESTINAÇÃO DO RECURSO (2)	2.759.0.304.000000.00.00.00
AUTORIA / INDICAÇÃO	-
OBSERVAÇÃO	Conforme indicação orçamentária da APG

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

11. PRAZO PARA ASSINATURA DO CONTRATO

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

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

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

12. ANEXOS INTEGRANTES DO TR/HABILITAÇÃO

12.1 Vinculam-se a este TR/Habilitação, independentemente de transcrição (art. 92, inc. II, da Lei Federal n° 14.133/2021):

( ) Seção Específica do TR/Habilitação para o Sistema de Registro de Preços;

(X) Anexo I - Especificações técnicas do objeto;

(X) Anexo II - Anexo modelo para descrição auxiliar do objeto (no caso de listagem extensa);

(**X**) Anexo III - Modelo de descrição de proposta de preço e de declaração de elaboração independente de proposta;

(**X**) Anexo IV - Modelo de prova de qualificação técnica / capacidade técnico-operacional;

(**X**) Anexo V - Modelo de prova de qualificação técnica / declaração de pleno conhecimento, sem exigência de vistoria;

(**X**) Anexo VI - Modelo de prova de qualificação técnica / declaração de pleno conhecimento, com exigência de vistoria;

(X) Anexo VII - Estudo técnico preliminar;

(**X**) Anexo VIII - Análise de risco;

(**X**) Anexo IX - Declaração de ciência dos gestores e fiscais;

(**X**) Anexo X - Modelo de boletim de medição mensal;

(**X**) Anexo XI - Documento de pesquisa de preços;

(**X**) Anexo XII - Relatório de atendimentos;

(**X**) Anexo XIII - Nota técnica de caracterização do objeto como serviço comum;

(**X**) Anexo XIV - Justificativa complementar da pesquisa de preços;

(**X**) Anexo XV - Certificação de compatibilidade orçamentária;

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

A contratação do serviço de suporte técnico em 1º e 2º níveis através e estabelecimento de Central de Serviços tem como objetivo prover o suporte aos usuários da SJDH adotando as boas práticas de gestão e governança de TIC, tais como as difundidas através do framework da Information Technology Infrastructure Library (ITIL), visto que a secretaria vem progressivamente investindo na adoção de boas práticas no gerenciamento de serviços, devendo a presente contratação ser o reflexo deste contínuo investimento, pois permitirá a manutenção de processos e metodologias capazes de garantir a correta prestação dos serviços e o atendimento eficiente aos usuários no que tange aos catálogo de serviços TIC da SJDH.

Para assegurar as boas práticas de gestão e governança de *TIC* da SJDH, a presente contratação deve atender a critérios técnicos e de qualidade que incluem, dentre outros, a adoção de melhores práticas de mercado, como as difundidas pelo *framework ITIL*, que são fundamentais para manter a excelência dos serviços prestados e garantir um suporte eficiente aos usuários.

DENTRE OS PRINCIPAIS REQUISITOS PODEMOS OBSERVAR:

CONFORMIDADE COM *ITIL*

Execução de processos de gestão de serviços de *TI* que sigam as orientações do *ITIL*, assegurando que as práticas sejam centradas no valor entregue ao negócio e aos usuários.

METODOLOGIAS DE QUALIDADE

Utilização de metodologias robustas para garantir a correta prestação dos serviços, como a definição clara de níveis de serviço (*SLAs*) e a implementação de mecanismos de monitoramento e avaliação contínuos.

CAPACITAÇÃO E CERTIFICAÇÃO

Conhecimento em *ITIL*: As equipes responsáveis pelo suporte e gestão devem possuir treinamento relevante em *ITIL*, garantindo que os profissionais envolvidos estejam capacitados para aplicar as melhores práticas de mercado.

Experiência Técnica: Os profissionais devem ter experiência com as tecnologias utilizadas na infraestrutura de *TIC* da SJDH. Isso inclui conhecimento em administração de redes, bancos de dados, segurança da informação, e outras áreas tecnológicas específicas.

A certificação **ISO/IEC 20000-1:2018 ou ISO/IEC 20000-1:2022 – Gestão de Serviços de TI que** estabelece requisitos para um Sistema de Gestão de Serviços de TI, assegurando que a organização execute os serviços dentro dos padrões da *ITIL* além de:

- Adotar processos formais e auditáveis para entrega de serviços de suporte e atendimento;
- Gerenciar os incidentes, requisições, problemas, mudanças, etc com base em padrões de procedimentos, métricas e SLAs;
- Gerar relatórios que permitam o gestor tomar decisões baseadas e dadas confiáveis e precisos.
- Promova a melhoria contínua da qualidade do serviço, procurando sempre minimizar a possibilidade de falhas e interrupções;
- Promova conformidade com boas práticas *ITIL*, amplamente reconhecidas pelo mercado de TI e a Administração Pública.

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.

Além de tudo isso, empresas que possuem esta certificação são auditadas anualmente, o que garante a manutenção dos padrões ao longo do tempo.

MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO CONTÍNUA

Estabelecimento de processos contínuos de monitoramento e avaliação da qualidade dos serviços prestados, utilizando métricas e indicadores de desempenho alinhados com os objetivos de governança de *TIC* da SJDH.

EQUIPE TÉCNICA

Para realização dos serviços contínuos constantes no Catálogo de Serviços, deverá ser apresentada uma equipe técnica especializada, de acordo com os perfis profissionais que constam na tabela abaixo:

ITEM	PERFIL PROFISSIONAL	TIPO DE SERVIÇO
01	Técnico de Suporte Júnior	• Curso técnico e/ou experiência comprovada na área de suporte técnico; • 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; • Curso *ITIL* Foundation ou equivalente reconhecido; • Desejável Curso (*LGPD*) Lei Geral de Proteção de Dados.
02	Técnico de Suporte Pleno	• Curso técnico e/ou 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; • Curso *ITIL* Foundation ou equivalente reconhecido; • Desejável Curso (*LGPD*) Lei Geral de Proteção de Dados.
03	Técnico Sênior de Suporte	• Curso técnico e/ou experiência comprovada na área de suporte técnico; • Experiência comprovada de no mínimo 02 (Dois) anos 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; • Curso *ITIL* Foundation ou equivalente reconhecido; • Desejável Curso (*LGPD*) Lei Geral de Proteção de Dados.
04	Coordenador da Central de Serviços	• Curso superior completo em Ciências da Computação, Engenharia da Computação, Análise de Sistemas, Redes e afins; • Desejável Pós-graduação / Especialização na área de TI; • Experiência de 02 (Dois) anos anterior na área; • Curso *ITIL* Foundation ou equivalente reconhecido; • Curso (*LGPD*) Lei Geral de Proteção de Dados; • Curso Básico de liderança, gestão de pessoas, gestão de conflitos ou semelhante.

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 apresentado pela CONTRATADA como membro de sua equipe de atendimento, a SJDH conferirá o atendimento das comprovações exigidas e analisará 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

SJDH identifique que o profissional não atenda aos requisitos de qualificação desta Especificação Técnica, à 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.

Os profissionais que comporão a equipe técnica deverão possuir vínculo com a CONTRATADA, a ser comprovado por Carteira de Trabalho, contrato social, contrato de prestação de serviços ou termo de compromisso de integração à equipe, admitida a substituição por profissional de experiência equivalente ou superior, mediante prévia aprovação da Administração.

A equipe de atendimento deverá ser dimensionada pela CONTRATADA devendo respeitar a quantidade mínima de 9 (nove) postos de trabalho, de forma a atender aos chamados dos Usuários, de acordo com os níveis de qualidade necessários para os processos de atendimento, sendo:

- 1 (um) Coordenador;
- Suporte N1 - 2 (dois) Técnicos Júnior;
- Suporte N2 - 1 (um) Técnico Sênior e 5 (cinco) Técnicos Pleno.

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.

1.2. Características do serviço

A execução dos serviços ocorrerá conforme os conceitos, critérios, condições e especificações constantes deste Documento usando como apoio uma solução de Sistema Informatizado de Gerenciamento da Central de Serviços, cujas características constarão a seguir neste documento de *ETP*. Além disso, para atingir os objetivos previstos, a Central de Serviços, 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;
- Gerenciamento de Problemas;
- Gerenciamento do Catálogo de Serviços;
- Gerenciamento de Nível de Serviço;
- Cumprimento de Requisições;
- 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.

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.

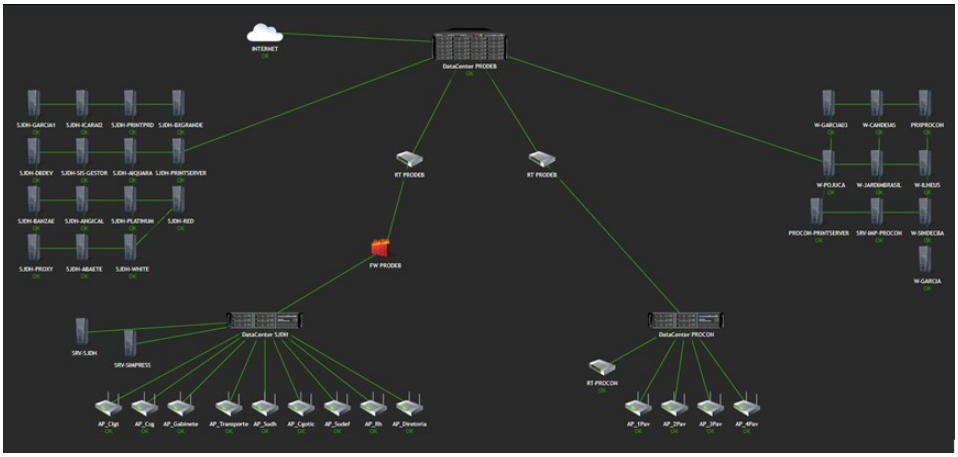
Descrição do Ambiente

1.2.1 Parque computacional

UNIDAD	EQUIPAMENTO	QTDE ESTI
SJDH	Antenas Wi-Fi	15
SJDH	Caixa de Som	30
SJDH	Data Show	5
SJDH	Estabilizador	450
SJDH	Filtro de linha	15
SJDH	Hub	2
SJDH	Impressora Colorida	2
SJDH	Impressora Monocromática	40
SJDH	Microcomputador tipo desktop	390
SJDH	Microcomputador tipo notebook	40
SJDH	Microcomputador tipo servidor	3
SJDH	Monitor	380

SJDH	Mouse	395
SJDH	Nobreak	2
SJDH	Rack´s	9
SJDH	Scanner	15
SJDH	Switch	30
SJDH	Teclado	375
SJDH	Usuários	370
SJDH	WebCam	35

1.2.2 Topologia da rede



1.2.3 Descrição das estatísticas relacionadas aos chamados

1.2.3.1 Volume médio mensal;

O volume médio mensal estimado é de ***515 (quinhentos e quinze) chamados***, considerando histórico do último ano.

Para fins de planejamento, a volumetria bruta mensal estimada é de 527 solicitações, distribuídas em: 267 vinculadas aos canais e serviços da SJDH; 154 vinculadas aos canais e unidades do PROCON; e 106 provenientes de canais corporativos ou compartilhados. Após a exclusão média de 12 solicitações canceladas ou duplicadas, estima-se volume líquido mensal de 515 atendimentos efetivos, equivalente a 6.180 atendimentos anuais. Na execução contratual, a solução de ITSM deverá identificar obrigatoriamente a unidade demandante, permitindo a segregação mensal entre SJDH, PROCON e canais compartilhados.

1.2.3.2 Períodos críticos / sazonalidade;

PERÍODOS CRÍTICOS	PE
Encerramento anual de exercício	Anual
Atualização do ambiente	Semestral

1.2.4 Localidades de Atendimento

A equipe de suporte ficará alocada na sede da SJDH para realização de atendimentos locais e nas unidades externas desta secretaria, de forma remota (Suporte N1, preferencialmente na sede da CONTRATADA) presencial (Suporte N2, na CONTRATANTE), dependendo do tipo de intervenção necessária para ativação ou restabelecimento de serviço de TIC.

Quando da necessidade de deslocamento de algum profissional para unidade externas, todas as despesas com deslocamento serão custeadas pela SJDH, mediante uso de transporte desta secretaria. No que se refere aos atendimentos em unidades do interior, serão prestados de forma remota (Suporte N1), utilizando recursos tecnológicos e sem a necessidade de deslocamento. Desta forma, em ambos os casos não ocorrerá à incidência de pagamento de diárias dos profissionais envolvidos na prestação de serviços.

Serviços de UST - Serviços Sob Demanda

A UST - Unidade de Serviço Técnico Especializado é uma unidade de mensuração de esforço para a execução de um serviço que envolva prioritariamente esforço humano não mensurável previamente com precisão ou de difícil medição por outras técnicas. É bastante utilizada em contratos de prestação de serviçoss que envolvam diversos tipos de serviços com variada complexidade. A unidade de UST equivale a 01 (uma) hora de trabalho de prestação de serviços. Ela destina- se à mensuração dos serviços e não se vincula ao número de funcionários alocados nas atividades, haja vista que um mesmo profissional pode executar diversas tarefas em paralelo, a

depender da complexidade e do prazo de conclusão das mesmas. O item 2 da contratação diz respeito a Serviços de Suporte a Projetos. A despeito da previsão de uso, constitui apenas uma expectativa em decorrência do histórico do órgão. Essas unidades serão utilizadas para projetos específicos que não estão previstos nos serviços mensais. Não há nenhuma obrigação da SJDH em consumir esse quantitativo ao longo do contrato, esse consumo dependerá exclusivamente das demandas que possam vir a surgir por questões operacionais, legais ou mesmo de mudanças necessárias. A CONTRATADA deverá fornecer esse serviço de acordo com o perfil definido pela SJDH, conforme detalhamento a ser apresentado no momento da sua execução.

Com o objetivo de assegurar flexibilidade, continuidade operacional e capacidade de evolução dos serviços de TI, deverá ser previsto um banco de Unidade de Serviço Técnico – UST, no montante de **400 (quatrocentas) unidades**, com execução ao longo da vigência do contrato de serviços de*Service Desk*.

A execução ocorrerá sob demanda, mediante acionamento formal da CONTRATANTE, com controle rigoroso da utilização. A CONTRATADA deverá apresentar relatórios detalhados contendo, no mínimo:

- Descrição das atividades realizadas;
- Profissional alocado;
- Quantidade de horas consumidas;
- Saldo de horas disponível.

O consumo de UST’s deverá refletir exclusivamente os serviços efetivamente prestados, sendo vedada qualquer cobrança antecipada ou referente a atividades não comprovadas.

A cobrança das UST’s somente poderá ser realizada após a apresentação do relatório de atividades executadas, devidamente validado e aprovado pela CONTRATANTE.

1.2.5 Horário de Execução dos Serviços

Os serviços deverão ser prestados nos seguintes Horários de Atendimento:

Regular - dias úteis, das 08h30min às 18h00min.

Plantão - dias úteis, das 07h30min às 08h30min h e das 18h00min às 19h30min.

1.2.6 Localização da Central de Serviços

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

1.2.7 Meios de Comunicação

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

- Central telefônica virtual com as seguintes funcionalidades;
- Controle de Filas para gerenciamento dos atendimentos aos usuários;
- Identificar de forma individualizada cada atendente no sistema;
- 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.
- 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 CONTRATANTE. 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.

1.2.8 Recursos Estruturais e Equipamentos

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 serão definidos abaixo com seu respectivo responsável:

1.2.9 Responsabilidade da CONTRATADA

Será responsabilidade de a CONTRATADA fornecer e manter os acessórios e *softwares* necessários para a operação 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) contemplando o licenciamento de todas as funcionalidades exigidas para a ferramenta, de pelo menos 14 (catorze) usuários operador/atendente e 1 um usuário tipo administrador;
- ***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 *googlemeet*) e aplicações web (ferramenta de *ITSM*, em conformidade com as funcionalidades do item 1.2.11), 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 ou parede que será utilizada para exibição de solução de monitoramento do ambiente que será disponibilizada pela CONTRATANTE.
- **Notebook para uso do coordenador da equipe** – A CONTRATADA deverá manter/disponibilizar um notebook com *Windows 11 Professional* para uso do coordenador ou técnicos durante atendimento específicos que necessitem realizar o teste de conectividade *wifi* ou pontos de rede físicos.

Será responsabilidade da CONTRATADA o Fornecimento e manutenção da solução da Central de Serviços, incluindo a Solução de *ITSM* para registro e acompanhamento de chamados e solicitações de serviço;

1.2.10 Responsabilidade da CONTRATANTE

Será responsabilidade de a CONTRATANTE fornecer as estações de trabalho necessárias para os técnicos prestarem os serviços de atendimento (suporte N2);

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 poderá aumentar as quantidades acima citadas com a concordância da SJDH, solicitando o devido equilíbrio econômico do Contrato para compensar os custos da ampliação.

1.2.11 Solução informatizada

A solução informatizada 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. 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:

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

TESTE DE SOLUÇÃO INFORMATIZADA

Quanto ao licenciamento do software da Solução Informatizada, caso a licitante não seja a proprietária do software, 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 lowcode, criar e gerenciar workflows de processos de negócio na solução de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM), em sua versão/modelo mais atual. Esta declaração deverá ser entregue junto com a proposta comercial

Os componentes da solução, exceto os serviços de integração, devem preferencialmente ser nativos da plataforma entregue, caso se utilize de alguma solução de terceiros, está 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;

Caso seja necessária alguma licença de terceiros, está deverá constar desde a proposta comercial inicial apresentada, sendo formalmente fornecidas ou disponibilizadas pela Contratada, acompanhadas de toda a documentação comprobatória e suporte.

O responsável pela licitação, após a verificação do atendimento da documentação da proposta comercial, solicitará a licitante melhor classificada na disputa de preços que demonstre a compatibilidade da ferramenta e comunicará a todos os licitantes interessados o link da reunião de apresentação ficando facultado aos demais licitantes o acompanhamento da demonstração na condição de ouvinte.

A licitante melhor classificada na disputa de preços deve proceder a realização da demonstração, no prazo de até 3 dias úteis a partir da convocação do Pregoeiro e o prazo para conclusão da demonstração de até 4 horas.

Se inexitosa a aferição da primeira demonstração, deverá ser notificado o detentor da proposta subseqüente, na

ordem de classificação, para a realização de sua demonstração em idêntico prazo, e assim sucessivamente, até que se obtenha solução informatizada compatível.

A demonstração de compatibilidade será analisada com o objetivo de aferir a adequação com os requisitos e as especificações contidas nesta seção – TESTE DA SOLUÇÃO INFORMATIZADA, bem como com as consignadas na proposta apresentada pelo licitante, podendo o responsável pela condução do certame proceder à avaliação e análise com o assessoramento de unidades técnicas competentes. A não realização da demonstração de compatibilidade será reputada como desistência e a licitante desclassificada.

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

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

A fim de garantir os requisitos propostos no item 1.2.11 Solução informatizada, será desclassificada nas seguintes situações:

1. Não comparecimento para apresentação da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços ofertada;
2. Não comprovar o atendimento, em sua integralidade, às características descritas no quadro a seguir. Para realização da Prova de Conceito, a empresa Arrematante 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 quatro horas.

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

ITEM	IDENTIFICAÇ	CARACTERÍSTICA TÉCNICA DA PLATAFORMA INTEGRADA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS A SEREM DEMONSTRADAS
1	CARACTERÍSTICAS GERAIS	Demonstrar autenticação integrada com o *activedirectory,* de forma direta, sem replicação de base.
2		A ferramenta da Central de Serviços deverá ter uma interface única (100% *WEB*) 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		Demonstrar a criação de formulários de abertura de chamados customizados baseados nos serviços do catálogo.
6		Demonstrarautilizaçãodosseguintesmeiosparaabertura,acompanhamentoe 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 (draganddrop), 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	Permitir 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		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.
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		Permitir a geração de relatórios destinados à análise do perfil de chamadas, aportação 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		Permitir que seja nomeado um gerente (pessoa ou grupo) para gerenciar o problema.
17		Permitir a criação de requisição de mudanças a partir de um problema registrado.

18	GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS	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	Permitir a comunicação automatizada, na fase de aprovação, para autorização ou rejeição do registro de mudança pelos responsáveis designados.
22		Permitir 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 permitea 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.
29		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	Permitir 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.

CARACTERÍSTICAS GERAIS

Conjunto Mínimo de Funcionalidades

- A solução 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;
- 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;
- 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;
- A solução deverá possuir as funcionalidades necessárias para automatizar a execução dos processos *ITIL*;
- A ferramenta da Central de Serviços deve permitir a classificação do chamado como incidente, informação, solicitação de serviços ou um tipo customizável pela CONTRATANTE.
- 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.
- A ferramenta da Central de Serviços deverá ter uma interface única (100% *WEB*) 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.
- Deverápermitirautilizaçãodosseguintesmeiosparaabertura,acompanhamentoe resolução de chamados: - Email, Portal Web, ChatBot nativamente integrado.
- Disponibilizar uma área para notificação, que permita publicar mensagens importantes, gráficos e avisos;
- Permitir o envio automático de e-mails para os usuários, na abertura e após o fechamento dos chamados, solicitando sua manifestação quanto ao atendimento;
- A ferramenta deve ser compatível com *Windows Server* suportado pelo fabricante (ou superior) e ambiente *Linux*,

para os servidores, e Windows 10 (ou superior)

- Todas as interfaces web disponibilizadas deverão funcionar, no mínimo, nos navegadores *Firefox, Google Chrome e Microsoft Edge*
- 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;
- Efetuar controle de acesso para permitir a segregação de funções por grupo de usuário, de forma customizável;
- Permitir geração de relatórios com informações estatísticas e métricas de forma fácil e dinâmica, com filtros em vários níveis;
- AsoluçãodevegerardashboardsdemaneiranativaeintegradaaferramentasdeBIde forma a identificar insights sobre os atendimentos aos usuários.
- 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;
- Permitir a criação de formulários de abertura de chamados customizados baseados nos serviços do catálogo.
- A solução deverá utilizar a língua portuguesa (*PT-BR*) na apresentação das telas de dados e demais interfaces com o usuário;
- Deverá permitir 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.
- Todas as ações/intervenções dos usuários deverão ser armazenadas na base de dados;
- Assegurar identificação única para cada evento registrado;
- 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;
- Permitir autenticação integrada com o *LDAP – LightweightDirectory Access Protocol*, de forma direta, sem replicação de base [idem ao item anterior];

GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

- Conjunto mínimo de funcionalidades: para unidades de menor porte, a solução deve apresentar pelo menos as seguintes funcionalidades:
- Permitir a criação, modificação e fechamento de registros de Incidente;
- Assegurar identificação única para cada evento registrado;
- Permitir a inclusão de arquivos (como anexos) no registro de incidente;
- Possibilitar que os registros de incidentes sejam classificados em pelo menos 2 níveis de hierarquia, associando prioridade e expectativa de prazo para cada nível;
- Garantir que os Registros de incidente associem-se a Itens de Configuração;
- Possibilitar a associação de registros de incidentes a registros de problemas;
- 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;
- Permitir a definição de coordenadores (gerentes) para cada grupo e subgrupo, possibilitando o controle gerencial sobre as tarefas de seus membros;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- Habilitar uma interface básica e comum aos usuários, para que abram chamados via *Web*;
- 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;
- Controlar os prazos acordados com o usuário, gerando alerta para equipe sobre a possível quebra de *SLA*;
- Permitir 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 da informação;
- 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;
- 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*);

- Suportar o envio de mensagens customizáveis de correio, pelo menos, nas seguintes situações:
  - No momento da abertura do chamado (informação do número do chamado ao usuário);
  - No fechamento do chamado.

FUNCIONALIDADES AVANÇADAS:

- Permitir a exportação da base de dados;
- 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;
- 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;
- Permitir a cópia de chamados (com números diferentes), para tarefas que envolvam as mesmas atividades em diferentes locais;
- Permitir abertura de chamados via correio eletrônico, recebendo uma resposta padronizada com o número do chamado;
- 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 (draganddrop), providos pela própria solução;
- Deverá suportar o versionamento dos fluxos nela modelados, assim como sua documentação automática, permitindo consultar o histórico das revisões realizadas;
- 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;
- Permitir a geração de relatórios destinados à análise do perfil de chamadas, aportação 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.

GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

- Garantir o registro, identificação e classificação de um problema;
- Permitir agrupar a classificação de problemas por área de atuação (ex.:*Hardware, Software*, Aplicação, etc.);
- Possuir funcionalidades para o controle de Problemas, de acordo com as definições do , permitindo sua identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz;
- Permitir o controle dos Erros Conhecidos;
- Demonstrar possuir campo que permita a classificação do registro de problema como Reativo ou Proativo;
- Permitir que um problema seja registrado a partir de incidentes ou de iniciativa dos profissionais da*TI;*
- Permitir que seja nomeado um gerente (pessoa ou grupo) para gerenciar o problema;
- Permitir a criação de Requisição de Mudanças (*RFC – Request For Change*) a partir de um problema registrado;
- Na conclusão de um problema, permitir o encerramento também dos incidentes relacionados ao mesmo;
- Possibilitar inclusão e atualização dos dados contidos na Base de Conhecimento;
- 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;
- Assegurar que um registro de problema contém todo o histórico de sua análise, diagnóstico e pode estar associado a uma Requisição de Mudanças;
- 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.

BASE DE CONHECIMENTO

- Permitir localização rápida de soluções através de pesquisas avançadas;
- Possuir recursos para anexar documentos eletrônicos aos conhecimentos registrados;
- Vincular chamados à base de conhecimento;
- Possibilitar a criação de *links* para bases de conhecimento públicas, tais como, *Google ou Microsoft TechNet*[Opcional];

GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Conjunto de Funcionalidades

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*).

- Deverá suportar a definição de níveis de serviço para os processos de Incidentes, Problemas, Mudanças e Requisições de Serviços;
- Deverá possibilitar a definição dos níveis de serviço de tempo para início do atendimento e tempo de solução, no mínimo;

- Deverá suportar a diferenciação dos níveis de serviço estabelecidos para um chamado de acordo com seu tipo, classificação, prioridade, área fim, *I Cs* envolvidos e usuários envolvidos;
- Deverá emitir alerta automático quando um nível de serviço estiver próximo de seu limite acordado (para *SLA*, *OLA e UC*);
- Deverá prover às gerências de incidentes, problemas e requisições de serviços, o acesso a informações de *SLAs;*
- 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;
- Deverá permitir a associação automática de incidentes, problemas e mudanças a serviços e *SLAs*, possibilitando a visualização dos incidentes que impactaram serviços e *SLAs;*
- Deverá permitir a emissão de gráficos gerenciais consolidados por período, contendo os indicadores de desempenho;

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

- Indicadores de desempenho;
- Disponibilidade dos Serviços;
- Problemas ocasionados pelo baixo nível do serviço;
- Ações para manter os níveis de serviços acordados;
- Ações para restaurar os indicadores que estão fora da meta;
- Índice de satisfação dos usuários;
- Número de incidentes, problemas e mudanças relacionados com os níveis de serviços.

GERENCIAMENTO DE MUDANÇA

- Permitir criação, modificação e deleção de registros de mudança;
- Garantir o acompanhamento, de forma estruturada, das diferentes fases e atividades de uma mudança;
- Dispor de uma interface que facilite a criação, aprovação, encerramento das Requisições de Mudanças;
- Assegurar que somente pessoal autorizado poderá criar, aprovar e encerrar uma Requisição de Mudança;
- Permitir 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;
- Permitir a comunicação automatizada, na fase de aprovação, para autorização ou rejeição do registro de mudança pelos responsáveis designados;
- Disponibilizar um cronograma detalhado com todas as ações envolvidas em uma mudança;
- Demonstrar, na interface de Mudança, o relacionamento do registro de Mudança a um item de configuração preexistente na CMDB;
- Fornecer relatórios completos sobre as Requisições de Mudanças para criação de estatísticas e aperfeiçoamento do processo (acompanhamento, status, aprovações, encerramento);
- 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;
- Permitir atribuir responsabilidades e papéis às partes interessadas envolvidas no registro de Mudança possibilitando assim uma visão RACI sobre a Mudança referida;
- Permitir a utilização de métodos de priorização automáticos para as Requisições de Mudança;
- Possuir recursos para anexar documentos eletrônicos às Mudanças.

GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÕES

- Permitir a abertura de um registro de Liberação associado ao registro de Mudança;
- Demonstrar a possibilidade, no registro de Liberação, de cadastramento de informações e atividades/tarefas que suportem o processo de liberação;
- Prover integração das Requisições de mudança com as atividades de liberações;
- 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;
- Demonstrar a possibilidade de abertura de requisição de aprovação para novas liberações em ambiente de produção, através da interface de Mudança;
- Prover um painel de controle automático (*"dashboard"*) integrando as mudanças com as liberações;
- A solução de liberação deve prover um ciclo de vida automático em conformidade com o *ITIL*.
- **GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO**
- Garantir identificação única para *IC*;
- 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;
- Utilização do ciclo de vida do *IC* como garantia do acompanhamento dos registros desde o recebimento até o seu descarte;
- 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;

- Permitir a criação, modificação e exclusão de atributos para cada tipo de *IC*;
- Manter todos os detalhes dos itens de configuração e seus respectivos atributos em uma base de dados centralizada;
- Permitir a criação de relatórios flexíveis para análise de impactos [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];
- Ferramenta de Relatórios deve permitir criar relatórios gerencias de contagem de *IC´s* de forma documentar a evolução do *IC´s* ao longo do tempo;
- Ferramenta de Relatórios deve permitir criar relatório do histórico do *IC*;
- Efetivar a integração com outros processos de *ITIL*, tais como, a Gestão de Incidentes, Gestão de Mudanças, etc;
- Enviar notificações automáticas aos responsáveis quando houver mudanças nos *IC's*;
- 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;
- Permitir a criação ilimitada de atributos para cada tipo de *IC*.

GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO

- 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;
- Deverá possibilitar 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;
- Permitir a adição de registros na base a partir dos registros de incidentes, de problemas e respectivas soluções implementadas;
- 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;
- 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;
- Possuir a capacidade de gerenciar os erros conhecidos, tornando-os disponíveis para consultas dos usuários e publicação na *Web;*
- 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;
- 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;
- 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.

1.2.12 Central de Atendimento (1º Nível)

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

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

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

Especial atenção em relação às questões de segurança e sigilo funcional;

Meios de comunicação e acesso à internet (*Smartphones*), para todos os técnicos da Contratada

1.2.13 Serviços de Suporte Presencial (2º Nível)

- A equipe de suporte presencial (2º Nível) deverá ficar alocada nas dependências da CONTRATANTE. A prestação dos serviços depende dos seguintes recursos:
- Meios de comunicação e acesso a *internet* (*Smartphones* com pacote de dados e voz), para todos os técnicos da Contratada e (*Smartphone* com pacote de dados e voz para todos os técnicos e coordenador) e *Notebook* para o coordenador;
- Equipamentos (telefones e *notebook*, conforme descrito anteriormente);
- *Kits* de ferramentas para mínimo três técnicos, no mínimo.

1.2.14 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 estabelecidas pela biblioteca *ITIL*:

- Central de Serviços;

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

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.

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.

Dentre os motivos para abertura de registros temos:

- Falha (incidente) dos equipamentos e/ou softwares básicos, de apoio e de aplicação utilizados pelos usuários no desempenho de suas tarefas profissionais;
- Solicitações de 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;
- 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;
- Outros problemas afins ou correlatos;

SERVIÇOS PRESTADOS PELA CENTRAL DE SERVIÇOS

- 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 ofContact – SPOC*), simplificando o dia-a-dia dos usuários e permitindo a área de TIC ter o total controle sobre todas as comunicações recebidas;
- Deverá prover um suporte técnico de alta qualidade para o alcance dos objetivos de negócios, dedicando uma equipe de profissionais especialmente treinadas para o suporte aos serviços disponibilizados e dimensionados de acordo com as reais necessidades de suporte ao usuário;
- 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;
- Deverá realizar análise de incidentes recorrentes e apresentação de alternativas visando a sua eliminação definitiva;
- Deverá produzir informações gerenciais, coletando medidas e calculando indicadores de desempenho;
- 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;
- Deverá avaliar em conjunto com a CONTRATANTE o Catálogo de Serviços e Acordo de Nível de Serviços;
- 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;
- Deverá elaborar e apresentar os relatórios informando a situação dos ativos inventariados;
- 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;

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.

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;
- Instalar e configurar softwares nos microcomputadores, assegurando o acesso à rede e documentando as configurações feitas;
- Instalação, configuração de hardware/software como, por exemplo, impressoras, computadores, notebooks, netbooks, monitores de vídeo, placas de rede 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 etc.) 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;
- Todos os processos deste nível devem estar em conformidade com as recomendações da *ITIL*.

1.2.15 Equipe de atendimento

A equipe de atendimento deverá ser dimensionada pela CONTRATADA devendo respeitar a quantidade mínima de 09 (nove) postos de trabalho, composta por 1 (um) Coordenador, 1 (um) Técnico Sênior, 5 (cinco) Técnicos Pleno e 2 (dois) Técnicos Júnior, 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.

NÍVEL 01 – (N1)

- Curso técnico e/ou experiência comprovada na área de suporte técnico;
- Experiência comprovada de no mínimo 01 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;
- Curso *ITIL* Foundation ou equivalente reconhecido;
- Curso (*LGPD*) Lei Geral de Proteção de Dados;

NÍVEL 02 – (N2) Técnicos de Suporte

- Curso técnico e/ou experiência comprovada na área de suporte técnico;
- Experiência comprovada de no mínimo 01 ano para Técnico Pleno e 02 anos para Técnico Sênior 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;
- Curso *ITIL* Foundation ou equivalente reconhecido;
- Curso (*LGPD*) Lei Geral de Proteção de Dados;

COORDENADOR DA CENTRAL DE SERVIÇOS

- Curso superior completo em Ciências da Computação, Engenharia da Computação, Análise de Sistemas, Redes e afins;
- Desejável Pós-graduação / Especialização na área de *TI*;
- Experiência de 02 (dois) anos anterior na área;
- Curso *ITIL* Foundation ou equivalente reconhecido;
- Curso (*LGPD*) Lei Geral de Proteção de Dados;
- Curso relacionado a gerenciamento de projetos (*CAPM, Kanban ou Scrum*);

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 apresentado pela CONTRATADA como membro de sua equipe de atendimento, a SJDH conferirá o atendimento das comprovações exigidas e analisará 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 SJDH identifique que o profissional não atenda aos requisitos de qualificação desta Especificação Técnica à 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.

A CONTRATANTE deverá incluir a lista dos assuntos nos quais os ocupantes do cargo deverão possuir conhecimentos, inclusive em relacionamento com usuários.

- Realizar a seleção, execução e manutenção de *hardwares* e *softwares* básicos e de apoio, define controle de acesso aos recursos, participa na documentação de rotina e acompanha o desempenho dos recursos técnicos;
- Participar, juntamente com o Gestor da CONTRATANTE e Gestor da CONTRATADA, de reuniões mensais de acompanhamento dos trabalhos, níveis de serviço alcançados e fechamento da pontuação de período;
- Atuar na motivação e facilitação do clima de profissionalismo e comprometimento da equipe;
- Administrar e resolver conflitos;
- Auxilia nas ações dos níveis 1 e 2;
- Auxilia a coordenar as ações de logística necessárias ao atendimento;
- Exercer a função de Gestor dos Processos indicados, nos moldes definidos neste documento, responsabilizando-se pela gestão da equipe no atendimento e dos recursos empregados;
- Coordenar as ações da Central de Atendimento, provendo o Gestor da CONTRATANTE com os relatórios gerenciais e as ferramentas de controle necessárias e suficientes para a auditoria dos serviços realizados, como solicitações de serviço feitas pelos usuários, indicadores de desempenho e qualidade e níveis de atendimento on-line;
- Participar, juntamente com o Gestor da CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento dos trabalhos, níveis de serviço alcançados e fechamento da pontuação de período;
- Atuar na motivação e facilitação do clima de profissionalismo e comprometimento da equipe;
- Coordenar as ações de todos os níveis;
- Coordenar as ações de logística necessárias ao atendimento;
- Zelar pela disponibilidade e atendimento aos prazos pactuados, bem como corrigir eventuais problemas ocorridos durante a operação da Central de Serviços.

Kit de Ferramentas disponibilizada pela CONTRATADA para 3(três) técnicos

- 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 Pólo, Tubo para Guardar Acessórios, Chave Soquete (Canhão) 3/16, Chave Soquete (Canhão) ¼;
- Parafusadeira;
- Aspirador jateador de ar portátil;
- Escova antiestática;
- Testador de fonte SATA e ATX;
- Multímetro;
- *Pen drive* ou HD externo com no mínimo 128 *GB*;
- Luvas antiestética;
- Jaleco Brim Manga Curta com Bolsos;
- *Head Set* com Almofadas em Couro, Controles de Áudio Integrado e Microfone com Redução de Ruído.

1.2.16 Catálogo de Serviços

REQUISIÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

CATEGORIA 2	SERVICO	GRUPO SOLUCIO
DIRETÓRIO / PASTAS	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
DIRETÓRIO / PASTAS	MAPEAMENTO	NÍVEL 1::SUPORTE
COMPUTADOR DE DOMÍNIO	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
COMPUTADOR DE DOMÍNIO	RESTAURAR RELAÇÃO DE CONFIANÇA	NÍVEL 1::SUPORTE
COMPUTADOR DE DOMÍNIO	REMOVER DE DOMÍNIO	NÍVEL 1::SUPORTE
USUÁRIO DE DOMÍNIO	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
USUÁRIO DE DOMÍNIO	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
E-MAIL	ORIENTAÇÃO DE *BACKUP* DE CAIXA POSTAL LOCALMENTE	NÍVEL 1::SUPORTE
E-MAIL	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
INTERNET	CONFIGURAÇÃO DE *PROXY* EM NAVEGADOR	NÍVEL 1::SUPORTE
INTERNET	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
WIFI	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
EQUIPAMENTOS EM GARANTIA	MANUTENÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
DATA SHOW	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
VIDEOCONFERÊNCIA	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
DESKTOP	INCLUSÃO DE USUÁRIO COMO ADMINISTRADOR LOCAL	NÍVEL 1::SUPORTE
DESKTOP	*BACKUP* DE DADOS LOCAIS	NÍVEL 1::SUPORTE
DESKTOP	RESTAURAÇÃO DE *BACKUP* LOCAL	NÍVEL 1::SUPORTE
DESKTOP	CONFIGURAÇÃO DE PERFIL LOCAL	NÍVEL 1::SUPORTE
DESKTOP	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
IMPRESSORA	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
NOTEBOOK	INCLUSÃO DE USUÁRIO COMO ADMINISTRADOR LOCAL	NÍVEL 1::SUPORTE
NOTEBOOK	CONFIGURAÇÃO DE PERFIL LOCAL	NÍVEL 1::SUPORTE
NOTEBOOK	RESTAURAÇÃO DE *BACKUP* LOCAL	NÍVEL 1::SUPORTE
SCANNER	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
PONTO DE REDE	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
SAPRO	INSTALAÇÃO *DESKTOP*	NÍVEL 1::SUPORTE
SAPRO	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
DIÁRIAS ONLINE	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
FIPLAN - FINANCEIRO	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE

FIPLAN - ORÇAMENTÁRIO	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
SISTEMA CONTÁBIL E FINANCEIRO (SICOF)	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
SISTEMA DE CONTROLE DE MATERIAIS E PATRIMÔNIO (SIMPAS)	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
SISTEMA DE CONTROLE DE MATERIAIS E PATRIMÔNIO (SIMPAS)	INSTALAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
SISTEMA DE CONTROLE DE MATERIAIS E PATRIMÔNIO (SIMPAS)	ATUALIZAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
SISTRANS	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
SISPROC	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
SOLIC	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
DIÁRIA ON-LINE	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
MÓDULO TRANSPORTE	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
MÓDULO PATRIMÔNIO	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
PESSOAL RH	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
SIMMP	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
SICONV	VERIFICAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
ANTIVÍRUS	INSTALAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
ANTIVÍRUS	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
ANTIVÍRUS	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
ANTIVÍRUS	EXCLUSÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
APLICATIVOS PDF	INSTALAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
APLICATIVOS PDF	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
APLICATIVOS PDF	REMOÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
APLICATIVOS PDF	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
APLICATIVOS PDF	ATUALIZAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
EDITOR DE TEXTO	INSTALAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
EDITOR DE TEXTO	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
EDITOR DE TEXTO	REMOÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
EDITOR DE TEXTO	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
EDITOR DE TEXTO	ATUALIZAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
CERTIFICADOS DIGITAIS	INSTALAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
CERTIFICADOS DIGITAIS	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
CERTIFICADOS DIGITAIS	REMOÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE

CERTIFICADOS DIGITAIS	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
CERTIFICADOS DIGITAIS	ATUALIZAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
CODEC DE VÍDEO	INSTALAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
CODEC DE VÍDEO	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
CODEC DE VÍDEO	REMOÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
CODEC DE VÍDEO	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
CODEC DE VÍDEO	ATUALIZAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
COMPACTADOR DE ARQUIVOS	INSTALAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
COMPACTADOR DE ARQUIVOS	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
COMPACTADOR DE ARQUIVOS	REMOÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
COMPACTADOR DE ARQUIVOS	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
COMPACTADOR DE ARQUIVOS	ATUALIZAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
COMUNICADORES	INSTALAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
COMUNICADORES	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
COMUNICADORES	REMOÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
COMUNICADORES	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
COMUNICADORES	ATUALIZAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
GRAVADOR DE CD/DVD	INSTALAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
GRAVADOR DE CD/DVD	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
GRAVADOR DE CD/DVD	REMOÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
GRAVADOR DE CD/DVD	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
GRAVADOR DE CD/DVD	ATUALIZAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
JAVA	INSTALAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
JAVA	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
JAVA	REMOÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
JAVA	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
JAVA	ATUALIZAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
MÓDULOS DE SEGURANÇA	INSTALAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
MÓDULOS DE SEGURANÇA	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
MÓDULOS DE SEGURANÇA	REMOÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
MÓDULOS DE SEGURANÇA	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
MÓDULOS DE SEGURANÇA	ATUALIZAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE

NAVEGADORES	INSTALAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
NAVEGADORES	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
NAVEGADORES	REMOÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
NAVEGADORES	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
NAVEGADORES	ATUALIZAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
OUTROS APLICATIVOS	INSTALAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
OUTROS APLICATIVOS	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
OUTROS APLICATIVOS	REMOÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
OUTROS APLICATIVOS	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
OUTROS APLICATIVOS	ATUALIZAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
PACOTE OFFICE	INSTALAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
PACOTE OFFICE	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
PACOTE OFFICE	REMOÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
PACOTE OFFICE	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
PACOTE OFFICE	ATUALIZAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
DATA SHOW	INSTALAÇÃO	NÍVEL 2::SUPORTE
DATA SHOW	SUBSTITUIÇÃO	NÍVEL 2::SUPORTE
DATA SHOW	REMANEJAMENTO	NÍVEL 2::SUPORTE
VIDEOCONFERÊNCIA	GRAVAÇÃO	NÍVEL 2::SUPORTE
VIDEOCONFERÊNCIA	INSTALAÇÃO	NÍVEL 2::SUPORTE
VIDEOCONFERÊNCIA	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 2::SUPORTE
DESKTOP	INSTALAÇÃO	NÍVEL 2::SUPORTE
DESKTOP	REMANEJAMENTO	NÍVEL 2::SUPORTE
DESKTOP	FORMATAÇÃO E CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 2::SUPORTE
DESKTOP	RECOLHIMENTO EQUIPAMENTO	NÍVEL 2::SUPORTE
DESKTOP	*UPGRADE*	NÍVEL 2::SUPORTE
DESKTOP	EMPRÉSTIMO DE EQUIPAMENTO	NÍVEL 2::SUPORTE
DESKTOP	SUBSTITUIÇÃO	NÍVEL 2::SUPORTE
IMPRESSORA	INSTALAÇÃO	NÍVEL 2::SUPORTE
IMPRESSORA	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 2::SUPORTE
IMPRESSORA	TROCA DE TONER	NÍVEL 2::SUPORTE
IMPRESSORA	REMANEJAMENTO	NÍVEL 2::SUPORTE

MONITOR	INSTALAÇÃO	NÍVEL 2::SUPORTE
MONITOR	REMANEJAMENTO	NÍVEL 2::SUPORTE
NOTEBOOK	INSTALAÇÃO	NÍVEL 2::SUPORTE
NOTEBOOK	REMANEJAMENTO	NÍVEL 2::SUPORTE
NOTEBOOK	FORMATAÇÃO E CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 2::SUPORTE
NOTEBOOK	RECOLHIMENTO EQUIPAMENTO	NÍVEL 2::SUPORTE
NOTEBOOK	*UPGRADE*	NÍVEL 2::SUPORTE
NOTEBOOK	EMPRÉSTIMO DE EQUIPAMENTO	NÍVEL 2::SUPORTE
NOTEBOOK	SUBSTITUIÇÃO	NÍVEL 2::SUPORTE
SCANNER	INSTALAÇÃO	NÍVEL 2::SUPORTE
SCANNER	REMANEJAMENTO	NÍVEL 2::SUPORTE
LAUDO TÉCNICO DE EQUIPAMENTOS	EMISSÃO DE LAUDO TÉCNICO SOBRE EQUIPAMENTO	NÍVEL 2::SUPORTE
PONTO DE REDE	VERIFICAÇÃO	NÍVEL 2::SUPORTE
OUTROS APLICATIVOS	CRIAÇÃO DE IMAGEM	NÍVEL 2::SUPORTE
SISTEMA OPERACIONAL	RESTAURAÇÃO DE IMAGEM	NÍVEL 2::SUPORTE
SISTEMA OPERACIONAL	ATUALIZAÇÃO	NÍVEL 2::SUPORTE
SISTEMA OPERACIONAL	ATUALIZAÇÃO DE IMAGEM	NÍVEL 2::SUPORTE

REQUISIÇÃO APENAS DE CARÁTER INFORMATIVO

CATEGORIA 2	SERVICO	GRUPO SOLUCIONADOR
AGENDA SJDH	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
INTRANET	NOVAS ÁREAS DE DADOS	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
FIPLAN - FINANCEIRO	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
FIPLAN - ORÇAMENTÁRIO	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SISTRANS	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SISTRANS	CRIAÇÃO DE USUÁRIO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SISTRANS	TREINAMENTO USUÁRIO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SISTRANS	CONFECÇÃO DE RELATÓRIO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SISTRANS	DESENVOLVIMENTO DE NOVAS ROTINAS	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO

SISTRANS	EXCLUSÃO DE USUÁRIO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SISPROC	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SISPROC	CRIAÇÃO DE USUÁRIO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SISPROC	*RESET* DE SENHA	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SISPROC	EXCLUSÃO DE DESPACHO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SISPROC	EXCLUSÃO DE PÁGINA	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SISPROC	EXCLUSÃO DE USUÁRIO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SOLIC	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SOLIC	CRIAÇÃO DE USUÁRIO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SOLIC	TREINAMENTO USUÁRIO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SOLIC	CONFECÇÃO DE RELATÓRIO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SOLIC	DESENVOLVIMENTO DE NOVAS ROTINAS	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SOLIC	EXCLUSÃO DE USUÁRIO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
DIÁRIA ON-LINE	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
DIÁRIA ON-LINE	CRIAÇÃO DE USUÁRIO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
DIÁRIA ON-LINE	TREINAMENTO USUÁRIO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
DIÁRIA ON-LINE	CONFECÇÃO DE RELATÓRIO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
DIÁRIA ON-LINE	DESENVOLVIMENTO DE NOVAS ROTINAS	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
DIÁRIA ON-LINE	EXCLUSÃO DE USUÁRIO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
MÓDULO TRANSPORTE	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
MÓDULO TRANSPORTE	CRIAÇÃO DE USUÁRIO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
MÓDULO TRANSPORTE	TREINAMENTO USUÁRIO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
MÓDULO TRANSPORTE	CONFECÇÃO DE RELATÓRIO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
MÓDULO PATRIMÔNIO	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO

MÓDULO PATRIMÔNIO	CRIAÇÃO DE USUÁRIO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
MÓDULO PATRIMÔNIO	TREINAMENTO USUÁRIO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
MÓDULO PATRIMÔNIO	CONFECÇÃO DE RELATÓRIO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
MÓDULO SERVIÇOS	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
MÓDULO SERVIÇOS	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
MÓDULO SERVIÇOS	CRIAÇÃO DE USUÁRIO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
MÓDULO SERVIÇOS	TREINAMENTO USUÁRIO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
MÓDULO SERVIÇOS	CONFECÇÃO DE RELATÓRIO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
PESSOAL RH	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
PESSOAL RH	CRIAÇÃO DE USUÁRIO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
PESSOAL RH	TREINAMENTO USUÁRIO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
PESSOAL RH	CONFECÇÃO DE RELATÓRIO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
PESSOAL RH	DESENVOLVIMENTO DE NOVAS ROTINAS	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
PESSOAL RH	EXCLUSÃO DE USUÁRIO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SIMMP	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SIMMP	CRIAÇÃO DE USUÁRIO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SIMMP	TREINAMENTO USUÁRIO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SIMMP	CONFECÇÃO DE RELATÓRIO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SIMMP	DESENVOLVIMENTO DE NOVAS ROTINAS	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SIMMP	EXCLUSÃO DE USUÁRIO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
ANTIVÍRUS	ATUALIZAÇÃO	NÍVEL 3::DESENVOLVIMENTO
DIRETÓRIO / PASTAS	EXCLUSÃO	NÍVEL 3::INFRAESTRUTURA
DIRETÓRIO / PASTAS	INCLUSÃO	NÍVEL 3::INFRAESTRUTURA
DIRETÓRIO / PASTAS	PERMISSÃO	NÍVEL 3::INFRAESTRUTURA
DIRETÓRIO / PASTAS	RESTAURAÇÃO	NÍVEL 3::INFRAESTRUTURA
ARQUIVOS NA REDE	RESTAURAÇÃO	NÍVEL 3::INFRAESTRUTURA

DIRETÓRIO / PASTAS	COMPARTILHAMENTO	NÍVEL 3::INFRAESTRUTURA
USUÁRIO DE DOMÍNIO	CRIAÇÃO DE USUÁRIO	NÍVEL 3::INFRAESTRUTURA
USUÁRIO DE DOMÍNIO	EXCLUSÃO DE USUÁRIO	NÍVEL 3::INFRAESTRUTURA
USUÁRIO DE DOMÍNIO	*RESET* DE SENHA	NÍVEL 3::INFRAESTRUTURA
USUÁRIO DE DOMÍNIO	BLOQUEIO DE USUÁRIO	NÍVEL 3::INFRAESTRUTURA
USUÁRIO DE DOMÍNIO	MUDANÇA DE SETOR	NÍVEL 3::INFRAESTRUTURA
E-MAIL	CRIAÇÃO DE USUÁRIO	NÍVEL 3::INFRAESTRUTURA
E-MAIL	BLOQUEIO DE USUÁRIO	NÍVEL 3::INFRAESTRUTURA
E-MAIL	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 3::INFRAESTRUTURA
E-MAIL	AUMENTO DE COTA	NÍVEL 3::INFRAESTRUTURA
E-MAIL	CRIAÇÃO DE GRUPO DE *EMAIL*	NÍVEL 3::INFRAESTRUTURA
E-MAIL	INCLUSÃO DE USUÁRIO EM GRUPO DE *EMAIL*	NÍVEL 3::INFRAESTRUTURA
E-MAIL	EXCLUSÃO DE USUÁRIO EM GRUPO DE *EMAIL*	NÍVEL 3::INFRAESTRUTURA
E-MAIL	ALTERAÇÃO DE GRUPO DE *EMAIL*	NÍVEL 3::INFRAESTRUTURA
E-MAIL	*RESET* DE SENHA	NÍVEL 3::INFRAESTRUTURA
INTERNET	ALTERAR NÍVEL DE ACESSO	NÍVEL 3::INFRAESTRUTURA
WIFI	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 3::INFRAESTRUTURA
IMPRESSORA	LIMPEZA DE FILA DE IMPRESSÃO	NÍVEL 3::INFRAESTRUTURA
PONTO DE REDE	CRIAÇÃO	NÍVEL 3::INFRAESTRUTURA
SISTEMA GESTOR	CRIAÇÃO DE USUÁRIO	NÍVEL 3::SUPORTE
SISTEMA GESTOR	TREINAMENTO USUÁRIO	NÍVEL 3::SUPORTE
SAPRO	*RESET* DE SENHA	NÍVEL 3::SUPORTE

SAPRO	CRIAÇÃO DE USUÁRIO	NÍVEL 3::SUPORTE
SAPRO	BLOQUEAR USUÁRIO	NÍVEL 3::SUPORTE
DIÁRIAS ONLINE	INCIDENTES	NÍVEL 3::SUPORTE
DIÁRIAS ONLINE	*RESET* DE SENHA	NÍVEL 3::SUPORTE
INTRANET	ATUALIZAÇÃO	NÍVEL 3::SUPORTE
SISTEMA PASSE LIVRE	INCIDENTES	NÍVEL 3::SUPORTE
SISTEMA PASSE LIVRE	CRIAR USUÁRIO	NÍVEL 3::SUPORTE
SISTEMA PASSE LIVRE	*RESET* DE SENHA	NÍVEL 3::SUPORTE
SISTEMA PASSE LIVRE	BLOQUEAR USUÁRIO	NÍVEL 3::SUPORTE
SISTEMA PANDORA	INCIDENTES	NÍVEL 3::SUPORTE
SISTEMA PANDORA	CRIAR USUÁRIO	NÍVEL 3::SUPORTE
SISTEMA PANDORA	*RESET* DE SENHA	NÍVEL 3::SUPORTE
SISTEMA PANDORA	BLOQUEAR USUÁRIO	NÍVEL 3::SUPORTE
SISTEMAS CIPTEA	INCIDENTES	NÍVEL 3::SUPORTE
SISTEMAS CIPTEA	CRIAR USUÁRIO	NÍVEL 3::SUPORTE
SISTEMAS CIPTEA	*RESET* DE SENHA	NÍVEL 3::SUPORTE
SISTEMAS CIPTEA	BLOQUEAR USUÁRIO	NÍVEL 3::SUPORTE
SISTEMAS SJDH EM DADOS	INCIDENTES	NÍVEL 3::SUPORTE
SISTEMAS SJDH EM DADOS	*RESET* DE SENHA	NÍVEL 3::SUPORTE
SISTEMAS SJDH EM DADOS	BLOQUEAR USUÁRIO	NÍVEL 3::SUPORTE
OUTROS SISTEMAS CORPORATIVOS	INCIDENTES	NÍVEL 3::SUPORTE
OUTROS SISTEMAS CORPORATIVOS	*RESET* DE SENHA	NÍVEL 3::SUPORTE
OUTROS SISTEMAS CORPORATIVOS	BLOQUEAR USUÁRIO	NÍVEL 3::SUPORTE
DATA SHOW	MANUTENÇÃO	NÍVEL 4::EQUIPE INTERNA
IMPRESSORA	SOLICITAÇÃO	NÍVEL 4::EQUIPE INTERNA
MONITOR	SOLICITAÇÃO	NÍVEL 4::EQUIPE INTERNA
MONITOR	SUBSTITUIÇÃO	NÍVEL 4::EQUIPE INTERNA
NOTEBOOK	SOLICITAÇÃO	NÍVEL 4::EQUIPE INTERNA
SCANNER	SOLICITAÇÃO	NÍVEL 4::EQUIPE INTERNA
SCANNER	SUBSTITUIÇÃO	NÍVEL 4::EQUIPE INTERNA
SAPRO	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 4::EQUIPE INTERNA
SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS (SIRH)	*RESET* DE SENHA	NÍVEL 4::EQUIPE INTERNA
SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS (SIRH)	EXCLUSÃO DE USUÁRIO	NÍVEL 4::EQUIPE INTERNA
SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS (SIRH)	CRIAÇÃO DE USUÁRIO	NÍVEL 4::EQUIPE INTERNA

FIPLAN - FINANCEIRO	*RESET* DE SENHA	NÍVEL 4::EQUIPE INTERNA
FIPLAN - FINANCEIRO	CRIAÇÃO DE USUÁRIO	NÍVEL 4::EQUIPE INTERNA
FIPLAN - ORÇAMENTÁRIO	*RESET* DE SENHA	NÍVEL 4::EQUIPE INTERNA
FIPLAN - ORÇAMENTÁRIO	CRIAÇÃO DE USUÁRIO	NÍVEL 4::EQUIPE INTERNA
SISTEMA CONTÁBIL E FINANCEIRO (SICOF)	*RESET* DE SENHA	NÍVEL 4::EQUIPE INTERNA
SISTEMA CONTÁBIL E FINANCEIRO (SICOF)	CRIAÇÃO DE USUÁRIO	NÍVEL 4::EQUIPE INTERNA
SISTEMA CONTÁBIL E FINANCEIRO (SICOF)	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 4::EQUIPE INTERNA
SISTEMA DE CONTROLE DE MATERIAIS E PATRIMÔNIO (SIMPAS)	*RESET* DE SENHA	NÍVEL 4::EQUIPE INTERNA
SISTEMA DE CONTROLE DE MATERIAIS E PATRIMÔNIO (SIMPAS)	CRIAÇÃO DE USUÁRIO	NÍVEL 4::EQUIPE INTERNA
SISTEMA DE CONTROLE DE MATERIAIS E PATRIMÔNIO (SIMPAS)	EXCLUSÃO DE USUÁRIO	NÍVEL 4::EQUIPE INTERNA
SISTEMA DE CONTROLE DE MATERIAIS E PATRIMÔNIO (SIMPAS)	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 4::EQUIPE INTERNA
SISTEMA GESTOR	ATUALIZAÇÃO DE DADOS BANCÁRIOS	NÍVEL 4::SETOR DE RECURSOS HUMANOS
E-MAIL	*RESTORE* DE CAIXA POSTAL LOCALMENTE	NÍVEL 5:: FORNECEDOR
E-MAIL	*BACKUP* DE CAIXA POSTAL	NÍVEL 5:: FORNECEDOR
E-MAIL	*RESTORE* DE CAIXA POSTAL	NÍVEL 5:: FORNECEDOR
IMPRESSORA	SUBSTITUIÇÃO	NÍVEL 5:: FORNECEDOR

INCIDENTES

ACESSO	DIRETÓRIO/PASTAS	ERRO AO ACESSAR
ACESSO	DIRETÓRIO/PASTAS	ACESSO NEGADO
ACESSO	DOMÍNIO	NÃO AUTENTICA
ACESSO	DOMÍNIO	NÃO ACESSA DOMÍNIO
ACESSO	DOMÍNIO	NÃO CARREGA PERFIL
ACESSO	*E-MAIL*	NÃO ENVIA MENSAGENS
ACESSO	*E-MAIL*	NÃO RECEBE MENSAGENS
ACESSO	*E-MAIL*	ACESSO NEGADO
ACESSO	*E-MAIL*	ERRO AO ACESSAR
ACESSO	*INTERNET*	NÃO NAVEGA

ACESSO	*INTERNET*	NÃO CONECTA
ACESSO	*WIFI*	NÃO NAVEGA
ACESSO	*WIFI*	NÃO CONECTA
ÁUDIO E VISUAL	*DATA SHOW*	NÃO LIGA
ÁUDIO E VISUAL	*DATA SHOW*	NÃO CONECTA
ÁUDIO E VISUAL	VIDEOCONFERÊNCIA	NÃO LIGA
ÁUDIO E VISUAL	VIDEOCONFERÊNCIA	ERRO AO GRAVAR
ÁUDIO E VISUAL	VIDEOCONFERÊNCIA	NÃO CONECTA
HARDWARE	*DESKTOP*	NÃO LIGA
HARDWARE	*DESKTOP*	FALHA DE PERIFÉRICOS
HARDWARE	*DESKTOP*	SISTEMA OPERACIONAL INOPERANTE
HARDWARE	IMPRESSORA	PAPEL PRESO
HARDWARE	IMPRESSORA	NÃO LIGA
HARDWARE	IMPRESSORA	NÃO IMPRIME
HARDWARE	IMPRESSORA	PAPEL BORRADO
HARDWARE	MONITOR	NÃO LIGA
HARDWARE	MONITOR	FALHA NA IMAGEM
HARDWARE	*NOTEBOOK*	NÃO LIGA
HARDWARE	*NOTEBOOK*	FALHA DE PERIFÉRICOS
HARDWARE	*NOTEBOOK*	SISTEMA OPERACIONAL INOPERANTE
HARDWARE	*SCANNER*	NÃO LIGA
HARDWARE	*SCANNER*	ERRO AO DIGITALIZAR
REDE	PONTO DE REDE	NÃO CONECTA
REDE	PONTO DE REDE	CONFLITO DE IP
SISTEMAS CORPORATIVOS INTERNOS	PASSE LIVRE, CIPTEA, PANDORA, ETC	ERRO DE SISTEMA
SISTEMAS CORPORATIVOS INTERNOS	PASSE LIVRE, CIPTEA, PANDORA, ETC	ACESSO NEGADO
SISTEMAS CORPORATIVOS INTERNOS	PASSE LIVRE, CIPTEA, PANDORA, ETC	INDISPONIBILIDADE DE SISTEMA
SISTEMAS CORPORATIVOS INTERNOS	PASSE LIVRE, CIPTEA, PANDORA, ETC	BAIXA *PERFORMANCE* DE SISTEMA
SISTEMAS CORPORATIVOS EXTERNOS	FIPLAN	ACESSO NEGADO
SISTEMAS CORPORATIVOS EXTERNOS	FIPLAN	ERRO DE SISTEMA
SISTEMAS CORPORATIVOS EXTERNOS	FIPLAN	INSTALAÇÃO DE NAVEGADOR
SISTEMAS CORPORATIVOS EXTERNOS	SISTEMA CONTÁBIL E FINANCEIRO (SICOF)	ACESSO NEGADO
SISTEMAS CORPORATIVOS EXTERNOS	SISTEMA CONTÁBIL E FINANCEIRO (SICOF)	ERRO DE SISTEMA

SISTEMAS CORPORATIVOS EXTERNOS	SISTEMA DE CONTROLE DE MATERIAIS E PATRIMÔNIO (SIMPAS)	ACESSO NEGADO
SISTEMAS CORPORATIVOS EXTERNOS	SISTEMA DE CONTROLE DE MATERIAIS E PATRIMÔNIO (SIMPAS)	ERRO DE SISTEMA
SISTEMAS CORPORATIVOS EXTERNOS	SISTEMA DE CONTROLE DE MATERIAIS E PATRIMÔNIO (SIMPAS)	ATUALIZAÇÃO
SOFTWARE	ANTIVÍRUS	ERRO DE APLICATIVO
SOFTWARE	APLICATIVOS PDF	ERRO DE APLICATIVO
SOFTWARE	*BROFFICE*	INSTALAÇÃO
SOFTWARE	*BROFFICE*	SUPORTE AO USUÁRIO
SOFTWARE	*BROFFICE*	ERRO DE APLICATIVO
SOFTWARE	*WPS OFFICE*	INSTALAÇÃO
SOFTWARE	*WPS OFFICE*	SUPORTE AO USUÁRIO
SOFTWARE	*WPS OFFICE*	ERRO DE APLICATIVO
SOFTWARE	*MICROSOFT OFFICE*	INSTALAÇÃO
SOFTWARE	*MICROSOFT OFFICE*	SUPORTE AO USUÁRIO
SOFTWARE	*MICROSOFT OFFICE*	ERRO DE APLICATIVO
SOFTWARE	CERTIFICADOS DIGITAIS	ERRO DE APLICATIVO
SOFTWARE	*CODEC* DE VÍDEO	ERRO DE APLICATIVO
SOFTWARE	COMPACTADOR DE ARQUIVOS	INSTALAÇÃO
SOFTWARE	COMPACTADOR DE ARQUIVOS	ERRO DE APLICATIVO
SOFTWARE	GRAVADOR DE CD/DVD	ERRO DE APLICATIVO
SOFTWARE	*JAVA*	ERRO DE APLICATIVO
SOFTWARE	MÓDULOS DE SEGURANÇA	ERRO DE APLICATIVO
SOFTWARE	NAVEGADORES	ERRO DE APLICATIVO
SOFTWARE	OUTROS APLICATIVOS	ERRO DE APLICATIVO
SOFTWARE	SISTEMA OPERACIONAL	INSTALAÇÃO
SOFTWARE	SISTEMA OPERACIONAL	ERRO DE SISTEMA
SOFTWARE	SISTEMA OPERACIONAL	LENTIDÃO
ACOMPANHAMENTO	REUNIÕES	IMPACTO NO FUNCIONAMENTO
ACOMPANHAMENTO	EVENTOS	IMPACTO NO FUNCIONAMENTO
ACOMPANHAMENTO	TREINAMENTOS	IMPACTO NO FUNCIONAMENTO

ACOMPANHAMENTO	VISITA TÉCNICA	IMPACTO NO FUNCIONAMENTO

1.2.17 Acordo de Nível de Serviço

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 solucionando dentro do prazo estabelecido para cada tipo de prioridade.

TABELAS DE DEFINIÇÃO DAS PRIORIDADES

TABELA PARA CÁLCULO DE PRIORIDADE (de 1 a 5)				
		IMPACTO (Serviço)		
		ALTO	***MÉDIO***	***BAIXO***
URGÊNCIA (Usuário)	***ALTO***	1	2	3
	MÉDIO	2	3	4
	BAIXO	3	4	5

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

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

Consideramos IMPACTOS, 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 ATENDIMEN		
URGÊNCIA (Usuário)		
ALT	***MEL***	***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		
PRIORID	DESCRI	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).

GERENCIAMENTO DO NÍVEL DE SERVIÇO – INDICADORES

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

TEMPO DE ATENDIMENTO POR URGÊNCIA				
Sigl	Indic	Tipo: Urgênc	*SLA* Contra	Peso
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 URGÊNCIA Baixa Atendida no 1º Nível, no mínimo 85% devem estar dentro do *SLA* contratado.
- **Indicador 02** - Entende-se que, dos 100% dos chamados de URGÊNCIA Média Atendida no 1º Nível, no mínimo 90% devem estar dentro do *SLA* contratado.
- **Indicador 03** - Entende-se que, dos 100% dos chamados de URGÊNCIA Alta Atendida no 1º Nível, no mínimo 95% devem estar dentro do *SLA* contratado.

PRODUÇÃO DE CHAMADOS POR PRIORIDADE				
Sigla	Indi	Tipo: Priorid	*SLA* Contrat	Peso

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				
Indic Sigla	**Indi**	**Tipo: Satisfa**	***SLA* Contrat**	**Peso**
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				
Indica Sigla	**Indica**	**Tipo: *Status***	***SLA* Contrat**	**Peso**
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.

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.

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.

A) 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:

S(*SLAM* X PESO)

***FA* = ----------**

S(SLAC X PESO)

SLA = Acordo de Nível de Serviço

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

SLAC = *SLA* Contratado

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

FÓRMULA PARA CALCULAR O FATOR DE AJUSTE:

S(*SLAC* X PESO)

***FA* = ----------**

S(*SLAM* X 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* (seção B3) 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* x *FA

VP = Valor a ser Pago;

A medição mensal será formalizada por Boletim de Medição, conforme modelo do Anexo X, contendo quantitativos executados por unidade, cumprimento dos tempos de atendimento e solução, indicadores de SLA, ocorrências sujeitas a expurgo, memória de cálculo do Fator de Ajuste, glosas e valor líquido devido.

VC = Valor Contratado;

FA = Fator de Ajuste resultante da média aritmética.

1.2.18 Determinações adicionais

Além das determinações contidas em **DISPOSIÇÕES GERAIS**, bem como daquelas decorrentes de lei, deverão ser observados os seguintes itens no instrumento convocatório:

- 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;
- Os serviços objeto da licitação deverão ser executados sob a inteira responsabilidade funcional e operacional da CONTRATADA, sobre cujos empregados deverá manter estrita e exclusiva fiscalização;
- 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;
- 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;
- Os serviços não poderão sofrer solução de continuidade durante todo o prazo da sua vigência.

1.2.19 Obrigações Contratuais

1.2.19.1 Obrigações da CONTRATADA

- Deverá indicar um preposto que será o responsável por todas as ações referentes aos serviços contratados;
- 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;
- 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;
- 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;
- A CONTRATADA deverá seguir as datas das reuniões mensais estabelecidas pela CONTRATANTE;
- 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.

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

- Coordenação funcional de todos os recursos da CONTRATADA disponibilizados para atender ao contrato;
- Participar de reuniões mensais junto a CONTRATANTE;
- Responsável pelo acompanhamento dos serviços prestados e o desempenho, tendo como premissa o Acordo de Níveis de Serviço;
- Responsável pelo provimento de recursos humanos necessários para a prestação do serviço contratado;
- Representar o nível mais alto de escalonamento para os problemas operacionais no âmbito do contrato;
- Interagir com o(s) Coordenador(es) da Central de Serviços, responsável(eis) pela gestão dos serviços ora contratados;
- A CONTRATADA deverá manter o Coordenador da Central de Serviços, presencial cabendo ao mesmo;
- Coordenar, orientar e supervisionar toda a equipe técnica da CONTRATADA alocada para o cumprimento do presente contrato;
- Responder prontamente a todos os questionamentos e solicitações e também ser proativo propondo a CONTRATANTE mudança nas rotinas e procedimentos técnicos, quando julgar pertinente, visando à otimização dos custos, a racionalização e melhoria dos processos;
- 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;
- Acompanhar e avaliar os resultados globais das atividades sob sua gestão, fornecendo subsídios e informações, visando o tratamento das prioridades e o planejamento global;
- 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;

- Controlar a qualidade dos serviços prestados, mantendo a equipe técnica em conformidade ao previsto em contrato;
- 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.

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

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

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:

- Produzir e manter um catálogo de serviços com o auxílio da CONTRATANTE;
- Estabelecer interfaces e dependências entre todos os serviços, componentes de suporte e itens de configuração que estão no catálogo de serviços;
- Proporcionar uma fonte central de informação sobre os serviços entregues com base de conhecimento e scripts de atendimento homologados junto a CONTRATANTE;
- Assegurar que todas as áreas de negócios tenham uma visão exata e consistente dos serviços em uso, e como eles devem ser usados;
- 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*).

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

- Nome do serviço;
- *SLA* de atendimento;
- Pontos de contato;
- Setor(es) / Departamento(s) responsável(is) pelo atendimento ao serviço;
- Horário de prestação de serviçoss e exceções;
- 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;
- Caberá à CONTRATADA a execução dos trabalhos necessários ao cumprimento do objeto do certame, devendo obrigatoriamente:
    - 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.
    - 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.
    - Dimensionar Recursos Humanos necessários para a execução, operação, controle e acompanhamento objeto contratado.
    - Realizar o serviço de Reposição de Peças, que serão fornecidas pela CONTRATANTE.
    - Manter sigilo acerca das informações relativas à Contratante, não podendo divulgá-las, mesmo que em caráter estatístico, sem prévia autorização.

1.2.19.2 Obrigações da CONTRATANTE

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

- 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;
- Comunicar a empresa por escrito, sobre eventuais irregularidades na execução dos serviços, fixando prazo para correções;
- Cumprir todos os compromissos financeiros assumidos com a CONTRATADA, efetuando os pagamentos de acordo com o previsto neste Edital;
- Permitir acesso às suas dependências, de funcionário da CONTRATADA devidamente identificado, sempre que necessário à realização dos serviços;
- Disponibilizar as peças necessárias para o serviço de Reposição de Peças.

1.2.19.3 O prazo de vigência do Contrato é de 1 ano, a contar da data da (**X**) assinatura do Contrato ( ) subscrição da Autorização de Fornecimento de Material – AFM ( ) subscrição da Autorização de Prestação de Serviços – APS _____, prorrogável até atingir o limite de 5 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei Federal n° 14.133/2021.

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

ANEXO - II

ANEXO MODELO PARA DESCRIÇÃO AUXILIAR DO OBJETO

Modalidade de Licitação:	Número:

LOTE /ITEM	DESCRIÇÃO	COLUNA 3	COLUNA 3	COLUNA 3

Salvador, _____de _____ de 2026.

_____

Nome/Razão Social CPF/ CNPJ Representante Legal / Assinatura

ANEXO - III

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

Modalidade de Licitação:	Número:

LOTE /ITEM	DESCRIÇÃO			
VALOR TOTAL DO LOTE/ITEM (MENSAL)				R$
VALOR TOTAL DO LOTE/ITEM (GLOBAL)				R$
PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA				( ) DIAS **[≥60]**

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

- a proposta apresentada para participar desta licitação foi elaborada de maneira independente por mim e o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato desta licitação, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- a intenção de apresentar a proposta elaborada para participar desta licitação não foi informada, discutida ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato desta licitação, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- que não tentei, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato desta licitação quanto a participar ou não dela;
- que o conteúdo da proposta apresentada para participar desta licitação não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato desta licitação antes da adjudicação do objeto;
- que o conteúdo da proposta apresentada para participar desta licitação não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante do órgão licitante antes da abertura oficial das propostas;
- que o conteúdo da proposta apresentada para participar desta licitação compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infra legais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas, conforme §1º do art. 63 da Lei n° 14.133/2021; e
- que estou plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detenho plenos poderes e informações para firmá-la.

Salvador, _____de _____ de 2026.

_____

Nome/Razão Social CPF/ CNPJ Representante Legal / Assinatura

ANEXO - IV

MODELO DE PROVA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

CAPACIDADE TÉCNICO-OPERACIONAL

Modalidade de Licitação:	Número:

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

Especificação	Quantitativo	Prazo de execução

Salvador _____de _____ de 2026.

_____

Nome/Razão Social CPF/ CNPJ Representante Legal / Assinatura

ANEXO - V

MODELO DE PROVA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO, SEM EXIGÊNCIA DE VISTORIA

Modalidade de Licitação:	Número:

Em cumprimento à exigência do TR/HABILITAÇÃO, declaramos, para os fins do inc. VI do art. 67 da Lei Federal n° 14.133/2021, termos tomado conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.

Salvador _____de _____ de 2026.

_____

Nome/Razão Social CPF/ CNPJ Representante Legal / Assinatura

ANEXO - VI

MODELO DE PROVA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO, COM EXIGÊNCIA DE VISTORIA

Modalidade de Licitação:	Número:

( ) DECLARAÇÃO DE VISTORIA EXPEDIDA PELA ADMINISTRAÇÃO

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

.

Salvador _____de _____ de 2026.

_____

Assinatura, Identificação do Servidor Público e Respectivo Cadastro

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

Em cumprimento à exigência do TR/HABILITAÇÃO, optamos por dispensar a vistoria e declaramos, para os fins do inc. VI do art. 67 c/c art. 63, §§2º e §3º, todos da Lei Federal n° 14.133/2021, termos tomado conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.

Salvador _____de _____ de 2026.

_____

Responsável Técnico

ANEXO - VII

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Nota: Conforme Documento SEI nº 00138230242 / Processo SEI nº 082.17207.2026.0001782-83, informo que o Estudo Técnico Preliminar (ETP) encontra-se apensado aos autos do processo.

1. Informações básicas do documento

Número do processo administrativo SEI nº. 082.17207.2026.0001782-83

O presente ETP trata da Licitação, na Modalidade Pregão conforme Art. 28 inciso I da Lei nº. 14.133/21 contratação de empresa especializada na prestação de serviços de prestação de serviços técnicos de atendimento e suporte ao usuário em 1º e 2º níveis e operação da Central de Serviços de TIC, incluindo suporte a projetos no ambiente de TI.

2. Necessidade

2.1. Descrição da necessidade

A Secretaria de Justiça e Direitos Humanos desempenha papel fundamental na promoção e garantia dos direitos fundamentais, bem como na democratização do acesso à justiça em benefício da sociedade. Para a consecução de sua missão institucional a defesa e valorização da dignidade do ser humano, é imprescindível que suas atividades administrativas e operacionais sejam contínuas, eficientes e respaldadas por recursos tecnológicos adequados.

Nesse contexto, evidencia-se a necessidade de contratação de serviços de atendimento e suporte ao usuário, bem como de suporte a projetos no ambiente de Tecnologia da Informação, de modo a assegurar o pleno funcionamento das rotinas e das aplicações essenciais ao desempenho das atribuições do órgão.

O ambiente tecnológico, atualmente central ao funcionamento de qualquer órgão público, demanda manutenção contínua, tanto preventiva quanto corretiva, além de atualizações sistêmicas e respostas céleres a eventuais incidentes que possam comprometer a segurança da informação, a produtividade das equipes e a continuidade dos serviços prestados à população. O suporte especializado ao usuário, nesse sentido, mostra-se indispensável para que os colaboradores desempenhem suas funções sem entraves técnicos, potencializando a eficiência operacional e aprimorando a experiência dos cidadãos que utilizam os canais digitais da Secretaria.

Ademais, a manutenção do pleno funcionamento do ambiente computacional contribui diretamente para a execução e o monitoramento de políticas públicas, estratégias e projetos institucionais voltados à promoção dos direitos humanos. A ausência de suporte adequado em TI pode acarretar paralisações, perda de dados, restrições de acesso à informação e prejuízos à imagem institucional, situações incompatíveis com a missão de atender ao interesse público com excelência e responsabilidade.

Por fim, ressalta-se que o investimento na contratação desses serviços reflete o compromisso com a inovação, a modernização da gestão e a transparência administrativa, princípios essenciais à administração pública contemporânea. A continuidade e a qualidade dos serviços prestados à sociedade dependem de uma infraestrutura tecnológica estável e eficiente, cujo suporte especializado viabilize o pleno desenvolvimento das atividades-fim da Secretaria de Justiça e Direitos Humanos, promovendo o interesse coletivo e a justiça social.

2.2. Área Requisitante

Órgão: Secretaria de Justiça e Direitos Humanos

Setor: Diretoria Geral – DG

2.3. Descrição dos Requisitos da Contratação

Atendimento e suporte ao usuário, bem como prestação de serviços de suporte a projetos no ambiente de Tecnologia da Informação, incluindo a execução de rotinas e aplicações necessárias à manutenção do pleno funcionamento do ambiente computacional.

- Prestar suporte presencial e remoto aos usuários finais, abrangendo incidentes, requisições e esclarecimento de dúvidas relacionadas ao uso dos sistemas e recursos computacionais da instituição;

- Disponibilizar equipe de suporte qualificada, composta por profissionais com, no mínimo, ensino médio completo e capacitação comprovada em atendimento técnico a usuários;
- Manter equipe mínima de 9 (nove) postos de trabalho, composta pelos perfis e quantitativos definidos no Anexo I deste TR/Habilitação;
- Realizar atendimento regular nos dias úteis, das 08h30 às 18h00, e plantão nos dias úteis, das 07h30 às 08h30 e das 18h00 às 19h30, conforme definido no Anexo I;
- Registrar eletronicamente todos os chamados, contendo identificação do solicitante, data, horário, descrição da demanda e das ações adotadas para sua resolução;
- Executar manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos computacionais dos usuários, incluindo atualização de sistemas operacionais e softwares;
- Orientar os usuários quanto ao uso eficiente dos recursos tecnológicos, promovendo a inclusão digital;
- Prestar suporte para backup e recuperação de arquivos, em conformidade com as políticas de segurança da informação da instituição;
- Diagnosticar e solucionar falhas em hardware, incluindo periféricos, equipamentos de rede local e impressoras;
- Prestar suporte para configuração e uso de e-mails institucionais em notebooks, desktops, tablets e smartphones;
- Realizar instalação, configuração e atualização de aplicativos padrão, tais como navegadores de internet, ferramentas de produtividade e antivírus;
- Executar remoção de softwares maliciosos e verificar a integridade dos equipamentos após incidentes de segurança;
- Monitorar continuamente a disponibilidade dos sistemas de informação utilizados pelos usuários, com abertura imediata de chamado para a equipe de infraestrutura em caso de indisponibilidade;
- Prestar atendimento acessível e adaptado às necessidades de Pessoas com Deficiência;
- Implementar melhorias solicitadas pelos usuários, mediante aprovação prévia da Administração;
- Prestar suporte à utilização de equipamentos de videoconferência, projetores e sistemas integrados de áudio e vídeo;
- Realizar treinamentos presenciais para grupos de usuários sobre o uso dos principais sistemas e aplicativos institucionais;
- Apoiar o cadastramento, redefinição e desbloqueio de senhas de sistemas institucionais;
- Verificar periodicamente o funcionamento de pontos de rede cabeada e conexões Wi-Fi;
- Identificar e encaminhar demandas de maior complexidade para níveis superiores de suporte técnico, acompanhando o cumprimento dos prazos de atendimento;
- Assegurar confidencialidade e sigilo das informações acessadas durante os atendimentos;
- Padronizar rotinas e procedimentos conforme manual de serviços fornecido pela Administração;
- Disponibilizar relatórios gerenciais mensais contendo estatísticas de chamados, tempo médio de atendimento e índice de resolutividade;
- Cumprir Acordo de Nível de Serviço (SLA), com no mínimo 95% dos chamados atendidos dentro do prazo estabelecido;
- Atualizar e manter base de conhecimento com registro de dúvidas frequentes e tutoriais para usuários;
- Orientar e apoiar a configuração de impressoras locais e de rede;
- Auxiliar na configuração de compartilhamento de arquivos e pastas em ambientes controlados;
- Orientar quanto ao uso adequado de licenças de software, em conformidade com a legislação vigente;
- Prestar atendimento ao usuário de forma presencial e remota, por meio de chat, telefone ou sistema próprio;
- Garantir atendimento humanizado, ético e cordial, promovendo o bem-estar do usuário em todas as interações.

Requisitos mínimos necessários ao fornecedor:

- Comprovar experiência mínima de 1 (um) ano na prestação de serviços similares, em períodos sucessivos ou não, admitido o somatório de atestados de períodos distintos, na forma do art. 67, §5º, da Lei nº 14.133/2021;
- Apresentar documentação que comprove a regularidade jurídica, fiscal e trabalhista, conforme a legislação vigente;
- Possuir equipe técnica com formação compatível e certificações pertinentes aos serviços ofertados (ex.: CompTIA, ITIL, Microsoft ou equivalentes);
- Manter estrutura organizacional e operacional compatível com o volume e o escopo dos serviços contratados;
- Disponibilizar plano de continuidade dos serviços, contemplando estratégias de reposição de profissionais;
- Manter os canais de atendimento e registro de chamados disponíveis nos horários definidos no Anexo I, sem prejuízo do registro eletrônico fora do expediente, quando tecnicamente disponível;
- Garantir, quando necessário, atendimento técnico multilíngue para suporte a usuários estrangeiros;
- Apresentar seguro de responsabilidade civil, a fim de cobrir eventuais danos decorrentes da execução dos serviços;
- Prover treinamento inicial e atualização contínua para a equipe técnica durante a vigência contratual;
- Apresentar atestados de capacidade técnica emitidos por clientes anteriores;
- Cumprir os tempos de atendimento e de solução definidos no Acordo de Nível de Serviço constante do Anexo I;
- Cumprir rigorosamente os prazos estabelecidos nos Acordos de Nível de Serviço (SLA);
- Utilizar ferramenta para registro, acompanhamento e monitoramento de chamados, com acesso disponibilizado à

contratante;

- Fornecer relatórios periódicos contendo indicadores de desempenho e cumprimento dos SLAs;
- Manter política de backup e de segurança da informação compatível com as melhores práticas de mercado;
- Assegurar a capacitação contínua e a reciclagem periódica das equipes de atendimento;
- Realizar triagem inicial dos chamados, com adequado encaminhamento quando houver necessidade de suporte de terceiros;
- Possuir plano de gestão de riscos, incluindo análise de vulnerabilidades de segurança da informação;
- Garantir sigilo profissional e confidencialidade das informações acessadas durante a execução dos serviços;
- Atender às normas, diretrizes técnicas e regulamentos aplicáveis à Administração Pública no âmbito da Tecnologia da Informação.

Requisitos de sustentabilidade:

- Implementar práticas de redução do consumo de energia elétrica nos equipamentos utilizados durante a prestação dos serviços;
- Priorizar a utilização de equipamentos com certificação de eficiência energética (ex.: Selo Procel, Energy Star ou equivalentes);
- Assegurar o descarte ambientalmente adequado de resíduos eletrônicos gerados, em conformidade com a legislação vigente, especialmente a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS);
- Utilizar materiais de escritório recicláveis ou provenientes de fontes sustentáveis;
- Incentivar o uso de softwares livres ou de código aberto, quando tecnicamente viável, reduzindo custos e impactos ambientais;
- Adotar políticas de redução de impressões, priorizando o uso de documentos e registros digitais;
- Otimizar rotas e deslocamentos para atendimentos presenciais, visando à redução da emissão de gases poluentes;
- Promover ações educativas junto aos usuários para o uso consciente dos recursos de Tecnologia da Informação;
- Capacitar a equipe quanto às boas práticas de sustentabilidade ambiental no ambiente de trabalho;
- Priorizar, quando possível, a alocação de profissionais residentes em localidades próximas, reduzindo deslocamentos e a pegada de carbono;
- Utilizar uniformes e equipamentos de proteção confeccionados com materiais sustentáveis, preferencialmente reciclados ou de baixo impacto ambiental;
- Exigir de fornecedores e parceiros a adoção de práticas de responsabilidade socioambiental ou certificações ambientais reconhecidas;
- Planejar e executar manutenções preventivas, visando ao aumento da vida útil dos equipamentos;
- Implantar soluções de monitoramento remoto, reduzindo a necessidade de deslocamentos presenciais;
- Incentivar o uso de videoconferência para treinamentos e reuniões, minimizando deslocamentos;
- Reduzir o uso de papel por meio da adoção de fluxos eletrônicos para autorizações e comunicações internas;
- Promover acessibilidade digital e inclusão social, garantindo que os serviços atendam a diferentes perfis de usuários;
- Realizar campanhas internas para coleta e destinação adequada de equipamentos eletrônicos inservíveis;
- Garantir a segregação e destinação ambientalmente adequada dos resíduos gerados durante a execução dos serviços;
- Comprovar a adoção de práticas de gestão ambiental e reciclagem na execução contratual.

3. Solução

3.1. Levantamento de Mercado

Conforme previsto no procedimento, foram analisadas alternativas para a contratação do objeto em questão.

Uma das alternativas consideradas consiste na capacitação e realocação de servidores da própria instituição para o desempenho das atividades de atendimento e suporte ao usuário, bem como de suporte a projetos no ambiente de Tecnologia da Informação. Essa abordagem demandaria a identificação de servidores com perfil adequado, investimento em capacitações especializadas e reestruturação das atividades internas para absorção das novas atribuições, além da implementação de plano de contingência e acompanhamento contínuo dos resultados.

Todavia, essa opção apresenta riscos relevantes, tais como a sobrecarga de atribuições dos servidores, a possível insuficiência de especialização técnica e o tempo necessário para capacitação e adaptação, fatores que podem comprometer a eficiência dos serviços e a qualidade do atendimento aos usuários. Ademais, a rotatividade de pessoal e a mudança de funções podem acarretar perda de conhecimento técnico, tornando essa alternativa menos sustentável no médio e longo prazos.

Outra opção avaliada se refere ao estabelecimento de parcerias ou cooperação técnica com outros órgãos públicos que possuam estrutura tecnológica consolidada e equipe de suporte já estruturada. Essa solução poderia proporcionar compartilhamento de recursos e conhecimentos, com víeis ganhos de economicidade.

Entretanto, tal alternativa apresenta limitações, como a necessidade de compatibilidade entre os ambientes tecnológicos, o alinhamento de prioridades institucionais e a definição clara de responsabilidades. Além disso, a dependência de terceiros pode gerar incertezas quanto aos níveis de serviço, prazos de atendimento e capacidade de resposta às demandas específicas desta Secretaria, podendo comprometer a continuidade das operações críticas de TI.

Diante das alternativas analisadas, conclui-se que a contratação de serviços especializados de atendimento e suporte ao usuário, bem como de suporte a projetos no ambiente de Tecnologia da Informação, mostra-se como a solução mais adequada e segura. Tal medida assegura maior disponibilidade, especialização técnica e agilidade na resolução de demandas, contribuindo para a continuidade dos serviços, a mitigação de riscos operacionais e a elevação da qualidade dos serviços prestados aos usuários finais.

Adicionalmente, a contratação possibilita maior flexibilidade para adaptação a demandas tecnológicas emergentes e incorporação de inovações, em alinhamento com os objetivos institucionais.

3.2. Descrição da solução como um todo

A solução proposta, referente aos serviços de atendimento e suporte ao usuário, bem como de suporte a projetos no ambiente de Tecnologia da Informação, consiste na disponibilização de equipe técnica especializada, responsável pela prestação de assistência contínua aos usuários finais e às unidades envolvidas na execução de projetos institucionais dependentes de recursos de TI.

O escopo contempla atendimento presencial e remoto, assegurando respostas tempestivas aos chamados, resolução de incidentes, orientação quanto ao uso adequado dos sistemas e recursos tecnológicos, além da identificação e proposição de melhorias nos processos e fluxos de trabalho relacionados à Tecnologia da Informação.

A solução abrange, ainda, a execução de atividades de manutenção preventiva e corretiva, essenciais para garantir a disponibilidade, integridade e desempenho dos ativos computacionais. Tais atividades incluem atualização periódica de sistemas, aplicação de patches, verificação de segurança da informação, análise de desempenho e realização de testes de redundância, com vistas à mitigação de riscos operacionais e à continuidade dos serviços institucionais.

No que se refere à assistência técnica, prevê-se a disponibilização de profissionais qualificados, com experiência comprovada e certificações compatíveis, aptos a atuar nos níveis 1 e 2 de suporte, realizando diagnóstico e solução de demandas relacionadas a hardware, software, redes e demais componentes da infraestrutura de TI. Esses profissionais deverão, ainda, registrar e acompanhar chamados técnicos, documentar rotinas de suporte, administrar ferramentas de atendimento e monitorar indicadores de desempenho dos serviços.

A adoção dessa solução justifica-se, sob o aspecto técnico, pela necessidade de suporte especializado e contínuo, diante da crescente complexidade dos ambientes computacionais e da elevada dependência institucional dos recursos de TI. Sob o ponto de vista econômico, a contratação de serviços especializados mostra-se mais eficiente e vantajosa, na medida em que possibilita acesso a soluções atualizadas, maior agilidade na resposta a incidentes, redução de custos associados a indisponibilidades, retrabalho e capacitação interna, além de conferir maior previsibilidade orçamentária e mitigação de riscos operacionais.

3.3. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

O quantitativo solicitado, correspondente a aquisição do item “Atendimento e Suporte ao Usuário”, no âmbito do “Serviço de Suporte a Projetos no Ambiente de TI”, encontra-se devidamente previsto no Plano Anual de Contratações desta instituição. Sua definição decorre de levantamento detalhado das necessidades apresentadas pelos diversos setores institucionais, visando assegurar a continuidade das atividades e dos processos que demandam manutenção e suporte permanentes ao ambiente computacional.

A centralização da contratação tem por objetivo promover maior eficiência e padronização no atendimento às demandas internas, evitando a realização de aquisições descentralizadas e fragmentadas por setor. Tal medida, além de proporcionar maior controle gerencial e fiscal, contribui para a obtenção de economia de escala, viabilizando negociações mais vantajosas e a consequente redução de custos unitários.

Ademais, a interdependência entre o serviço de suporte e outros contratos de tecnologia da informação, já formalizados ou em fase de implementação, foi devidamente considerada na definição do quantitativo. Essa abordagem assegura a compatibilidade entre soluções e a continuidade operacional, mitigando riscos de interrupções que possam impactar negativamente as atividades institucionais.

Dessa forma, o quantitativo ora justificado evidencia o alinhamento entre o planejamento estratégico institucional, as demandas efetivas e a busca pela otimização dos recursos públicos, garantindo o adequado atendimento aos usuários e a manutenção da infraestrutura de TI com elevados níveis de disponibilidade e desempenho.

3.4. Estimativa do Valor da Contratação

A presente justificativa tem por finalidade detalhar a composição dos valores estimados para a contratação dos serviços de “Atendimento e Suporte ao Usuário” e do “Serviço de Suporte a Projetos no Ambiente de TI”, assegurando transparência e conformidade com as normas vigentes aplicáveis às contratações públicas. Ressalta-se que os respectivos montantes — R$ 1.559.916,00 para o Atendimento e Suporte ao Usuário e R$ 88.800,00 para o Serviço de Suporte a Projetos — encontram-se devidamente previstos na programação orçamentária deste órgão para o exercício corrente.

Os valores estimados foram definidos com base em estudos de mercado, cotações prévias e experiências decorrentes de contratações similares, considerando, ainda, a complexidade e a especificidade dos serviços a serem prestados. No que se refere ao serviço de Atendimento e Suporte ao Usuário, o montante de R$ 1.559.916,00 justifica-se pela necessidade de assegurar o pleno funcionamento dos sistemas e equipamentos utilizados pelas diversas unidades do órgão, abrangendo suporte técnico presencial e remoto, atendimento a chamados, resolução de incidentes e acompanhamento de solicitações.

Quanto ao Serviço de Suporte a Projetos no Ambiente de TI, o valor estimado de R$ 88.800,00 foi estabelecido com base nas atividades essenciais à execução de rotinas e ao suporte de aplicações indispensáveis à manutenção e evolução do ambiente computacional institucional. Este serviço contempla apoio técnico especializado a projetos estratégicos, garantindo a continuidade operacional e tecnológica das soluções de tecnologia da informação.

Cumpre destacar que todos os valores foram devidamente registrados em planilhas de composição de custos e em

documentação de acompanhamento orçamentário, assegurando aderência aos limites legais e regulamentares. Ademais, consta neste processo a consulta do valor referencial, que será utilizado como parâmetro para a análise das propostas a serem apresentadas na fase de seleção do fornecedor, promovendo a observância dos princípios da economicidade e da isonomia.

Por fim, ressalta-se que a previsão desses valores na programação orçamentária do órgão confere respaldo à regularidade da despesa e garante a disponibilidade dos recursos necessários à contratação, contribuindo para a eficiência na prestação dos serviços e para a continuidade das atividades institucionais de tecnologia da informação.

3.5. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

Após análise do objeto da contratação, que abrange tanto o “Atendimento e Suporte ao Usuário” quanto o “Serviço de Suporte a Projetos no Ambiente de TI”, verifica-se que ambos possuem natureza complementar e interdependente. O suporte contínuo ao usuário integra-se diretamente às atividades de manutenção, execução de rotinas e suporte a aplicações do ambiente computacional da Secretaria de Justiça e Direitos Humanos, configurando um escopo operacional que demanda alinhamento permanente entre as equipes envolvidas. Nesse contexto, a eventual segregação do objeto — com a contratação apartada dos serviços — pode comprometer o resultado pretendido, dificultando o gerenciamento integrado e reduzindo a eficiência da prestação.

Ademais, conforme entendimento consolidado na Súmula nº 247 do Tribunal de Contas da União, o parcelamento do objeto deve ser adotado sempre que possível, excetuando-se as hipóteses em que a divisão acarrete prejuízo à economia de escala ou à execução eficiente do objeto. No caso em análise, a contratação em lote único mostra-se adequada, considerando a natureza estratégica dos serviços e a necessidade de assegurar integração, padronização de procedimentos, eficiência operacional e otimização dos recursos humanos envolvidos. A unificação do objeto favorece, ainda, o controle gerencial, a rastreabilidade e a auditoria dos serviços, além de promover a racionalização administrativa.

Dessa forma, conclui-se pela inviabilidade do parcelamento do objeto, sendo recomendada a contratação em lote único, com recebimento e pagamento realizados de forma integrada. Tal medida evita a fragmentação de atividades interdependentes e assegura a execução coordenada dos serviços, em consonância com as boas práticas de gestão e governança preconizadas pelos órgãos de controle. Assim, garante-se que a contratação atenda plenamente ao interesse público, observando os princípios da economicidade, eficiência e continuidade dos serviços.

3.6. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Em atendimento ao solicitado, informa-se que não há contratações correlatas ao item proposto. Após análise dos registros e do planejamento institucional, verificou-se a inexistência de contratações já realizadas ou em trâmite que apresentem relação ou afinidade com o objeto da presente contratação.

Ressalta-se, ainda, que não há previsão de futuras contratações de natureza similar, razão pela qual o presente processo é tratado de forma individualizada, sem sobreposição a outras demandas desta unidade.

3.7. Demonstração de previsão da contratação no planejamento da Administração

Informa-se que a presente contratação encontra-se devidamente planejada e prevista no Plano Anual de Contratações (PAC) desta instituição, em conformidade com as diretrizes que orientam as aquisições públicas. O referido plano contempla a necessidade de prestação dos serviços de “Atendimento e Suporte ao Usuário” e de “Suporte a Projetos no Ambiente de TI”, visando assegurar a execução adequada de rotinas e aplicações essenciais ao pleno funcionamento do ambiente computacional.

A inclusão da demanda no PAC decorre do compromisso institucional com a continuidade dos serviços de tecnologia da informação, garantindo níveis adequados de atendimento aos usuários internos e externos, bem como resposta tempestiva a incidentes e necessidades de manutenção preventiva e corretiva. Tal planejamento evidencia o alinhamento da área técnica aos objetivos estratégicos do órgão e às demandas operacionais identificadas.

Ressalta-se que o registro prévio da contratação no PAC contribui para a mitigação de riscos de descontinuidade dos serviços essenciais, além de fortalecer a eficiência administrativa e a governança dos recursos públicos, assegurando a capacidade de resposta do órgão às demandas tecnológicas inerentes à sua missão institucional.

Dessa forma, reafirma-se que a contratação proposta está plenamente inserida no planejamento anual da instituição, em observância aos normativos vigentes e ao princípio do planejamento prévio das aquisições necessárias ao regular desenvolvimento das atividades finalísticas e administrativas.

4. Planejamento

4.1. Resultados Pretendidos

A contratação dos serviços de “Atendimento e Suporte ao Usuário” tem por finalidade assegurar a resolutividade das demandas cotidianas relacionadas ao uso dos recursos de tecnologia da informação, mediante a disponibilização de suporte técnico ágil e eficiente. Com isso, busca-se reduzir o tempo de indisponibilidade dos usuários, otimizar a produtividade dos servidores e colaboradores e elevar o nível de satisfação dos usuários internos. Ademais, a implementação de canal estruturado de atendimento permitirá a adoção de procedimentos padronizados, favorecendo o monitoramento de incidentes e a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

No que se refere ao “Serviço de Suporte a Projetos no Ambiente de TI”, objetiva-se garantir a disponibilidade, o adequado funcionamento e a integridade das rotinas e aplicações essenciais ao ambiente computacional institucional. A prestação desse serviço possibilita o acompanhamento sistemático de atualizações, manutenções preventivas e corretivas, bem como a atuação tempestiva em eventos críticos, reduzindo riscos operacionais e conferindo maior previsibilidade à gestão dos sistemas. Tal suporte especializado contribui diretamente para a continuidade dos processos institucionais e minimiza a necessidade de intervenções emergenciais.

Adicionalmente, a contratação visa à otimização do uso dos recursos humanos, materiais e financeiros da

Administração. Ao transferir a execução de atividades especializadas a fornecedor qualificado, viabiliza-se a alocação dos servidores públicos em funções estratégicas e finalísticas, promovendo maior eficiência organizacional. Essa medida contribui, ainda, para a redução de custos indiretos associados à indisponibilidade dos sistemas e à necessidade de capacitação contínua em áreas tecnológicas específicas.

Por fim, a economicidade da contratação fundamenta-se na expectativa de ganhos qualitativos e quantitativos, decorrentes da seleção de fornecedor especializado e orientado a resultados. A centralização dos serviços em prestador qualificado favorece o controle dos níveis de serviço (SLA), a redução de custos operacionais e a mitigação de desperdícios, resultando em gestão mais eficiente dos recursos públicos e maior valor agregado aos serviços de tecnologia da informação.

4.2. Providências a serem adotadas

Previamente à celebração do contrato para a prestação dos serviços de “Atendimento e Suporte ao Usuário” e de “Suporte a Projetos no Ambiente de TI”, a Administração deverá adotar providências essenciais para assegurar a adequada gestão e fiscalização contratual, bem como a continuidade e eficiência dos serviços.

Inicialmente, faz-se necessária a capacitação dos servidores designados para a gestão e fiscalização do contrato, com foco nas especificidades dos serviços de tecnologia da informação, de modo a garantir o acompanhamento efetivo das atividades executadas e dos indicadores de desempenho estabelecidos.

Adicionalmente, recomenda-se a elaboração ou atualização de manuais e procedimentos internos relacionados aos fluxos de trabalho e à comunicação entre as áreas usuárias e a equipe contratada, com vistas à padronização e à otimização das solicitações de atendimento e suporte técnico.

Outra medida relevante consiste na definição clara das responsabilidades e competências das equipes internas envolvidas, bem como na formalização da designação dos fiscais e gestores do contrato, assegurando maior efetividade na tomada de decisões e no registro das ocorrências.

Destaca-se, ainda, a necessidade de realização de mapeamento detalhado dos recursos e ativos de tecnologia da informação atualmente utilizados pela instituição, a fim de subsidiar a adequada transferência de informações e garantir a continuidade operacional durante a transição para os serviços contratados.

Por fim, recomenda-se a revisão e, se necessário, a atualização das políticas de segurança da informação, bem como dos planos de contingência e recuperação de desastres, de modo a alinhá-los às obrigações do futuro contratado, mitigando riscos e fortalecendo a resiliência do ambiente computacional.

4.3. Possíveis Impactos Ambientais

No contexto da prestação dos serviços de “Atendimento e Suporte ao Usuário” e de “Suporte a Projetos em Ambiente de Tecnologia da Informação (TI)”, identificam-se potenciais impactos ambientais que demandam a adoção de medidas mitigadoras, com vistas à promoção da sustentabilidade e à responsabilidade socioambiental.

Dentre os principais impactos, destaca-se o elevado consumo de energia elétrica, decorrente da operação contínua de estações de trabalho, servidores e demais equipamentos. Como medidas mitigadoras, recomenda-se a utilização de equipamentos com certificação de eficiência energética, a implementação de políticas de desligamento automático de dispositivos ociosos e a adoção de sistemas de refrigeração eficientes para ambientes de processamento de dados, visando à redução do consumo energético.

Outro impacto relevante se refere ao consumo de materiais de escritório e insumos, tais como papel, cartuchos e toners. Para sua mitigação, orienta-se a priorização da digitalização de processos, a redução de impressões, a adoção de práticas de reutilização e reciclagem, bem como a contratação de fornecedores que observem critérios de sustentabilidade na gestão desses materiais.

A geração de resíduos eletroeletrônicos também merece atenção, especialmente em razão da substituição periódica de equipamentos obsoletos ou inoperantes. Nesse sentido, recomenda-se a exigência contratual de práticas de logística reversa, com o recolhimento e a destinação ambientalmente adequada dos resíduos por empresas especializadas, em conformidade com a legislação vigente.

Adicionalmente, podem ocorrer impactos indiretos associados ao uso de dispositivos móveis e acessórios necessários à execução das atividades de suporte remoto. Como medida mitigadora, sugere-se a priorização de equipamentos com maior eficiência energética, bem como a previsão contratual de diretrizes que incentivem o prolongamento da vida útil dos bens e sua destinação final adequada.

Por fim, a utilização de serviços em nuvem pode implicar aumento do consumo energético em data centers de terceiros. Assim, recomenda-se a seleção de fornecedores que adotem práticas sustentáveis, tais como o uso de fontes de energia renovável, políticas de compensação de emissões de carbono e certificações ambientais reconhecidas.

As medidas ora propostas visam assegurar não apenas a conformidade legal e contratual, mas também o fortalecimento do compromisso institucional com a redução dos impactos ambientais associados à prestação de serviçoss de tecnologia da informação.

5. Viabilidade

5.1. Declaração de Viabilidade/Inviabilidade

Após análise dos elementos constantes do processo administrativo, ratifica-se a viabilidade técnica e econômica da contratação pretendida, nos termos do art. 6º, inciso XIII, do Decreto Estadual nº 22.598, de 02 de fevereiro de 2024. Destaca-se que a contratação encontra respaldo nos fundamentos já apresentados nos autos, especialmente quanto à imprescindibilidade do objeto para o regular desempenho das atividades institucionais.

Sob o aspecto técnico, restou evidenciada a necessidade da contratação, tendo em vista a inexistência de soluções internas capazes de atender, de forma adequada e satisfatória, à demanda apresentada. A análise das alternativas

disponíveis demonstra que a contratação se configura como a solução mais eficaz e segura para o atendimento das necessidades operacionais do órgão, proporcionando ganhos de eficiência e qualidade na prestação dos serviços.

No que se refere ao aspecto econômico, a instrução processual confirma que a contratação observa os princípios da economicidade e da eficiência, constituindo-se na alternativa mais vantajosa sob a ótica do custo-benefício. Foram considerados parâmetros de mercado e impactos orçamentários, concluindo-se que o valor estimado está compatível com as práticas adotadas no setor.

Por fim, ressalta-se que a contratação proposta possui caráter estratégico, por viabilizar a continuidade e o aprimoramento das ações e programas institucionais, contribuindo para o alcance dos objetivos estabelecidos. Dessa forma, restam plenamente ratificadas a viabilidade técnica e econômica da contratação em análise.

6. Análise sobre a necessidade de classificação do ETP

A avaliação quanto à necessidade de classificação do Estudo Técnico Preliminar (ETP), à luz da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), deve observar, prioritariamente, os princípios da publicidade e da transparência que regem a Administração Pública. No presente caso, o ETP refere-se à contratação de bens e serviços cujas informações não possuem caráter sigiloso ou sensível, não se enquadrando, portanto, nas hipóteses legais de restrição de acesso.

Ressalte-se que a classificação de informações como sigilosas constitui medida excepcional, condicionada à existência de risco à segurança da sociedade ou do Estado, ou à proteção de informações estratégicas, conforme previsto na LAI e em seus regulamentos. Na situação em análise, não foram identificados elementos cujo acesso irrestrito possa ocasionar prejuízos institucionais, econômicos ou de qualquer outra natureza à Administração ou à coletividade, o que afasta a necessidade de classificação do documento.

Diante disso, reafirma-se o dever de transparência ativa da Administração Pública, nos termos do art. 8º da Lei nº 12.527/2011, recomendando-se a disponibilização integral do ETP em meio acessível ao público, de modo a viabilizar o controle social e o acompanhamento do processo de contratação.

Assim, conclui-se pela inexistência de justificativa para a restrição de acesso ou classificação do referido documento como sigiloso.

7. Identificação

Nome: Devid Uilliam da Silva – Matrícula: 92.110.022

Função: Diretor Administrativo

ANEXO - VIII

ANÁLISE DE RISCO

Nota: Conforme Documento SEI nº 00140325141 / Processo SEI nº 082.17207.2026.0001782-83, informo que o Análise de Risco - AR, encontra-se apensado aos autos do processo

Processo Administrativo;

Número do processo SEI: 082.17207.2026.0001782-83.

Objeto

Objeto da contratação:

- Contratação de Prestação de Serviços Técnicos de Atendimento e Suporte ao Usuário em 1º Nível e 2º Nível e operação da Central de Serviços de TIC, nesta Secretaria de Justiça e Direitos Humanos – SJDH, incluindo as Unidades do PROCON em Salvador e Região Metropolitana;
- SERVIÇO DE SUPORTE A PROJETOS NO AMBIENTE DE TI para execução de rotinas e aplicações necessárias para manter o funcionamento do ambiente computacional.

Unidade

Unidade: DA – Diretoria Administrativa

FASE DA ANÁLISE: PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Item: ATENDIMENTO E SUPORTE ao usuário

O atendimento e suporte ao usuário compreendem todas as atividades relacionadas a apoiar e orientar os usuários em relação ao uso de sistemas, equipamentos ou serviços contratados, incluindo canais de comunicação, registro de chamados, solução de dúvidas técnicas e operacionais e orientações sobre procedimentos.

RISCOS DO PLANEJAMENTO

RISCO	DANO	IMPACTO	PROBABILIDADE	AÇÃO PREVENTIVA	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA
Requisitos mal definidos;	Contratação de serviço inadequado ao que os usuários necessitam;	ALTO	PROVÁVEL	Realizar levantamento detalhado de necessidades com todos os setores envolvidos;	Readequar os requisitos do contrato e aditar caso necessário;
Estimativa incorreta de demanda;	Contrato com demanda abaixo ou acima do necessário;	ALTO	PROVÁVEL	Basear estimativas em históricos devidamente analisados e projeções realistas;	Solicitar plano de ampliação/redução contratual junto à contratada;
Falha na análise de riscos;	Dificuldade para antecipar e mitigar riscos relevantes;	MÉDIO	PROVÁVEL	Fazer matriz de riscos específica para o serviço de atendimento;	Atualizar matriz e acionar gestão de riscos institucional;
Especificações técnicas genéricas;	Fornecedores oferecem soluções incompatíveis ou pouco customizadas;	MÉDIO	PROVÁVEL	Definir critérios técnicos claros e objetivos na especificação;	Negociar readequação com fornecedor;
Prazo de implantação subestimado;	Início do serviço atrasado, prejudicando os usuários;	ALTO	PROVÁVEL	Planejar cronograma realista com base em experiências anteriores;	Prorrogar prazos contratuais e comunicar usuários;
Falta de definição dos níveis de serviço (SLA);	Difícil mensuração e cobrança de performance durante a execução do contrato;	MÉDIO	PROVÁVEL	Definir SLAs claros e mensuráveis no edital e no contrato;	Revisar contrato e impor penalidades quando cabível;
Orçamento insuficiente;	Impossibilidade de atender à demanda contratual;	ALTO	IMPROVÁVEL	Validar valor estimado com benchmarking de mercado e histórico institucional;	Buscar realocação orçamentária ou replanejar contratação;
Não envolvimento das áreas técnicas;	Especificação desalinhada com as necessidades reais dos usuários;	MÉDIO	PROVÁVEL	Incluir técnicos de TI e usuários na fase de planejamento;	Realizar consulta e ajustes após feedback inicial;
Falta de previsão para situações emergenciais;	Serviço ineficiente diante de picos de demanda;	ALTO	IMPROVÁVEL	Prever cláusulas contratuais para aumento emergencial de demanda;	Acionar aditivos contratuais e/ou contratação emergencial;
Desconhecimento da legislação vigente.	Risco de contratação irregular ou com exigências incompatíveis.	MÉDIO	IMPROVÁVEL	Atualização constante da equipe sobre legislação de licitações e contratações.	Realizar correções e aditamentos contratuais necessários.

Item: SERVIÇO DE SUPORTE A PROJETOS NO AMBIENTE DE TI para execução de rotinas e aplicações necessárias para manter o funcionamento do ambiente computacional

RISCOS DO PLANEJAMENTO

RISCO	DANO	IMPAC	PROBABILIDA	AÇÃO PREVENTIVA	AÇÃO DE CONTINGÊNC
Especificação inadequada dos serviços;	Contratação incompatível com as necessidades reais;	ALTO	PROVÁVEL	Realizar levantamento detalhado dos requisitos com todas as áreas envolvidas;	Revisar rapidamente o termo de referência e realizar aditivos ou nova contratação se necessário;

Orçamento insuficiente;	Serviço não executado integralmente ou com baixa qualidade;	ALTO	PROVÁVEL	Elaborar estimativa detalhada de custos com base em contratações anteriores e pesquisas de mercado;	Negociar readequações contratuais ou suplementação orçamentária;
Falta de alinhamento entre TI e áreas usuárias;	Serviços entregues não atendem às expectativas dos usuários;	MÉDIO	PROVÁVEL	Promover reuniões de alinhamento e validação dos requisitos pelo usuário final;	Estabelecer canais de feedback imediato para ajustes de escopo em andamento;
Deficiências na análise de riscos;	Falhas imprevisíveis no serviço contratado;	MÉDIO	IMPROVÁVEL	Inclui análise de riscos detalhada na fase de planejamento;	Acionar plano de resposta a incidentes e reavaliar riscos periodicamente;
Prazo de contratação superior ao necessário;	Prejuízo à continuidade operacional do ambiente de TI;	ALTO	PROVÁVEL	Planejar com antecedência e acompanhar cronogramas de contratação;	Ativar contratos emergenciais ou extensão contratual enquanto nova contratação ocorre;
Sobrecarga de demandas para a equipe de TI interna;	Redução do desempenho operacional durante o apoio da consultoria;	MÉDIO	PROVÁVEL	Dimensionar adequadamente as atividades previstas e redistribuir tarefas;	Ajustar prazos de entrega e priorizar demandas emergenciais;
Falta de mão de obra qualificada no mercado;	Dificuldade em contratar prestadores adequados;	ALTO	IMPROVÁVEL	Estabelecer requisitos técnicos claros e adequados à realidade do mercado;	Flexibilizar exigências mediante justificativa e buscar alternativas de contratação;
Desatualização tecnológica nas soluções propostas;	Contratação de soluções obsoletas ou ineficazes;	MÉDIO	IMPROVÁVEL	Manter-se atualizado quanto às tendências e consultar especialistas externos;	Prever possibilidade de evolução tecnológica contratualizada;
Comunicação falha com fornecedores;	Desentendimento contratual e retrabalho preventivo;	MÉDIO	PROVÁVEL	Estabelecer pontos de contato e reuniões regulares com possíveis fornecedores;	Reforçar a comunicação documental e promover reuniões de alinhamento urgente;
Incertezas quanto à legislação aplicável.	Contratos em desacordo com normas vigentes.	ALTO	IMPROVÁVEL	Consultar equipe jurídica durante o planejamento e acompanhar atualizações normativas.	Revisar e corrigir documentos no decorrer da licitação para evitar questionamentos legais.

FASE DA SELEÇÃO DE FORNECEDORES

Item: ATENDIMENTO E SUPORTE ao usuário

Descrição: Esta tabela apresenta os principais riscos associados à seleção de fornecedores para a contratação de serviços de atendimento e suporte ao usuário. São elencados os danos potenciais, impacto e probabilidade de ocorrência de cada risco, bem como as ações preventivas e de contingência recomendadas para mitigar e/ou responder a cada

situação.

SELEÇÃO DE FORNECEDORES

RISCO	DANO	IMPAC	PROBAB	AÇÃO PREVENTIVA	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA
Fornecedor sem experiência comprovada em suporte ao usuário;	Soluções inadequadas, insatisfação dos usuários;	ALTO	PROVÁVEL	Exigir comprovação de experiência técnica e atestados de capacidade;	Substituição imediata do fornecedor;
Falta de estrutura adequada de atendimento;	Atendimento lento ou ineficaz aumenta de reclamações;	ALTO	PROVÁVEL	Realizar visita técnica e análise da estrutura do fornecedor;	Implementar plano de reforço emergencial;
Subcontratação não autorizada;	Perda de controle sobre a qualidade dos serviços;	MÉDIO	IMPROVÁVEL	Incluir cláusula de proibição ou restrição à subcontratação;	Aplicar penalidades contratuais e revisar contratos;
Capacidade insuficiente para volumes elevados de chamados;	Acúmulo de demandas, atrasos no atendimento;	ALTO	PROVÁVEL	Exigir comprovação de capacidade operacional e equipe dimensionada;	Solicitar aumento temporário da equipe ou substituir fornecedor;
Falta de certificações e treinamentos da equipe;	Atendimento inadequado e falhas operacionais;	MÉDIO	PROVÁVEL	Exigir apresentação de certificações técnicas e registro de treinamentos;	Solicitar reciclagem ou substituição de profissionais.
Política de privacidade e sigilo inadequadas;	Vazamento de informações do usuário;	ALTO	IMPROVÁVEL	Avaliar políticas de proteção de dados durante a seleção;	Suspender o fornecedor e notificar órgãos competentes;
Relatórios e indicadores de desempenho falhos;	Falha gerencial na análise da qualidade dos serviços prestados;	MÉDIO	PROVÁVEL	Exigir modelos de relatório e analisar exemplos em fase de seleção;	Solicitar reenvio de relatórios adequados e auditoria interna;
Inexistência de plano de continuidade de atendimento;	Paralisação do serviço em situações de emergência;	ALTO	IMPROVÁVEL	Exigir e analisar o plano de continuidade do fornecedor;	Acionar plano de contingência previsto no contrato;
Comunicação ineficaz entre fornecedor e contratante;	Mau entendimento das necessidades e falhas na execução do serviço;	MÉDIO	PROVÁVEL	Definir canais e rotina de reuniões desde o início da contratação;	Promover reunião extraordinária para realinhar demandas;
Fornecedor com situação fiscal ou jurídica irregular.	Impossibilidade de contratação ou rescisão contratual.	ALTO	IMPROVÁVEL	Verificar toda documentação fiscal e jurídica na fase de habilitação.	Substituir imediatamente por fornecedor regular.

Item: SERVICO DE SUPORTE A PROJETOS NO AMBIENTE DE TI para execução de rotinas e aplicações necessárias para manter o funcionamento do ambiente computacional

SELEÇÃO DE FORNECEDORES

RISCO	DANO	IM	P	AÇÃO PREVENTIVA	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA
Fornecedores sem experiência comprovada;	Baixa qualidade dos serviços prestados;	ALTO	PROVÁVEL	Exigir comprovação de experiência técnica relevante;	Rescindir contrato e acionar próximo fornecedor da lista;
Documentação insuficiente para habilitação;	Desclassificação de potenciais fornecedores qualificados;	MÉDIO	PROVÁVEL	Disponibilizar checklist detalhado de documentos obrigatórios;	Permitir prazo para complementação documental;

Propostas financeiras inexeqüíveis;	Serviço contratado com preço irreal e inviabilidade de execução;	ALTO	PROVÁVEL	Solicitar justificativa detalhada de preço;	Desclassificar proposta inexequível;
Participação de empresas de fachada;	Fraudes e prejuízo ao erário;	ALTO	IMPROVÁVEL	Verificar existência real da empresa e atestados de capacidade técnica;	Cancelar contratação e acionar órgãos de controle;
Ausência de segurança da informação;	Vazamento de dados sensíveis do ambiente de TI;	ALTO	IMPROVÁVEL	Exigir política de segurança da informação dos fornecedores;	Reconstituir controles e notificar incidentes;
Desconhecimento dos processos internos;	Inadequação no suporte prestado e atraso em entregas;	MÉDIO	PROVÁVEL	Promover briefing detalhado sobre processos internos durante a seleção;	Realizar novo treinamento para o fornecedor;
Capacidade técnica insuficiente para demandas do contrato;	Impossibilidade de cumprir SLA;	ALTO	PROVÁVEL	Solicitar comprovação de capacidade operacional mínima;	Rescindir contrato e reabrir seleção de fornecedores;
Favoritismo ou conflito de interesses na seleção;	Desvio de finalidade e risco de impugnação da licitação;	ALTO	IMPROVÁVEL	Garantir transparência e rotatividade na comissão de seleção;	Realizar nova seleção sob supervisão externa;
Análise de antecedentes incompletos;	Contratação de fornecedores com histórico negativo;	MÉDIO	PROVÁVEL	Checar referências anteriores de outros contratos públicos;	Aplicar penalidades contratuais ou realizar descredenciamento;
Prazo curto para análise das propostas.	Análise de propostas superficial levando a erros na seleção.	ALTO	PROVÁVEL	Adequar cronograma de seleção para permitir detalhamento da avaliação.	Prorrogar prazo de resposta para nova análise.

FASE DA GESTÃO DO CONTRATO

Item: ATENDIMENTO E SUPORTE AO USUÁRIO

Este item abrange a prestação de serviços de atendimento e suporte técnico ao usuário, mantendo a disponibilidade, qualidade, resolução de problemas e adequado tratamento das demandas, conforme pactuado em contrato com a administração pública, da assinatura até o encerramento da contratação.

GESTÃO DO CONTRATO

RISCO	DANO	IMPACTO	PROBABILIDADE	AÇÃO PREVENTIVA	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA

Não cumprimento dos níveis de serviço (SLA);	Insatisfação dos usuários e aplicação de penalidades ao fornecedor;	ALTO	PROVÁVEL	Monitoramento rigoroso dos indicadores e reuniões periódicas de alinhamento;	Aplicação de penalidades contratuais e reforço de controles;
Comunicação ineficaz entre contratada e administração;	Falhas na resolução dos chamados e atrasos;	MÉDIO	PROVÁVEL	Definição clara dos canais e fluxos de comunicação;	Realização de reunião extraordinária para reorientação da comunicação;
Rotatividade elevada da equipe de suporte;	Perda de conhecimento e queda de qualidade no atendimento;	MÉDIO	PROVÁVEL	Exigir plano de retenção e capacitação da equipe;	Solicitação de substituição urgente e treinamento acelerado;
Falta de registro adequado dos chamados;	Perda de informações críticas para gestão e controle do serviço;	MÉDIO	PROVÁVEL	Implantação de sistema informatizado de registro de chamados;	Auditoria nos registros e correção dos processos;
Respostas inadequadas ou incompletas aos usuários;	Demora na resolução de demandas e insatisfação dos usuários;	MÉDIO	PROVÁVEL	Treinamento contínuo da equipe e supervisão das respostas;	Revisionamento das respostas e reforço de capacitação do time;
Interrupção prolongada no atendimento (greve, falha de sistema);	Impossibilidade de suporte e impacto na operação do órgão;	ALTO	IMPROVÁVEL	Plano de contingência para continuidade do atendimento;	Adoção de canais alternativos e acionamento de suporte emergencial;
Falhas no monitoramento dos prazos contratuais;	Incorreto acompanhamento e possíveis descumprimentos de obrigações;	MÉDIO	PROVÁVEL	Agenda automatizada de vencimentos e obrigações;	Revisão contratual imediata e ajuste dos controles de prazo;
Ausência de avaliação periódica da satisfação do usuário;	Não detecção de problemas de qualidade no suporte;	BAIXO	PROVÁVEL	Implantação de pesquisas periódicas de satisfação;	Aplicação de pesquisa emergencial e plano de melhoria;
Uso inadequado de informações confidenciais;	Vazamento de dados ou quebra de sigilo;	ALTO	IMPROVÁVEL	Termos de confidencialidade rígidos e treinamentos sobre dados sensíveis;	Comunicação à autoridade competente e execução de sanções;
Alterações contratuais não formalizadas.	Realização de atividades fora do escopo e conflitos de interesses.	MÉDIO	IMPROVÁVEL	Exigir formalização por escrito e revisão jurídica de aditivos.	Suspensão das atividades não formalizadas e avaliação contratual.

Item: SERVICO DE SUPORTE A PROJETOS NO AMBIENTE DE TI para execução de rotinas e aplicações necessárias para manter o funcionamento do ambiente computacional

GESTÃO DO CONTRATO

RISCO	DANO	IMPACT	PROBABILII	AÇÃO PREVENTIVA	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA
Atraso na execução das rotinas programadas	Interrupção dos serviços TI críticos e insatisfação dos usuários internos	ALTO	PROVÁVEL	Acompanhar cronograma com indicadores de desempenho e reuniões periódicas	Acionar equipe reserva e reprogramar tarefas prioritárias de forma emergencial

Comunicação deficiente entre contratante e contratado	Falhas na orientação de demandas e erros na execução dos serviços	MÉDIO	PROVÁVEL	Estabelecer canais formais de comunicação (e-mail, reuniões regulares)	Implantar reunião extraordinária para alinhar informações e ações imediatas
Inadimplência no fornecimento de pessoal qualificado	Queda na qualidade do suporte e paradas técnicas inesperadas	ALTO	IMPROVÁVEL	Solicitar comprovação de qualificação e planejamento de substituições	Solicitar substituição imediata ou penalizar conforme contrato
Descumprimento de prazos contratuais	Comprometimento das operações de TI e atraso em projetos estratégicos	ALTO	PROVÁVEL	Monitoramento contínuo do cronograma e aplicação de penalidades contratuais	Formalizar notificação e executar sanções contratuais
Falta de atualização tecnológica	Ineficiência dos processos e obsolescência das soluções implantadas	MÉDIO	IMPROVÁVEL	Exigir relatórios periódicos de atualização tecnológica e adoção de boas práticas	Solicitar atualização emergencial e reavaliar escopo dos serviços
Perda de dados decorrente de erro operacional	Perda de informações críticas e paralisação dos serviços	ALTO	IMPROVÁVEL	Reforçar processos de backup e auditorias regulares	Restaurar backup mais recente e abrir sindicância interna
Falta de documentação adequada das soluções	Dificuldade em medições e continuidade dos serviços em caso de troca de equipe	MÉDIO	PROVÁVEL	Exigir entrega de documentação detalhada a cada entrega de serviço	Solicitar retrospectiva e documentação complementar de forma emergencial
Falta de alinhamento entre os objetivos do projeto e o serviço entregue	Entrega insatisfatória e comprometimento dos resultados do contrato	ALTO	IMPROVÁVEL	Estabelecer reuniões de alinhamento de expectativas e acompanhamento de resultados	Solicitar plano de correção e reavaliação conjunta do escopo
Descontinuidade do serviço por motivo de força maior	Paralisação total ou parcial dos serviços essenciais de TI	ALTO	IMPROVÁVEL	Definir plano de continuidade operacional e contratos auxiliares	Acionar plano de contingência e comunicar instâncias superiores
Superfaturamento ou cobrança indevida	Prejuízo financeiro ao órgão e irregularidades no processo	ALTO	IMPROVÁVEL	Auditoria periódica das faturas e conferência de itens entregues	Solicitar revisão dos valores e aplicar sanções

OBSERVAÇÕES GERAIS

A) A análise de riscos deve ser realizada durante o Planejamento da Contratação (antes da publicação do Edital) e deve abordar riscos relevantes até o encerramento da contratação;

B) A matriz de riscos deve ser atualizada na medida em que se avança as etapas da contratação;

C) Atentar para o número sequencial dos eventos de riscos para futuras referências;

D) Para as ações preventivas, recomenda-se incluir prazo ou referência temporal;

E) Deverá ser utilizada como escalas de classificação de impactos e probabilidade as trazidas pelo Manual de Gestão Integrada de Riscos Corporativos da Frente Gestão de Riscos do PMIMF (dezembro/2016), como mostrado abaixo:

Escala de Probabilidade:

- RARA - pode ocorrer em circunstâncias excepcionais;
- POUCO PROVÁVEL - pequena possibilidade de ocorrer;
- PROVÁVEL - provável que ocorra em várias;
- ALTA - deve ocorrer em algum momento.

Escala de Impacto:

- GRANDE - poderá comprometer o alcance total do objetivo do processo;
- MODERADA - poderá comprometer o alcance de parte relevante do objetivo do processo;
- PEQUENO - poderá comprometer o alcance de parte;
- INSIGNIFICANTE - poderá comprometer de forma insignificante o objetivo do processo.

Conceitos básicos:

- Risco - evento que venha a ter impacto no cumprimento dos objetivos da contratação. O risco é medido em termos de impacto;
- Evento de risco - é a materialização do risco que gera algum impacto para a contratação;
- Dano - impactos decorrentes de um evento de risco que se realizou;
- Probabilidade - chance de um evento de risco ocorrer;
- Ação preventiva - atos para diminuir a probabilidade de um risco;
- Ação de contingência - atos para diminuir o impacto de um risco.

ANEXO – IX

DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DOS GESTORES E FISCAIS

Nota: Conforme Documento SEI nº 00147730609 / Processo SEI nº 082.17207.2026.0001782-83, informo que a Declaração de Ciência dos Gestores e Fiscais, encontra-se apensado aos autos do processo

Os servidores abaixo relacionados declaram, para os devidos fins, estarem cientes de suas designações para o exercício das funções de Gestor e Fiscal, referentes à contratação de prestação de serviçoss técnicos de atendimento e suporte ao usuário em 1º e 2º níveis, bem como para a operação da Central de Serviços de TIC desta Secretaria, a ser realizada por meio de licitação, na modalidade Pregão Eletrônico, objeto do Processo SEI nº , conforme ato de designação, Processo SEI nº 082.17207.2026.0001782-83, documento SEI nº 00147730609

.Declaram, ainda, estar cientes das atribuições e responsabilidades inerentes às funções para as quais foram designados, comprometendo-se a exercê-las em conformidade com a legislação e demais normas aplicáveis.

Gestor do Contrato: Edson Luis Ping da Conceição Silva - Matrícula: 92.179.458.

Fiscal do Contrato: Claudemiro Dias Bulhosa – Matrícula: 92.163.217.

ANEXO – X

MODELO DE BOLETIM DE MEDIÇÃO MENSAL

Central de Serviços de TIC, Suporte N1 e N2 e Serviços sob Demanda

IDENTIFICAÇÃO	INFORMAÇÃO
Processo SEI	082.17207.2026.0001782-83
Contrato nº	
Contratada	
CNPJ	
Competência	____/_____
Período avaliado	____/____/_____ a ____/____/_____
Fiscal do Contrato	
Gestor do Contrato	
Preposto da Contratada	

1. FINALIDADE E DOCUMENTOS DE SUPORTE

O presente Boletim formaliza a medição mensal dos serviços efetivamente executados, a aferição dos níveis mínimos de serviço, os expurgos, o Fator de Ajuste, as glosas, as UST aceitas e o valor líquido recomendado para pagamento.

DOCUMENTO/EVIDÊNCIA	REFERÊNCIA OU LOCALIZAÇÃO	CONFERIDO
Relatório extraído da solução ITSM		☐
Relação analítica de chamados		☐
Relatório de SLA e indicadores		☐
Pesquisa de satisfação		☐
Ordens de Serviço de UST e evidências		☐
Relatório mensal da Contratada		☐
Nota fiscal ou instrumento de cobrança		☐
Comprovação de regularidade fiscal, social e trabalhista		☐

2. RESUMO EXECUTIVO DA MEDIÇÃO

INDICADOR	RESULTADO DO MÊS	OBSERVAÇÃO
Chamados abertos		
Chamados cancelados/duplicados		
Chamados válidos		
Chamados solucionados		
Chamados pendentes ao final do período		
Chamados reabertos		
UST autorizadas		
UST executadas		
UST aceitas		
Fator de Ajuste apurado		
Valor líquido recomendado		

3. VOLUMETRIA DOS ATENDIMENTOS

3.1 Consolidação por unidade demandante

UNIDADE/ORIGEM	ABERTOS	CANCELADOS	VÁLIDOS	SOLUCIONADOS	PENDENTES
SJDH					
PROCON					
Canais corporativos/compartilhados					
TOTAL					

3.2 Consolidação por canal

CANAL	RECEBIDOS	VÁLIDOS	SOLUCIONADOS	PARTICIPAÇÃO
Portal de Sistemas				
E-mail corporativo				
Service Desk PRODEB				
WhatsApp oficial				
Telefone				
Presencial				
Outros				
TOTAL				100%

4. AFERIÇÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

4.1 Tempo de primeiro atendimento por urgência

SIGLA	IND.	URGÊNCIA	PRAZO	META	TOTAL VÁLIDO	NO PRAZO	RESULTADO	STATUS
TAU	01	Baixa	2 h	≥ 85%				
TAU	02	Média	1 h	≥ 90%				
TAU	03	Alta	20 min	≥ 95%				

4.2 Tempo de solução por prioridade

SIGLA	IND.	PRIORIDADE	PRAZO	META	TOTAL VÁLIDO	NO PRAZO	RESULTADO	STATUS
PCP	04	Planejada	45 h	≥ 75%				
PCP	05	Baixa	27 h	≥ 80%				
PCP	06	Média	18 h	≥ 85%				
PCP	07	Alta	6 h	≥ 90%				
PCP	08	Crítica	3 h	≥ 95%				

Critério de apuração: Resultado (%) = quantidade de chamados válidos atendidos ou solucionados no prazo ÷ total de chamados válidos do indicador × 100.

5. INDICADORES DE QUALIDADE

5.1 Índice de satisfação do cliente

SIGLA	IND.	AVALIAÇÃO	META	RESPOSTAS	RESULTADO	STATUS
ISC	09	Ótimo + Bom	≥ 90%			
ISC	10	Ótimo	≥ 50%			
ISC	11	Regular	≤ 8%			
ISC	12	Ruim	≤ 2%			

5.2 Índice de status dos chamados

SIGLA	IND.	STATUS AFERIDO	META	TOTAL	RESULTADO	STATUS
ICS	13	Concluído + Fechado	≥ 90%			
ICS	14	Fechado	≥ 50%			

5.3 Indicadores complementares

INDICADOR	QUANTIDADE	PERCENTUAL	ANÁLISE/PROVIDÊNCIA
Chamados reabertos			
Incidentes reincidentes			
Escalonamentos para níveis superiores			
Artigos de conhecimento criados			
Artigos de conhecimento atualizados			

6. INCIDENTES E OCORRÊNCIAS RELEVANTES

CHAMADO	DATA/HORA	UNIDADE	PRIORIDADE	DESCRIÇÃO SUCINTA	TRATAMENTO	DESFECHO

7. EXPURGOS

Registrar somente eventos comprovadamente não imputáveis à Contratada e que tenham sido validados pela fiscalização para exclusão do cálculo dos indicadores.

CHAMADO	INDICADOR	PERÍODO EXPURGADO	JUSTIFICATIVA	EVIDÊNCIA	DECISÃO DO FISCAL

Total de ocorrências expurgadas: _____

8. CONTROLE DAS UNIDADES DE SERVIÇO TÉCNICO – UST

OS/DEMANDA	AUTORIZAÇÃO	ATIVIDADE EXECUTADA	PROFISSIONAL	UST/HORAS	EVIDÊNCIA	ACEITE

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
Limite contratual de UST	400
Saldo anterior	
UST autorizadas no mês	
UST executadas no mês	
UST rejeitadas no mês	
UST aceitas no mês	
Saldo contratual atualizado	

9. MEMÓRIA DE CÁLCULO DO FATOR DE AJUSTE

IND.	META CONTRATADA	RESULTADO MEDIDO	RESULTADO ADMITIDO	PESO	PRODUTO PONDERADO
TAU-01	85%			1	
TAU-02	90%			2	
TAU-03	95%			3	
PCP-04	75%			1	
PCP-05	80%			2	
PCP-06	85%			3	
PCP-07	90%			4	
PCP-08	95%			5	
ISC-09	90%			1	
ISC-10	50%			2	
ISC-11	8% máx.			3	
ISC-12	2% máx.			4	
ICS-13	90%			1	
ICS-14	50%			2	

- **Grupo A, indicadores 01 a 10, 13 e 14:** FA-A = Σ (SLA medido admitido × peso) ÷ Σ (SLA contratado × peso).
- **Grupo B, indicadores 11 e 12:** FA-B = Σ (SLA contratado × peso) ÷ Σ (SLA medido × peso).
- **Fator de Ajuste final:** média aritmética entre FA-A e FA-B, observados os limites e critérios estabelecidos no Termo de Referência.

COMPONENTE	RESULTADO
FA-A	
FA-B	

Média apurada	
Fator de Ajuste aplicável	

10. GLOSAS E OUTROS AJUSTES

MOTIVO	REFERÊNCIA CONTRATUAL	BASE DE CÁLCULO	VALOR	JUSTIFICATIVA/EVIDÊNCIA
Descumprimento de SLA				
Serviço não executado ou não comprovado				
Indisponibilidade imputável à Contratada				
Ausência ou inadequação de profissional/equipamento				
Outros				

Total de glosas: R$ _____

11. RESULTADO FINANCEIRO DA MEDIÇÃO

COMPONENTE	VALOR
Valor mensal contratado do Item 1	R$
Fator de Ajuste apurado	
Valor do Item 1 após aplicação do FA	R$
(-) Glosas adicionais	R$
(+) UST aceitas no período	R$
(=) VALOR LÍQUIDO RECOMENDADO PARA PAGAMENTO	R$

12. PENDÊNCIAS, NÃO CONFORMIDADES E PLANO DE AÇÃO

Nº	OCORRÊNCIA/PENDÊNCIA	RESPONSÁVEL	PROVIDÊNCIA	PRAZO	SITUAÇÃO
1					
2					
3					

13. MANIFESTAÇÃO DA FISCALIZAÇÃO

Após análise dos relatórios, registros, evidências e demais documentos vinculados à competência, a fiscalização manifesta-se:

- pelo recebimento provisório dos serviços e prosseguimento da liquidação, no valor recomendado neste Boletim;
- pelo recebimento com ressalvas, condicionado ao saneamento das pendências registradas;
- pela rejeição total ou parcial da medição, pelos fundamentos consignados neste Boletim.

Justificativa/ressalvas: _____

14. ASSINATURAS E CIÊNCIA

FISCAL DO CONTRATO	GESTOR DO CONTRATO	PREPOSTO DA CONTRATADA
Nome: Matrícula: Assinatura: Data:	Nome: Matrícula: Assinatura: Data:	Nome: Matrícula: Assinatura: Data:

ANEXO – XI

DOCUMENTO DE PESQUISA DE PREÇOS

Nota: Conforme Documento SEI nº 00138230271 / Processo SEI nº 082.17207.2026.0001782-83, informo que o Documento de Pesquisa de Preços, encontra-se apensado aos autos do processo

DECRETO ESTADUAL Nº 22.886/2024

DESCRIÇÃO DO OBJETO A SER CONTRATADO (art. 3º, I)

Item	Descrição	Código SIMPAS	UF	Qtd.	Meses
1	ATENDIMENTO E SUPORTE ao usuário com implantação de Central de Serviços (Service Desk), seguindo o conjunto de melhores práticas preconizadas pela Information Technology Infrastructure Library (ITIL).	02.24.09.00006873-0	UN	1	12
2	SERVIÇO DE SUPORTE A PROJETOS NO AMBIENTE DE TI, para execução de rotinas e aplicações necessárias para manter o funcionamento do ambiente computacional.	02.24.00.00174473-9	UST	400	12

(X) SIMPAS (Valor referencial SAEB ou últimas compras), Comprasnet.BA ou banco de preços em saúde	(...) Base nacional ou estadual de notas fiscais eletrônicas
(X) Contratações similares feitas pela administração pública	(X) Pesquisa direta com fornecedores
(...) Mídia especializada, tabela aprovada pelo Executivo, sítios eletrônicos	

SÉRIE DE PREÇOS COLETADOS (art. 3º, IV)

Item	*[SIMPAS,Comprasnet.BA ou banco de preços em saúde]*	*[Contratações similares]*	*[Pesquisa direta fornecedores]*	*[Nfe]*	*[Mídia especializada, tabela aprovada pelo Executivo, sítios eletrônicos]*
1	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 1.583.948,00	R$ 0,00	R$ 0,00
2	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 1.656.200,00	R$ 0,00	R$ 0,00
3	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 1.706.000,00	R$ 0,00	R$ 0,00

JUSTIFICATIVA DA METODOLOGIA UTILIZADA

Justifica-se a formação do preço apresentado no Mapa de Cotação a partir do contato formal estabelecido com fornecedores do mesmo segmento, devidamente cadastrados no SIMPAS, por meio de comunicações realizadas via e-mails institucionais, cujos registros encontram-se anexados aos autos.

A pesquisa de preços foi realizada de forma direta junto aos fornecedores, observando-se os princípios da legalidade, transparência, economicidade e isonomia, bem como as orientações aplicáveis aos procedimentos de contratação pública. Os valores obtidos refletem as condições praticadas no mercado para o objeto em questão, atendendo às especificações técnicas e aos padrões de qualidade exigidos pela Administração.

Diante disso, a pesquisa direta com fornecedores mostrou-se o meio mais adequado para a obtenção de propostas atualizadas e compatíveis com as condições reais de mercado.

Para fins de definição do valor estimado da contratação, adotou-se como critério o preço médio dentre as propostas válidas obtidas, por representar alternativa vantajosa para a Administração Pública, desde que atendidas integralmente as especificações técnicas e as condições estabelecidas para o objeto.

Ressalta-se que a metodologia aplicada observa os princípios da economicidade, eficiência, razoabilidade e isonomia, assegurando que a estimativa de preços reflita a realidade de mercado e atenda ao interesse público.

Dessa forma, conclui-se que a metodologia adotada é adequada e suficiente para a formação do valor estimado da contratação, em conformidade com as diretrizes normativas vigentes.

JUSTIFICATIVA DA PESQUISA DIRETA COM FORNECEDORES (art. 5º, IV)

Realizou-se pesquisa de preços de mercado mediante a obtenção de cotações junto a fornecedores do ramo pertinente ao objeto, em observância aos princípios da legalidade, economicidade, eficiência e vantajosidade para a Administração Pública.

A metodologia adotada mostrou-se adequada, por estar alinhada aos procedimentos inerentes à modalidade de Pregão Eletrônico, com a utilização do critério de julgamento pelo menor preço, conforme previsto na legislação vigente.

A análise das propostas apresentadas evidenciou a viabilidade da contratação, uma vez que os valores ofertados se mostram compatíveis com aqueles praticados no mercado, possibilitando a identificação objetiva da proposta mais vantajosa. Ressalta-se que a proposta selecionada atende integralmente às especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência, bem como aos padrões de qualidade exigidos pela Administração.

Ademais, a participação dos fornecedores ocorreu em conformidade com os dispositivos legais aplicáveis, reforçando a regularidade do procedimento e a adequação do critério de julgamento adotado.

Nesse sentido, a utilização do critério de menor preço, aliada à pesquisa direta com fornecedores, revela-se medida eficaz para assegurar a seleção da proposta mais vantajosa, garantindo a execução do objeto contratual em condições satisfatórias e dentro dos prazos estabelecidos.

Por fim, destaca-se que a metodologia adotada observa os princípios da legalidade, economicidade, eficiência, isonomia e transparência, assegurando base idônea para a formação do valor estimado da contratação. Assim, conclui-se que a pesquisa direta com fornecedores constitui meio adequado e suficiente para subsidiar a estimativa de preços, em conformidade com as diretrizes normativas vigentes, contribuindo, ainda, para o fortalecimento da competitividade, transparência e lisura do certame no âmbito do Pregão Eletrônico.

MAPA COMPARATIVO DE PREÇOS (art. 3º, VIII)

Item	PRODUS	THS TECNOLOGIA	SET SOLUÇÕES	Preço unitário	UF	Qtd.	Meses	Total	Método Estatístico *[menor preço, média ou mediana]*
1	R$ 128.629,00	R$ 130.850,00	R$ 130.500,00	R$ 129.993,00	UN	1	12	R$ 1.559.916,00	**Média**
2	R$ 101,00	R$ 215,00	R$ 350,00	R$ 222,00	UN	400	12	R$ 88.800,00	**Média**
TOTAL GLOBAL ESTIMADO					**R$ 1.648.716,00 (um milhão, seiscentos e quarenta e oito mil, setecentos e dezesseis reais)**				

Salvador, 22 de Abril de 2026

Servidor responsável (art. 3º, II)

Devid Uilliam da Silva Matrícula:92110022

ORIENTAÇÕES E OBSERVAÇÕES

A) a unidade deverá anexar ao processo todos os documentos comprobatórios das informações prestadas no presente documento, observando todas as exigências constantes no Decreto Estadual nº 22.886/2024.

B) além do mapa comparativo de preços preenchido no presente documento, a unidade deverá anexar ao processo o mapa comparativo de preços em formato Excel no intuito de agilizar a análise técnica da SRL.

C) a unidade deverá atentar ao quanto estabelecido no art. 4º acerca da observância das condições comerciais no momento da pesquisa de preços;

D) a unidade deverá observar o quanto estabelecido no art. 5º sobre os parâmetros para a pesquisa de preços, inclusive quanto aos prazos estabelecidos para cada situação e quanto ao emprego da forma combinada sempre que possível.

E) a unidade deverá atentar para as exigências estabelecidas no art. 6º acerca da pesquisa de preços em mídia especializada e sítios especializados ou de domínio amplo.

F) a unidade deverá atentar para as exigências estabelecidas no art. 7º acerca da pesquisa de preços realizada diretamente com fornecedores.

ANEXO – XII

RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS

1. RESUMO EXECUTIVO DA DEMANDA

Apresenta-se o relatório atualizado de consolidação dos atendimentos e solicitações registradas no âmbito dos sistemas e canais corporativos, cobrindo o período estimado de 12 meses (27/08/2025 a 26/08/2026). Os dados visam subsidiar o planejamento operacional, o dimensionamento de equipe e a gestão de recursos de TI.

2. QUADRO SÍNTESE DE VOLUMETRIA (MÉDIA MENSAL vs. ACUMULADO 12 MESES)

Métrica / Indicador	Média Mensal Estimada	Acumulado (12 Meses)	% Efetividade / Proporção
Total Geral Bruto	527	6.324	100,00%
Solicitações Canceladas	12	144	2,28%
Total Geral Líquido (Atendimentos Efetivos)	**515**	**6.180**	**97,72%**

3. DETALHAMENTO DOS INDICADORES POR CANAL E SERVIÇO

A tabela abaixo apresenta a distribuição detalhada por indicador de atendimento com base no levantamento consolidado:

Indicador / Serviço	Canal	Qtd. Estima	% Part.	Observações e Fontes dos Dados
Via E-mails relacionados ao CIPTEA	E-mail	28	5,31%	Contagem retornada pela pesquisa corporativa no período informado.
Via E-mails relacionados ao Passe Livre	E-mail	41	7,78%	Contagem retornada pela pesquisa corporativa no período informado.
Via E-mails relacionados ao Pandora	E-mail	31	5,88%	Contagem retornada pela pesquisa corporativa no período informado.
Via E-mails relacionados a Suporte / SJDH	E-mail	47	8,92%	Atendimento e suporte às demandas do sistema SJDH.
Via E-mails relacionados a Suporte / PROCON	E-mail	33	6,26%	Atendimento e suporte às demandas do sistema PROCON.
Via Service Desk PRODEB	Service Desk	61	11,57%	Chamados e incidentes registrados via Service Desk PRODEB.
Via Portal de Sistemas / SJDH	Portal de Sistema	95	18,03	Solicitações diretas efetuadas via Portal SJDH.
Via Portal de Sistemas / Procon	Portal de Sistemas	85	16,13%	Solicitações diretas efetuadas via Portal PROCON.
Via Portal de Sistemas / Procon / Postos Sac's	Portal de Sistema	36	6,83%	Demandas presenciais integradas via Postos SAC.
Via WhatsApp / CIPTEA	WhatsApp	10	1,90%	Atendimentos via canal de WhatsApp CIPTEA.
Via WhatsApp / Passe Livre	WhatsAp	15	2,85%	Atendimentos via canal de WhatsApp Passe Livre.
Via WhatsApp / Suporte	WhatsApp	18	3,42%	Suporte operacional imediato prestado via WhatsApp.
Via telefone	Telefone	18	3,42%	Atendimentos telefônicos registrados.
Presencialmente	Presencial	9	1,71%	Atendimentos presenciais registrados no balcão de atendimento.
TOTAL GERAL BRUTO	**-**	**527**	**100,0**	**Volume total de solicitações/atendimentos registrados.**
Solicitações canceladas	-	12	2,28%	Demandas duplicadas, incorretas ou canceladas.

TOTAL GERAL LÍQUIDO	**-**	**515**	**97,7 Volume efetivo de demandas processadas e atendidas.**

4. CONSOLIDAÇÃO POR CANAL PRINCIPAL DE ATENDIMENTO

Canal Principal	Volume Estimad	Particip %
Portal de Sistemas (SJDH / PROCON / SAC)	216	40,99%
E-mails Corporativos	180	34,16%
Service Desk PRODEB	61	11,57%
WhatsApp (CIPTEA / Passe Livre / Suporte)	43	8,16%
Atendimento Telefônico	18	3,42%
Atendimento Presencial	9	1,71%

NOTA:

- Informamos que. conforme levantamento corporativo atualizado para o período de 27/08/2025 a 26/08/2026. a média estimada de atendimentos totaliza 527 solicitações brutas mensais (6.324 no acumulado anual).
- Descontando-se a taxa média de solicitações canceladas (12 demandas/mês. correspondendo a 2.28%). obtemos um volume líquido de 515 atendimentos mensais efetivos (6.180 no ano). representando uma taxa de efetividade de 97.72%.
- O Portal de Sistemas (216 atendimentos/mês - 40,99%) e os canais de E-mail corporativo (180 atendimentos/mês - 34,16%) concentram mais de 75% do volume total de demandas, seguidos pelo Service Desk PRODEB (61 - 11,57%), WhatsApp (43 - 8,16%), Atendimento Telefônico (18 - 3,42%) e Atendimento Presencial (9 - 1,71%).

ANEXO XIII

NOTA TÉCNICA DE CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO COMO SERVIÇO COMUM

Objeto e finalidade

A presente Nota Técnica tem por finalidade registrar a caracterização da contratação de serviços técnicos de atendimento e suporte ao usuário em 1º e 2º níveis, operação da Central de Serviços de TIC e suporte a projetos no ambiente de TI como serviço comum, para fins de adoção da modalidade pregão, na forma eletrônica, com julgamento pelo menor preço global do lote único.

Caracterização como serviço comum

Os padrões de desempenho e qualidade do objeto podem ser definidos objetivamente por especificações usuais de mercado, perfis profissionais, catálogo de serviços, horários de atendimento, quantitativos estimados, requisitos funcionais da solução ITSM, indicadores de nível de serviço, tempos de atendimento e solução, critérios de medição e mecanismos de ajuste da remuneração estabelecidos neste TR/Habilitação e em seus anexos.

A execução não depende de solução técnica singular ou predominantemente intelectual. Os resultados esperados são aferíveis por parâmetros objetivos, inclusive registros da ferramenta ITSM, relatórios gerenciais, Boletim de Medição Mensal, indicadores de SLA, Fator de Ajuste, glosas e aceite da fiscalização.

Conclusão

Diante dos elementos técnicos constantes do processo, a área demandante caracteriza o objeto como serviço comum, nos termos do art. 6º, incisos XIII e XLI, da Lei Federal nº 14.133/2021, considerando adequada a realização de pregão eletrônico, com critério de julgamento pelo menor preço global, sem prejuízo da análise jurídica e das demais verificações de competência dos setores responsáveis.

Salvador, ____ de _____ de 2026.

_____

Responsável técnico

Nome, cargo, função e matrícula

ANEXO XIV

JUSTIFICATIVA COMPLEMENTAR DA PESQUISA DE PREÇOS

1. Finalidade

Esta justificativa complementa o Documento de Pesquisa de Preços e explicita a metodologia empregada na formação do valor estimado da contratação, em atendimento às recomendações do Parecer nº PA-NSAS-118/2026 e ao Decreto Estadual nº 22.886/2024.

2. Fontes consultadas e pesquisa direta

A estimativa foi formada a partir de três propostas de fornecedores do ramo, constantes dos documentos SEI nº 00138230265, nº 00138230268 e nº 00138230270. A pesquisa direta foi adotada diante da necessidade de obter preços compatíveis com o conjunto integrado e específico de serviços previsto neste TR/Habilitação, que reúne equipe mínima, operação da Central de Serviços, licenciamento da solução ITSM, níveis mínimos de serviço, recursos tecnológicos, obrigações de transição e banco global de UST.

A escolha dos fornecedores deverá ser comprovada nos autos mediante registro dos critérios objetivos empregados, tais como atuação no segmento compatível com o objeto, capacidade de fornecer cotação completa e regular cadastramento, quando aplicável. Deverão permanecer juntados os pedidos formais de cotação, as respostas recebidas e a relação dos fornecedores consultados que não apresentaram proposta.

3. Combinação de parâmetros

A equipe responsável deverá registrar nos autos as consultas realizadas aos parâmetros previstos no art. 5º do Decreto Estadual nº 22.886/2024. Quando não forem localizadas referências públicas suficientes, atuais e comparáveis para o conjunto do objeto, a impossibilidade de combinação deverá ser certificada de forma circunstanciada, com indicação das bases consultadas, datas das consultas, filtros utilizados e resultados obtidos. Esta justificativa não substitui os comprovantes das consultas nem a análise crítica dos preços coletados.

4. Método estatístico e memória de cálculo

Foi adotada a média aritmética das três cotações válidas. Para o Item 1, o preço médio mensal apurado foi de**R$ 129.993,00 (cento e vinte e nove mil, novecentos e noventa e três reais)**, resultando em **R$ 1.559.916,00 (um milhão, quinhentos e cinquenta e nove mil, novecentos e dezesseis reais)** para 12 meses. Para o Item 2, o preço médio foi de **R$ 222,00 (duzentos e vinte e dois reais)** por UST, aplicado ao quantitativo global máximo de 400 UST, resultando em **R$ 88.800,00 (oitenta e oito mil e oitocentos reais)**. O valor estimado global corresponde a **R$ 1.648.716,00 (um milhão, seiscentos e quarenta e oito mil, setecentos e dezesseis reais)**.

Os preços deverão ser submetidos à análise crítica pela unidade responsável, com registro de eventual identificação e tratamento de valores inexequíveis, inconsistentes ou excessivamente elevados. O preço estimado global constitui parâmetro máximo de aceitabilidade, observado o regramento aplicável e a Tabela de Preços Referenciais, quando incidente.

5. Condições para validade da pesquisa

- verificação da validade temporal das propostas antes da divulgação do edital;
- manutenção, nos autos, das propostas formais com identificação, data, descrição do objeto, valores unitários e totais e dados de contato;
- juntada da relação dos fornecedores consultados que não responderam;
- compatibilidade das condições comerciais, tributárias, prazos e local de execução;
- conferência da unidade de fornecimento do Item 2, que deverá constar uniformemente como UST;
- aprovação da metodologia e da memória de cálculo pela autoridade competente.

6. Conclusão

Consideradas as providências documentais acima, a metodologia adotada fornece referência para a estimativa da contratação. A conclusão definitiva quanto à suficiência da pesquisa dependerá da permanência, nos autos, dos documentos comprobatórios e da certificação da unidade responsável acerca das consultas, da atualidade dos preços, da

análise crítica e da observância do Decreto Estadual nº 22.886/2024.

Salvador, ____ de _____ de 2026.

_____

Agente responsável pela pesquisa de preços

Nome, cargo, função e matrícula

ANEXO XV

CERTIFICAÇÃO DE COMPATIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA

Nota: Conforme Documento SEI nº 00139674089 e 00139843822 / Processo SEI nº 082.17207.2026.0001782-83, informo que o Ordenado de Despesa, encontra-se apensado aos autos do processo.

1. Identificação da contratação

Objeto: contratação de serviços técnicos de atendimento e suporte ao usuário em 1º e 2º níveis, operação da Central de Serviços de TIC e suporte a projetos no ambiente de TI, pelo prazo inicial de 12 (doze) meses.

Valor estimado global: **R$ 1.648.716,00 (um milhão, seiscentos e quarenta e oito mil, setecentos e dezesseis reais)**, sendo **R$ 1.559.916,00 (um milhão, quinhentos e cinquenta e nove mil, novecentos e dezesseis reais)** para o Item 1 e **R$ 88.800,00 (oitenta e oito mil e oitocentos reais)** para o quantitativo global máximo de 400 (quatrocentas) UST do Item 2.

2. Certificação

A unidade competente certifica, para fins de instrução processual, que a contratação deverá observar a disponibilidade e a compatibilidade dos créditos orçamentários indicados no Item 10 deste TR/Habilitação e nas declarações dos ordenadores de despesa juntadas aos autos, inclusive quanto às parcelas vincendas no exercício da contratação e, quando couber, nos exercícios subsequentes.

A presente certificação deverá ser assinada após a conferência dos saldos, das fontes, das destinações de recursos, da natureza da despesa, do cronograma de desembolso e da correspondência entre o valor estimado e as declarações orçamentárias vigentes. Eventual alteração do valor, do cronograma ou da fonte de recursos exigirá nova conferência pela unidade competente.

3. Dados orçamentários constantes do TR

SJDH	
ID. ORÇAMENTÁRIA	381.010.001
FUNÇÃO	14
SUBFUNÇÃO	122
PROGRAMA	502
PAOE	2002
REGIÃO / PLANEJAMENTO	99
NATUREZA DA DESPESA	3.3.90.39.000
TIPO DE RECURSO ORÇAMENTÁRIO	Recursos Próprios
DESTINAÇÃO DO RECURSO (1)	1.500.0.100. 000000.00.00.00
DESTINAÇÃO DO RECURSO (2)	-
AUTORIA / INDICAÇÃO	-

PROCON	
ID. ORÇAMENTÁRIA	386.010.001
FUNÇÃO	14
SUBFUNÇÃO	422
PROGRAMA	400
PAOE	1651
REGIÃO / PLANEJAMENTO	7800
NATUREZA DA DESPESA	4.4.90.52.000
TIPO DE RECURSO ORÇAMENTÁRIO	Recursos Próprios
DESTINAÇÃO DO RECURSO (1)	1.759.0.104.000000.00.00.00
DESTINAÇÃO DO RECURSO (2)	2.759.0.304.000000.00.00.00
AUTORIA / INDICAÇÃO	-

OBSERVAÇÃO	Conforme indicação orçamentária da APG	**OBSERVAÇÃO**	Conforme indicação orçamentária da APG

Salvador, ____ de _____ de 2026.

_____

Responsável pela unidade orçamentária/financeira

Nome, cargo, função e matrícula

Documento assinado eletronicamente por **Luiz Alfredo Couto Domingues**, **Assessor Técnico**, em 19/10/2026, às 13:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014.

Documento assinado eletronicamente por **Murilo César Ferreira Barbosa**, **Coordenador I**, em 19/10/2026, às 13:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://seibahia.ba.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **00148395067** e o código CRC **45F89FC4**.

Referência: Processo nº 082.17207.2026.0001782-83 SEI nº 00148395067

CONTRATO Nº XX/XXXX, QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DA BAHIA SECRETARIA DE JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS E A XXXXX, PARA OS FINS QUE NELE SE DECLARAM.

MINUTA DE CONTRATO - HÍBRIDO (V.1) - 01/07/2025

O **ESTADO DA BAHIA**, neste ato representado pelo **Dr. FELIPE DA SILVA FREITAS** , titular da **SECRETARIA DE JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS - SJDH**, CNPJ nº 49.238.316/0001-05, situada na na Avenida Luís Viana Filho, 3ª Avenida, nº 390, Plataforma IV, Centro Administrativo da Bahia, Salvador/BA, CEP 41.745-005, autorizado pelo Decreto de delegação de competência publicado no D.O.E. de 30 de outubro de 2024, doravante denominado Contratante, e a **EMPRESA**, CNPJ: XXXX, sediada na XXXXX, CEP: XXXXX, doravante representada pelo(a) Sr.(a), portador da cédula de identidade nº xxxx, emitida por xxx/xx, inscrito no CPF/MF sob o nº xxxxx, conforme atos constitutivos da empresa ou procuração apresentada nos autos, doravante denominado Contratada, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº xx/2026, processo administrativo n° **082.17207.2026.0001782-83**, que se regerá pela Lei Estadual n°. 14.634, de 28 de novembro de 2023, pela Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e mediante as cláusulas e condições a seguir ajustadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1 O objeto do presente instrumento é a Contratação de Prestação de Serviços Técnicos de Atendimento e Suporte ao Usuário em 1º Nível e 2º Nível e operação da Central de Serviços de TIC, nas condições estabelecidas no Termo de Referência e Habilitação (TR/Habilitação).

1.2 Vinculam-se a esta contratação, independentemente de transcrição (art. 92, inciso II da Lei Federal n° 14.133, de 2021):

a) Edital;

b) Termo de Referência:

c) Proposta da Contratada;

1.3 O modelo de execução do objeto observará o disposto no TR/Habilitação.

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1 O prazo de vigência do Contrato é de 12 (doze) meses, a **contar da data** da (X) **assinatura do Contrato,** prorrogável até atingir o limite de 10 anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei Federal n° 14.133/2021.

2.2 A prorrogação de que trata esta Cláusula está condicionada à justificativa e autorização da autoridade competente para celebrar o ajuste, devendo as condições e preços permanecerem

vantajosos para o Contratante, permitida a negociação com a

Contratada, observando-se, ainda, o cumprimento dos seguintes requisitos:

a) comprovação de que a forma de execução do objeto tem natureza continuada;

b) apresentação de relatório que discorra sobre a execução do Contrato e sua regularidade;

c) apresentação de justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na continuidade da execução contratual;

d) manifestação expressa da Contratada informando o interesse na prorrogação;

e) comprovação de que a Contratada mantém as condições iniciais de habilitação.

2.3 A Contratada não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.4 A prorrogação do Contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.5 Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

2.6 O Contrato não poderá ser prorrogado, quando for aplicada à Contratada (art. 44, §3º, inc. III, do Decreto nº 23.113, de 9 de outubro de 2024):

a) a sanção de impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Estado da Bahia;

b) a sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar, nos termos do art. 156, §5°, da Lei Federal n° 14.133/2021.

CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

3.1 As regras de execução e de gestão do contrato constam no TR/Habilitação, anexo a este Contrato (art. 92 da Lei Federal n° 14.133/2021).

3.2 Fica indicado como gestor deste Contrato o servidor: **Edson Luís Ping da Conceição Silva** - Matrícula: **92.179.458**

3.3 Fica indicado como fiscal deste Contrato o servidor: **Claudemiro Dias Bulhosa** – Matrícula: **92.163.217**

CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1 Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

CLÁUSULA QUINTA – PREÇO

5.1 O Contratante pagará à Contratada os valores estimados especificados no quadro abaixo:

ITEM	**Código SIMPAS**	**Descrição**	**Unidade de Fornecimento (UF)**	**Quantitativo**	**PREÇO UNITÁRIO**	**PREÇO MENSAL**

1	02.24.09.00006873-0	**ATENDIMENTO E SUPORTE** ao usuário com implantação de Central de Serviços (Service Desk), seguindo o conjunto de melhores práticas preconizadas pela Information Technology Infrastructure Library (ITIL)	UN	**1**		
2	02.24.00.00174473-9	**SERVIÇO DE SUPORTE A PROJETOS NO AMBIENTE DE TI,** para execução de rotinas e aplicações necessárias para manter o funcionamento do ambiente computacional.	UST	**400**		
				VALOR ESTIMADO MENSAL		
				VALOR ESTIMADO GLOBAL		

5.1.1 Estima-se para o Contrato o valor mensal de R$ _____ (_____), perfazendo o valor estimado global de R$ _____ (_____).

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

5.3 O valor do Contrato referido nesta Cláusula é meramente estimativo, dependendo os pagamentos devidos à Contratada dos quantitativos efetivamente executados.

CLÁUSULA SEXTA – PAGAMENTO

6.1 O prazo para pagamento à Contratada e as demais condições a ele referentes encontram-se definidos no TR/Habilitação, que constitui anexo deste Contrato (art. 92, incs. V e VI, da Lei Federal n° 14.133/2021).

CLÁUSULA SÉTIMA – MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO FINANCEIRO DO CONTRATO

Reajustamento em sentido estrito

7.1 Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de 1 (um) ano contado d e __/__/__, **data do orçamento estimado** (art. 92, inc. V, e §3°, da Lei Federal n° 14.133/2021).

7.2 Após o interregno de 1 (um) ano, independentemente de pedido da Contratada, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do índice INPC/IBGE.

7.2.1 Na hipótese de não reajustamento dos preços pelo Contratante, o requerimento de reajuste deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação nos termos do art. 131, parágrafo único, da Lei Federal n° 14.133/2021, sob pena de preclusão.

7.3 Nos reajustamentos subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.4 Na hipótese de atraso ou não divulgação do(s) índice(s) de reajustamento, o Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.4.1 A Contratada deverá apresentar a memória de cálculo referente ao reajustamento de preços correspondente a eventual valor remanescente.

7.5 Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

7.6 Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço no período remanescente do Contrato, por meio de termo aditivo.

7.7 O reajustamento será realizado por apostilamento, na forma do art. 136, inc. I, da Lei Federal n° 14.133/2021.

Outras causas de reequilíbrio econômico-financeiro

7.8 O reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro dependerá de requerimento da Contratada quando visar recompor o preço que se tornou insuficiente, devendo ser instruído com a documentação que comprove o desequilíbrio econômico-financeiro do Contrato.

7.8.1 O requerimento de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro inicial do Contrato, nas hipóteses do art. 124, inc. II, “d”, da Lei Federal nº 14.133/2021, deverá ser formulado pelo interessado no prazo máximo de 1 (um) ano do fato que o ensejou, sob pena de decadência, em consonância com o art. 211 da Lei Federal nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002.

7.8.2 Na hipótese de contratos de fornecimento ou serviços contínuos, o requerimento de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro deverá ser formulado durante a vigência do Contrato e antes de eventual prorrogação nos termos do art. 107 da
Lei Federal n° 14.133/2021, sob pena de preclusão (art. 131, parágrafo único, da Lei Federal n° 14.133/2021).

7.8.2.1 Fica convencionado que, nos casos de contrato de fornecimento ou serviços contínuos com prazo de vigência superior a 1 (um) ano, o requerimento de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato deverá observar a disposição da subcláusula 7.8.1.

7.9 O Contratante, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, prorrogável por igual período mediante justificativa, responderá a eventuais pedidos de manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato apresentado pela Contratada (art. 92, inc. XI, c/c art. 123, parágrafo único, da Lei Federal n° 14.133/2021).

7.10 O processo de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro em favor do Contratante deverá ser instaurado quando possível a redução do preço ajustado para compatibilizá-lo ao valor de mercado ou quando houver diminuição, devidamente comprovada, dos preços dos insumos básicos utilizados no Contrato.

7.11 A Contratada não fará jus à recomposição do equilíbrio econômico-financeiro caso quaisquer dos riscos por ela assumidos no Contrato venham a se materializar (art. 124, inc. II, "d", parte final, da Lei Federal nº 14.133/2021);

7.12 No caso de contratações de obras e serviços de engenharia, a hipótese de que trata a subcláusula 7.8.1 abrange as situações em que a execução contratual seja obstada pelo atraso na conclusão de procedimentos de desapropriação, desocupação, servidão administrativa ou licenciamento ambiental, por circunstâncias alheias à Contratada (art. 124, §2º, da Lei Federal nº 14.133/2021).

CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE E DA CONTRATADA

Obrigações do Contratante

8.1 O Contratante, além das determinações contidas no (x)TR/Habilitação e demais componentes (x) aviso ou instrumento de contratação direta, bem como daquelas decorrentes de lei, obriga-se a:

a) exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com este Contrato e seus anexos, fornecendo por escrito as informações necessárias para a execução do objeto contratado;

b) receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no TR/Habilitação;

c) acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato e o cumprimento das obrigações pela Contratada;

d) intimar a Contratada, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto do Contrato, para que seja por ela substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas, no prazo indicado, certificando-se de que as soluções propostas pela Contratada são as mais adequadas;

e) comunicar-se com a Contratada para emissão de nota(s) fiscal(is) ou instrumento(s) de cobrança equivalente(s) relativamente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei Federal nº 14.133/2021;

f) efetuar o pagamento à Contratada do valor correspondente à execução do objeto, conforme prazo, forma e condições estabelecidos no TR/Habilitação;

g) aplicar à Contratada as sanções previstas em lei e neste Contrato;

h) explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato apresentadas pela Contratada, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste, no prazo definido na subcláusula 8.1.1;

i) responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro apresentados pela Contratada no prazo definido na subcláusula 7.9;

j) intimar os emitentes das garantias relativamente ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, §4º, da Lei Federal nº 14.133/2021);

k) assegurar-se, na hipótese de execução do objeto contratado em suas dependências ou em local por ele designado, que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela Contratada, das normas de segurança e saúde no trabalho;

8.1.1 O Contratante, no prazo de *30* (trinta dias), a contar da data do protocolo do(s) requerimento(s) relacionado(s) à execução do Contrato, decidirá sobre todas as solicitações e reclamações apresentadas pela Contratada, admitida a prorrogação motivada do prazo, por igual período (art. 123 da Lei Federal n° 14.133/2021).

8.1.2 Além das determinações acima descritas, o Contratante deverá atender às seguintes obrigações específicas:

Obrigações da Contratada

8.2 A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes neste Contrato e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações decorrentes de lei e aquelas a seguir dispostas:

a) designar de sua estrutura administrativa um preposto permanentemente responsável pela perfeita execução do Contrato, inclusive para atendimento de emergência, servindo de interlocutor e canal de comunicação entre as partes, observado o art. 118 da Lei Federal n° 14.133/2021, cuja designação ou manutenção poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, hipótese em que a Contratada designará outro profissional para o exercício da atividade;

b) atender às determinações regulares emitidas pelo Contratante e prestar o(s) esclarecimento(s) ou informação(ões) por ele solicitado(s) (art. 137, inc. II, da Lei Federal n° 14.133/2021);

c) reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo Contratante, os bens e serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

d) responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, nos termos das normas de regência, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

e) não contratar, durante a vigência do Contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do Contratante ou do fiscal ou gestor do Contrato, nos termos do art. 48, parágrafo único, da Lei Federal nº 14.133/2021;

f) quando não for possível a verificação da regularidade no Cadastro de Fornecedores, entregar ao setor responsável pela fiscalização do Contrato, junto com a nota(s) fiscal(is) ou instrumento(s) de cobrança equivalente(s) para fins de pagamento, os seguintes documentos:

1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda estadual, municipal ou distrital do domicílio ou sede da Contratada;

4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

g) manter durante toda a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação ou no procedimento de contratação direta;

h) prestar todo esclarecimento ou informação solicitados pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do objeto;

i) executar o objeto sem solução de continuidade durante todo o prazo da vigência do Contrato e comunicar ao Contratante qualquer anormalidade ou acidente que interfira no bom andamento do Contrato;

j) paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

k) promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do Contrato;

l) conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local da execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

m) reparar, repor ou restituir, nas mesmas condições e especificações, dentro do prazo determinado pelo Contratante, os equipamentos e utensílios eventualmente recebidos para uso nos serviços objeto deste contrato, deixando-os em perfeita condição de funcionamento;

n) assegurar a seus trabalhadores ambiente de trabalho em condições adequadas ao cumprimento às normas de saúde, segurança e bem estar no trabalho e fazer com que seus empregados as respeitem, bem como atentar para as regras de cortesia no local onde serão executados os serviços;

o) responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;

p) submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do TR/Habilitação e/ou Projeto Básico;

q) cumprir, durante todo o período de execução do Contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, devendo, sempre que solicitado pelo Contratante, indicar os empregados que preencherem as vagas correspondentes (arts. 92, inc. XVIII, e 116 da Lei Federal n° 14.133/2021);

r) atender as obrigações concernentes à aprendizagem de que trata o art. 429 do Decreto-Lei n° 5.452/1943 (Consolidação das Leis do Trabalho - CLT), Lei n° 14.395/2021, e normas regulamentares, em especial:

1) quando se tratar da contratação de serviços, recrutar, preferencialmente, como aprendizes, os estudantes indicados no art. 42 da Lei n° 14.395/2021, no percentual mínimo de 20% (vinte por cento) do quadro de aprendizes da Contratada.

1.1) na hipótese do item 1, a Contratada deverá apresentar ao fiscal ou responsável pela gestão e acompanhamento do Contrato, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contado do início efetivo da execução do objeto, a lista completa dos aprendizes, indicando aqueles selecionados no banco de dados de que trata a Lei n° 14.395/2021, devendo justificar, perante o Contratante, a eventual impossibilidade de seu cumprimento.

s) guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do Contrato;

t) arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, inc. II, “d”, da Lei Federal nº 14.133/2021;

u) observar a legislação federal, estadual e municipal, relativa ao objeto do Contrato, bem como as normas internas do Contratante;

v) alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas deste Contrato, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

x) não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 (quatorze) anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

y) providenciar e manter atualizadas todas as licenças e alvarás junto às repartições competentes, necessários à execução do Contrato, arcando com os custos para sua obtenção;

w) efetuar pontualmente o pagamento de tributos que incidam ou venham a incidir sobre as suas atividades e/ou sobre a execução do presente Contrato;

z) emitir nota(s) fiscal(is) ou instrumento(s) de cobrança equivalente(s) de acordo com a legislação, contendo descrição dos bens, obras e/ou serviços, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, indicando, conforme o caso, sua quantidade, preço unitário e valor total;

aa) realizar os serviços de manutenção e assistência técnica conforme prescrições do TR/Habilitação;

bb) fornecer as instalações, aparelhamento e pessoal técnico exigidos na licitação ou no procedimento de contratação direta;

cc) alocar, durante todo o período de execução do objeto, profissional, devidamente registrado no conselho profissional competente, quando for o caso, detentor de atestado de responsabilidade técnica e a equipe técnica mínima exigida no TR/Habilitação,
admitindo-se a sua substituição por profissionais de experiência equivalente ou superior, desde que aprovada pelo Contratante;

dd) responder por quaisquer compromissos assumidos com terceiros, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato próprio, de seus empregados, prepostos ou subordinados;

ee) promover, por sua conta e risco, transporte de bens;

ff) executar, quando for o caso, a montagem dos equipamentos, de acordo com as especificações e/ou normas exigidas, utilizando ferramentas apropriadas e dispondo de infraestrutura e equipe técnica necessárias à sua execução;

gg) ressarcir o Contratante pelos danos decorrentes de paralisação ou interrupção da execução do objeto contratado;

hh) realizar, quando exigido no TR/Habilitação, a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo ser exigida, inclusive, a capacitação dos técnicos do Contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

ii) tratando-se de obras, serviços e fornecimento de grande vulto, implantar Programa de Integridade, na forma do Decreto nº 23.356, de 17 de janeiro de 2025;

jj) providenciar o cadastramento de seu representante legal ou procurador no site www.comprasnet.ba.gov.br ou outro que venha a substituí-lo, para a prática de atos através do Sistema Eletrônico de Informações – SEI;

kk) manter atualizados os seus dados cadastrais, com a apresentação de documentos comprobatórios de mudança de endereços, inclusive eletrônicos (e-mail), telefones, composição societária, endereço dos sócios, contratos sociais e alterações;

ll) atender às obrigações de que tratam os Anexos deste Contrato;

8.2.1 Além das determinações acima descritas, a Contratada deverá atender às seguintes obrigações específicas:

Matriz de risco

8.3 A Matriz de Risco constitui parte integrante deste Contrato, independentemente de transcrição, na forma do **Anexo II** deste Contrato.

8.3.1 A Contratada não é responsável pelos riscos relacionados ao objeto do ajuste cuja responsabilidade tenha sido atribuída ao Contratante na Matriz de Risco, sem prejuízo da responsabilidade deste pelo cumprimento das obrigações elencadas na subcláusula 8.1.

8.3.2 A Contratada é integral e exclusivamente responsável por todos os riscos relacionados ao objeto do ajuste a ela atribuídos na Matriz de Risco, sem prejuízo da sua responsabilidade pelo cumprimento das obrigações elencadas na subcláusula 8.2.

CLÁUSULA NONA – GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

9.1 As disposições sobre a garantia da contratação estão disciplinadas no TR/Habilitação.

CLÁUSULA DÉCIMA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1 Constituem infrações administrativas para os fins deste Contrato, as condutas tipificadas no art. 155 da Lei Federal n° 14.133/2021.

10.2 Serão aplicadas à Contratada que incorrer nas infrações tipificadas no art. 155 da Lei Federal n° 14.133/2021, as sanções previstas no art. 156 da mesma norma, observados os arts. 48 e 49 da Lei n° 14.634/2023 e a disciplina constante no Decreto nº 23.113/2024.

10.3 No que concerne à multa, será observado o disposto no subitem 10.14.

10.4 A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante, observado o disposto na Lei n° 12.209, de 20 de abril de 2011 (art. 156, §9°, da Lei Federal n° 14.133/2021).

10.5 Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7°, da Lei Federal n° 14.133/2021).

10.6 A apuração das infrações administrativas será realizada em processo administrativo sancionatório, conforme rito estabelecido nos arts. 51 e 52 da Lei nº 14.634/2023, com a observância das garantias da ampla defesa e do contraditório, na forma do Decreto nº 23.113/2024.

10.6.1 Será admitida medida cautelar destinada a garantir o resultado útil do processo administrativo sancionatório, de forma antecedente ou incidental à sua instauração, inclusive a

retenção provisória do valor correspondente à estimativa da sanção de multa (art. 50, §2º, da Lei n° 14.634/2023).

10.6.2 O valor da retenção provisória a que se refere a subcláusula anterior não poderá exceder o limite máximo estabelecido no art. 156, §3º, da Lei Federal nº 14.133/2021 (art. 50, §3º, da Lei n° 14.634/2023).

10.7 A apuração de infrações sujeitas exclusivamente à sanção de advertência ou de multa, isoladas ou cumuladas entre si, será realizada em processo sancionatório simplificado (art. 51 da Lei n° 14.634/2023).

10.7.1 Precederá a abertura do processo sancionatório simplificado a intimação do interessado a fim de que tenha ciência da imputação, observada a disciplina do art. 28 do Decreto nº 23.113/2024.

10.7.1.1 O ato de intimação deverá conter a descrição dos fatos ilícitos imputados, o enquadramento jurídico, a sanção aplicável e, no caso de multa, o respectivo cálculo.

10.7.1.2 Acompanhará o ato de intimação o termo de anuência que poderá ser firmado pelo interessado, caso manifeste a concordância com a imputação e com a sanção aplicável.

10.7.1.3 Assinado o termo de anuência no prazo assinalado, será promovida a aplicação da sanção cabível, procedendo-se aos devidos registros, encerrando-se o procedimento.

10.7.1.3.1 No caso de multa, o procedimento será encerrado após o seu efetivo recolhimento.

10.7.1.4 Caso o interessado não manifeste a concordância expressa com os termos da imputação, será promovida a abertura do processo sancionatório simplificado.

10.8. A apuração de conduta infrativa sujeita à sanção de impedimento de licitar e contratar ou de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, será realizada em processo de responsabilização (art. 52 da Lei n° 14.634/2023).

10.8.1. As sanções de impedimento de licitar e contratar ou de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser atenuadas ou comutadas mediante a celebração de Termo de Transação Administrativa (TTA), observados os requisitos e condições estabelecidos em Regulamento específico (art. 55 do Decreto nº 23.113/2024).

10.9 Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei Federal nº 14.133/2021):

a) a natureza e a gravidade da infração cometida;

b) as peculiaridades do caso concreto;

c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

d) os danos que dela provierem para o Contratante;

e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

10.10 Os atos previstos como infrações administrativas na Lei Federal nº 14.133/2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei Federal nº 12.846/2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159 da Lei Federal n° 14.133/2021 e art. 47, §3°, da Lei n° 14.634/2023).

10.11 A personalidade jurídica da Contratada poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos em

lei e neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial (art. 160 da Lei Federal nº 14.133/2021 e art. 57 da Lei n° 14.634/2023).

10.11.1 Com a desconsideração da personalidade jurídica, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com a Contratada.

10.11.2 Em todos os casos de desconsideração da personalidade jurídica deverão ser observados o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

10.12 O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ele aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal (art. 161 da Lei Federal nº 14.133/2021 e art. 55, §1°, da Lei n° 14.634/2023).

10.13 As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei Federal nº 14.133/2021, conforme art. 60 da Lei n° 14.634/2023 e a disciplina prevista no Decreto nº 23.113/2024.

10.14 A sanção de multa observará as seguintes disposições:

10.14.1 Multa Compensatória

10.14.1.1 A multa compensatória, em caso de descumprimento total da **obrigação principal,** incidente sobre o valor global do contrato, será de: ___% ( ) (art. 8º, *caput*, e §1º do Decreto nº 23.313/2024).
NOTA: não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento)

10.14.1.1.1 Caso o cumprimento da **obrigação principal**, uma vez iniciado, seja descontinuado, a multa compensatória incidirá sobre a diferença entre o valor global do contrato e o valor da parte do fornecimento ou do serviço já realizado (art. 8º, §2º do Decreto nº 23.313/2024).

10.14.1.2 A multa compensatória, no caso de descumprimento de **obrigação acessória**, incidente sobre o valor do contrato, será de: ___% ( ) (art. 8º, §3º, do Decreto nº 23.313/2024).
NOTA: não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 15% (quinze por cento) e não poderá ser superior ao da obrigação principal (art. 7º, §2º, do Decreto nº 23.313/2024)

10.14.2 Multa Moratória

10.14.2.1 O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o contratado a multa de mora.

10.14.2.2 No caso de **obrigação principal**, a multa de mora diária, incidente sobre o valor da obrigação descumprida ou da estimativa arbitrada de seu custo, será de: ___% ( ) (art. 9º, §1º, do Decreto nº 23.313/2024).
NOTA: não poderá ser inferior a 0,1% (um décimo por cento) e não é recomedável que supere 1% (um por cento), em razão do prazo para atingimento do limite máximo da multa compensatória (art. 9º, §4º, do Decreto nº 23.313/2024)

10.14.2.3 No caso de **obrigação acessória**, a multa de mora diária, incidente sobre o valor da obrigação descumprida ou da estimativa arbitrada de seu custo, será de: ___% ( ).
NOTA: não poderá ser superior à da obrigação principal (art. 7º, §2º, do Decreto nº 23.313/2024)

10.14.2.4 O atraso injustificado do prazo fixado para **apresentação, suplementação ou reposição de garantia contratual** ensejará a aplicação de multa moratória diária de ___% ( ), incidente sobre o valor da garantia contratual (art. 9º, §2º, do Decreto nº 23.313/2024).
NOTA: não poderá ser inferior a 0,1% (um décimo por cento)

10.14.2.4.1 A multa moratória não poderá superar o valor da própria garantia contratual.

10.14.2.5 A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas na Lei nº 14.133/2021 (art. 9º, §3º, do Decreto nº 23.313/2024).

10.14.2.6 Se o cálculo da multa moratória atingir o patamar correspondente ao valor máximo da multa compensatória, além da conversão em compensatória e aplicação das demais sanções previstas em lei, o recebimento do objeto deverá ser recusado, salvo justificativa escrita devidamente fundamentada (art. 9º, §4º, do Decreto nº 23.313/2024).

11.1 O Contrato se extingue quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes.

11.1.1 O Contrato pode ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o Contratante, quando este não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o Contrato não mais lhe oferece vantagem (art. 106, inc. III, da Lei Federal n° 14.133/2021).

11.1.1.1 Na hipótese de que trata a subcláusula 11.1.1, a extinção ocorrerá na próxima data de aniversário do Contrato, condicionada à intimação da Contratada sobre a não continuidade do pacto com, no mínimo, 2 (dois) meses de antecedência da referida data (art. 106, §1°, da Lei Federal n° 14.133/2021).

11.1.1.1.1 Caso a intimação de que trata a subcláusula 11.1.1.1 ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário do Contrato, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

11.2. O Contrato pode ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no art. 137 da Lei Federal nº 14.133/2021, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

11.2.1. A extinção do contrato poderá ser:

a) determinada por ato unilateral e escrito da Administração, exceto no caso de descumprimento decorrente de sua própria conduta (arts. 138, inc. I, e 139 da Lei Federal nº 14.133/2021);

b) consensual, por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse da Administração (art. 138, inc. II, da Lei Federal nº 14.133/2021);

c) determinada por decisão arbitral, em decorrência de cláusula compromissória ou compromisso arbitral, ou por decisão judicial (art. 138, inc. III, da Lei Federal nº 14.133/2021).

11.2.2. A alteração social, da finalidade ou da estrutura da empresa Contratada não ensejará a extinção contratual se não restringir sua capacidade de concluir o Contrato (art. 137, inc. III, da Lei Federal nº 14.133/2021).

11.2.2.1. Se a alteração de que trata a subcláusula 11.2.2 implicar mudança da pessoa jurídica Contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

11.2.3. O Contrato será extinto caso se constate que a Contratada mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou da entidade Contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do Contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou

parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inc. IV, da Lei Federal nº 14.133/2021).

11.3 O termo de extinção, sempre que possível, será precedido de:

a) balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

b) relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

c) indenizações e multas.

11.4 A extinção do Contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, observada a Cláusula Sétima deste Contrato, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131 da Lei Federal n° 14.133/2021).

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1 As despesas para o pagamento do presente Contrato correrão à conta de recursos da Dotação Orçamentária a seguir especificada (art. 92, inc. VIII, da Lei Federal n° 14.133/2021):

Unidade FIPLAN	**Função**	**Subfunção**	**Programa**	**PAA/OE**
38.101- APG 36801 - PROCON	14	126	502	2002 2061
Região/Planejamento	**Natureza da despesa**	**Destinação do recurso**	**Tipo de recurso orçamentário**	
99	3.3.90.40.000 33.90.40.000	1.500.0.100.000000 1.759.0.104.000000 e 2.759.0.304.000000	00.00.00.00 00000000 00000000	

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES

13.1 Eventuais alterações contratuais se regerão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei Federal nº 14.133/2021.

13.2 A Contratada é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato que se fizerem nas obras, nos serviços ou nas compras, e, de até 50% (cinquenta por cento), no caso de reforma de edifício ou de equipamento (art. 125 da Lei Federal n° 14.133/2021).

13.3 As alterações unilaterais não poderão transfigurar o objeto da contratação (art. 126 da Lei Federal n° 14.133/2021).

13.4 Caso o Contrato não contemple preços unitários para obras ou serviços cujo aditamento se fizer necessário, esses serão fixados por meio da aplicação da relação geral entre os valores da proposta e o do orçamento-base da Administração sobre os
preços referenciais ou de mercado vigentes na data do aditamento, respeitados os limites estabelecidos na subcláusula 13.2 (art. 127 da Lei Federal n° 14.133/2021).

13.5 Nas alterações contratuais para supressão de obras, bens ou serviços, se a Contratada já houver adquirido os materiais e os colocado no local dos trabalhos, estes deverão ser pagos pela Administração pelos custos de aquisição regularmente comprovados e monetariamente reajustados, podendo caber indenização por outros danos eventualmente decorrentes da supressão, desde que regularmente comprovados (art. 129 da Lei Federal n° 14.133/2021).

13.6 Caso haja alteração unilateral do Contrato que aumente ou diminua os encargos da Contratada, a Administração deverá restabelecer, no mesmo termo aditivo, o equilíbrio econômico-financeiro inicial (art. 130 da Lei Federal n° 14.133/2021).

13.7 Os preços contratados serão alterados, para mais ou para menos, conforme o caso, se houver, após a data da apresentação da proposta, criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou a superveniência de disposições
legais, com comprovada repercussão sobre os preços contratados (art. 134 da Lei Federal nº 14.133/2021).

13.8 Nas contratações de obras e serviços de engenharia, a diferença percentual entre o valor global do Contrato e o preço global de referência não poderá ser reduzida em favor da Contratada em decorrência de aditamentos que modifiquem a planilha orçamentária (art. 128 da Lei Federal n° 14.133/2021).

13.9 As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação do órgão de assessoramento jurídico do Contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei Federal nº 14.133/2021).

13.10. Registros que não caracterizam alteração do Contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, conforme art. 136 da Lei Federal nº 14.133/2021.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – PUBLICAÇÃO

14.1. Incumbirá ao Contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei Federal nº 14.133/2021.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – COMUNICAÇÃO ELETRÔNICA

15.1. Fica pactuado que os atos de comunicação processual com a Contratada poderão ser realizados por meio eletrônico, na forma da Lei n° 12.209/2011 e do Decreto n° 15.805, de 30 de dezembro de 2014.

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)
Nota: utilizar essa cláusula caso a contratação envolva, de qualquer forma, o tratamento de dados pessoais (Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

16.1 As partes se comprometem a cumprir a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), bem como regras e regulamentos que lhe forem aplicáveis e que tenham por objeto os dados pessoais tratados no âmbito do objeto contratado.

16.2 A Contratada deverá utilizar os dados pessoais recebidos em função do objeto do Contrato somente para a finalidade pactuada, não podendo, em caso algum, utilizar esses dados pessoais para finalidade distinta, sob pena de extinção imediata da contratação.

16.3 A Contratada se obriga a não armazenar, arquivar, reproduzir, transmitir, distribuir, transferir ou de qualquer forma compartilhar os dados pessoais disponibilizados pelo Contratante com terceiros, salvo nas hipóteses legalmente previstas.

16.4 Em caso de incidente de vazamento de dados pessoais, a Contratada deverá enviar comunicação ao Contratante, por escrito, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas contado a partir da ciência do vazamento, contendo, no mínimo, as seguintes informações: a) data e hora do incidente; b) data e hora da ciência pela Contratada; c) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; d) relação de titulares afetados pelo incidente; e e) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para sanar e mitigar o incidente, bem como para reparar eventuais danos e evitar novos incidentes.

16.5 O Contratante deverá ser informado no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pela Contratada.

16.6 A Contratada deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres desta Cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

16.7 Encerrado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever da Contratada eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

16.8 A Contratada deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações sobre os dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

16.9 Em caso de descumprimento de qualquer obrigação prevista nesta Cláusula, a Contratada ficará sujeita à integral responsabilização, inclusive por perdas e danos, aplicação das sanções cabíveis e da extinção do Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1 Constatada irregularidade no procedimento licitatório, de contratação direta ou na execução contratual, caso não seja possível o saneamento, a decisão sobre a suspensão da execução ou sobre a declaração de nulidade do Contrato observará o disposto no art. 147 da Lei Federal nº 14.133/2021.

17.2 O Contratante não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do Contrato.

17.3 Os casos omissos serão dirimidos pelo Contratante, segundo as disposições contidas na Lei Federal nº 14.133/2021, na Lei n° 14.634/2023 e demais normas aplicáveis.

17.4 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Contrato, será observado o art. 183 da Lei Federal n° 14.133/2021 e o art. 67 da Lei n° 14.634/2023.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO

18.1 As partes elegem o Foro da Cidade do Salvador, Estado da Bahia, que prevalecerá sobre qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para solucionar quaisquer dúvidas oriundas deste instrumento que não puderem ser dirimidas por quaisquer dos meios alternativos de resolução de controvérsias de que trata a Lei Federal n° 14.133/2021.

Salvador- BA, 10 de novembro de 2026.

CONTRATANTE

Felipe da Silva Freitas
Secretaria de Justiça e Direitos Humanos

CONTRATADA
XXXXXX

ANEXO I

Edital -

TERMO DE REFERÊNCIA

Proposta -

ANEXO II

MATRIZ DE RISCO

MINUTA DE CONTRATO - HÍBRIDO (V.1) - 01/07/2025

Documento assinado eletronicamente por **Luanda Costa de Oliveira**, **Coordenador II**, em 10/11/2026, às 15:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://seibahia.ba.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **00153774483** e o código CRC **7787FF07**.

Referência: Processo nº 082.17207.2026.0001782-83 SEI nº 00153774483