

CONTRATO Nº 22/046-01 – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

A COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DA BAHIA-PRODEB, sociedade de economia mista, com sede nesta Capital na Avenida Quatro, Nº 410 - Centro Administrativo da Bahia, inscrita no CNPJ sob o Nº 13.579.586/0001-32, neste ato representada pelos seus Diretores Executivo e de Infraestrutura Tecnológica e Conectividade, respectivamente, Srs. José Muniz Rebouças e Carlos Augusto Borges Silva, doravante denominada simplesmente **PRODEB**, e a **OC OPEN COMPUTADORES COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA**, com sede na Rua Jogo do Carneiro, nº 242, - Saúde - Salvador/BA, CEP.: 40.045-040, inscrita no CNPJ sob Nº 05.683.331/0001-97, legalmente representada, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA** com respaldo no rito similar ao Pregão Eletrônico nº 019/2022 de que trata o Processo Administrativo SEI nº 065.10933.2022.0005767-07, celebram o presente contrato, que se regerá pela Lei Federal nº 13.303/2016 e pelo Regulamento de Licitações e Contratos - RLC da PRODEB, aprovado pelo CAD em 29/06/2018, e subsidiariamente, pelas Leis nºs 8.666/93, 9.433/2005, 10.520/2002, bem como pelas Leis Complementares nºs 123/2006 e suas alterações, dos Decretos Estaduais nº 18.471 de 29 de junho de 2018 e nº 19.896 de 05 de agosto de 2020 e demais legislações pertinentes, mediante as cláusulas e condições a seguir ajustadas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – FUNDAMENTO LEGAL

O presente ajuste – na forma do Regulamento de Licitações e Contratos – RLC da PRODEB, aprovado pelo CAD em 29/06/2018, decorre do Pregão Eletrônico nº 019/2022, devidamente homologado em 13/09/2022 pela Diretoria Executiva da CONTRATANTE (DOC. SEI nº 00053953879), tudo constante do Processo Administrativo SEI nº 065.10933.2022.0005767-07, que fica fazendo parte integrante do presente contrato, regendo-o no que for omissivo.

CLÁUSULA SEGUNDA - OBJETO

Constitui objeto do presente instrumento a contratação de empresa para prestação de serviços técnicos de apoio a atendimento e suporte aos usuários internos e externos baseado no modelo de Central de Serviços (Service Desk), seguindo o conjunto de melhores práticas preconizadas pela Information Technology Infrastructure Library (ITIL), conforme condições e exigências estabelecidas no Termo de Referência, pelo período de 12 (doze) meses, de acordo com as especificações e obrigações consignadas na Requisição de Compras 022514, no Termo de Referência que constitui o ANEXO I, com as demais condições previstas neste contrato e na Proposta de Preços apresentada pela CONTRATADA que constitui o ANEXO II.

§1º O objeto deste contrato deverá ser executado de acordo com o Termo de Referência (DOC. SEI 00051469665), parte integrante deste Contrato.

§2º É vedada a subcontratação parcial 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 a CONTRATANTE por nenhum compromisso assumido por aquela com terceiros, sob pena da incidência das consequências previstas na alínea “f”, da Cláusula Décima Sétima deste instrumento.

§3º Os serviços objeto deste contrato não podem sofrer solução de continuidade durante todo o prazo da sua vigência, devendo ser executados por empregados/prepostos da CONTRATADA, sob a inteira responsabilidade funcional e operacional desta, mediante vínculo de subordinação dos trabalhadores para com a empresa contratada, sobre os quais manterá estrito e exclusivo controle.

CLÁUSULA TERCEIRA - PRAZO

O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados de 13 de outubro de 2022, ficando a sua eficácia condicionada à publicação do extrato na imprensa oficial, admitindo-se a sua prorrogação nos termos e condições dos artigos 71 e 81 da Lei nº 13.303/2016, com correspondência nos artigos 164 do RLC/PRODEB, e demais normas concernentes à matéria, **conforme previsto no item 13 do Termo de Referência.**

§1º A prorrogação do prazo de vigência está condicionada à obtenção de preços e condições mais vantajosas.

§2º A prorrogação deverá ser previamente justificada e autorizada pela autoridade competente para celebrar o ajuste e será realizada através de termo aditivo, devendo o pedido ser realizado no prazo máximo de 90 (noventa) dias antes do termo final do contrato, conforme prescreve o art. 187, Parágrafo único do Regulamento de Licitações e Contratos - RLC da PRODEB.

§3º O prazo de que trata o caput desta cláusula, poderá ser suspenso, caso ocorra as situações adiante relacionadas:

- a) paralisação da execução do objeto determinada pela CONTRATANTE, por motivo não imputável à CONTRATADA;
- b) motivo de força maior.

CLÁUSULA QUARTA - PREÇO

A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, pelo objeto descrito na CLÁUSULA SEGUNDA do presente instrumento, o valor mensal de **R\$ 24.696,00 (vinte e quatro mil seiscentos e noventa e seis reais)**, totalizando o montante de **R\$ 296.352,00 (duzentos e noventa e seis mil trezentos e cinquenta e dois reais)**, conforme proposta da CONTRATADA datada de 17/08/2022, acostada ao Processo Administrativo SEI nº 065.10933.2022.0005767-07, ora passando a integrar o ANEXO II deste instrumento.

LOTE 1			
ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR ANUAL (R\$)
1	Apoio a atendimento e suporte aos usuários internos e externos, em 1º e 2º nível de atendimento, conforme condições e exigências estabelecidas no Termo de Referência	24.696,00	296.352,00
VALOR GLOBAL			R\$ 296.352,00
VALIDADE DA PROPOSTA			60 (sessenta) dias

Parágrafo Único - Nos preços contratados estão incluídos todos os custos com material de consumo, salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal da CONTRATADA, como também fardamento, transporte de qualquer natureza, materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, aluguéis, administração, impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outros custos que, direta ou indiretamente, se relacionem com o fiel cumprimento pela CONTRATADA das obrigações, não cabendo quaisquer reivindicações desta à título de revisão de preço ou reembolso, seja a que título for, salvo àquelas presentes no § 4º do art. 81 da Lei nº 13.303/2016.

CLÁUSULA QUINTA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas para o pagamento deste contrato correrão por conta dos recursos da **CONTRATANTE**, conforme detalhado a seguir:

CENTRO DE CUSTO	FONTE	CONTA ORÇAMENTÁRIA
COATE/CODAC	Recursos Próprios	411103010003 - SERVIÇOS DE CONSULTORIA TEC DE TIC

CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO

Em consonância com o **§1º do art. 207** do Regulamento de Licitações e Contratos – RLC da PRODEB, os pagamentos devidos à CONTRATADA serão efetuados através de ordem bancária ou crédito em conta corrente, observada a ordem cronológica de apresentação das faturas aptas ao pagamento, **nas condições estabelecidas no item 17 do Termo de Referência** e nos prazos adiante relacionados, contados da apresentação da fatura:

- a) até R\$ 50.000,00 o pagamento será efetuado em até 15 (quinze) dias;
- b) de R\$ 50.000,01 a R\$ 100.000,00 o pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias;
- c) acima de R\$ 100.000,01 o pagamento será efetuado em até 45 (quarenta e cinco) dias.

§1º A(s) nota(s) fisca(l)is/fatura(s) somente deverá(ao) ser apresentada(s) para pagamento após a conclusão da etapa do recebimento definitivo, atestada pelo Gestor e Fiscal do contrato, indicativo da satisfação pela CONTRATADA de todas as obrigações pertinentes ao objeto contratado, acompanhadas no que couber dos documentos abaixo relacionados:

- a) prova de regularidade relativa à Seguridade Social (INSS) e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);
- b) prova de Regularidade com a Fazenda Federal (Dívida Ativa da União e Receita Federal), Estadual e Municipal do domicílio da CONTRATADA;
 - b.1.** As empresas sediadas fora do Território da Bahia deverão apresentar, com a certidão de regularidade do seu Estado de origem, a certidão de regularidade para com a Fazenda Pública do Estado da Bahia.
- c) prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);
- d) certidão de regularidade com a Fazenda Pública Municipal (referente ao INSS) do(s) município(s) onde as obras ou serviços venham a ser prestados ou executados;
- e) guia de recolhimento do ISS quitada relativa à fatura, devidamente homologada pela Secretaria de Finanças do(s) município(s) onde se realizará a obra ou serviços, exceto para o município de Salvador;
 - e.1.** A guia de que trata esta alínea deverá identificar o número da Nota Fiscal a que o recolhimento se refere;
 - e.2.** Os municípios onde os serviços/obras são executados deverão ser informados na Nota Fiscal, bem como o percentual do serviço/obra executado em cada um, de acordo com relatório emitido pelo Fiscal do serviço/obra;
 - e.3.** A retenção e o recolhimento do ISS para o município de Salvador, caso haja, serão realizados pela CONTRATANTE

§2º Ainda que a nota fiscal/fatura seja apresentada antes do prazo definido para recebimento definitivo, o prazo para pagamento somente fluirá após o efetivo atesto do recebimento definitivo.

§3º A CONTRATANTE descontará da fatura mensal o valor correspondente às faltas ou atrasos no cumprimento da obrigação, com base no valor do preço vigente, e ainda de eventuais multas conforme previsto no § 7º, da Cláusula Décima Terceira deste instrumento.

§4º A(s) nota(s) fisca(l)is/fatura(s) deverá(ao) estar acompanhadas da documentação probatória pertinente, relativa ao recolhimento dos impostos relacionados com a obrigação.

§5º Em havendo alguma pendência impeditiva do pagamento, a exemplo de erro na apresentação da nota fiscal/fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como obrigações financeiras pendentes, decorrentes de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA

providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

§6º As situações previstas na legislação específica sujeitar-se-ão à emissão de nota fiscal eletrônica ou o respectivo DANFE (Documento Auxiliar de Nota Fiscal Eletrônica).

§ 7º A CONTRATANTE não receberá qualquer objeto da contratação que não esteja acompanhada do respectivo documento fiscal, na sua forma eletrônica, ou do respectivo DANFE (Documento Auxiliar de Nota Fiscal Eletrônica) e de todos os documentos necessários a instrução do pagamento, previstos neste instrumento.

§8º Caso a CONTRATADA seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES, deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte, dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigo.

§9º É responsabilidade da CONTRATADA o pagamento de todos os tributos que, direta ou indiretamente, incidam sobre o objeto deste contrato, inclusive emolumentos e seguros, ficando excluída qualquer solidariedade da CONTRATANTE por eventuais autuações administrativas e/ou judiciais, uma vez que a inadimplência da CONTRATADA não se transfere à CONTRATANTE.

§10º A CONTRATANTE, quando fonte retentora, descontará e recolherá, nos prazos da Lei, dos pagamentos que efetuar, os tributos que seja obrigada a reter, conforme legislação vigente.

§11º A CONTRATADA deverá cumprir todas as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho, sem ônus para a CONTRATANTE.

§12º A atualização monetária dos pagamentos devidos pela CONTRATANTE, em caso de mora, será calculada considerando a data do vencimento da obrigação e do seu efetivo pagamento, de acordo com a variação do INPC do IBGE *pro rata tempore*.

CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA

A garantia contratual será de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, podendo recair sobre qualquer das modalidades previstas no § 1º do artigo 162, do Regulamento de Licitações e Contratos – RLC da PRODEB.

§1º Sob pena da caracterização de inadimplemento contratual, a prova da garantia, deverá ser apresentada no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da CONTRATANTE, contados da data da assinatura deste contrato, sem o que fica vedada, em qualquer caso, a realização do pagamento.

§2º A garantia responderá pelo inadimplemento das obrigações contratuais e pelas multas impostas, independentemente de outras cominações legais, com validade durante toda a execução do contrato e até 03 (três) meses após o término da vigência contratual, na forma prescrita no art. 162, inciso II, alíneas “a” a “d”, do Regulamento de Licitações e Contratos – RLC da CONTRATANTE.

§3º A CONTRATADA ficará obrigada a repor o valor da garantia quando esta for utilizada, bem como a atualizar o seu valor nas mesmas condições do contrato.

§4º No caso de seguro-garantia ou fiança bancária, não será admitida a existência de cláusulas que restrinjam ou atenuem a responsabilidade do segurador ou fiador.

§5º A CONTRATADA deverá atualizar a garantia sempre que houver alteração contratual, no mesmo prazo deferido para a comprovação da garantia originária, visando assegurar a cobertura das modificações procedidas.

§6º Será recusada a garantia que não atender às especificações, sendo facultada à CONTRATADA apresentar caução em dinheiro, no prazo de 05 (cinco) dias, contados da notificação da recusa pela CONTRATANTE.

§7º A inobservância dos prazos fixados nesta Cláusula para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 10% (dez por cento) sobre o valor deste contrato.

§8º O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação da garantia por parte da CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE adotar as seguintes providências:

- a) promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas obrigações;
- b) reter o valor da garantia dos pagamentos eventualmente devidos a CONTRATADA até que a garantia seja apresentada.

§9º A garantia será extinta nas hipóteses indicadas no art. 163, incisos I, II e III, §§ 1º e 2º do Regulamento de Licitações e Contratos da PRODEB.

CLÁUSULA OITAVA - MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES DA PROPOSTA – REAJUSTAMENTO E REVISÃO

Os preços são fixos e irrevogáveis durante o transcurso do prazo de 12 meses da data de apresentação da proposta, após o que a concessão de reajustamento, será feita mediante a aplicação do INPC/IBGE, conforme orientações traçadas no art. 180 do Regulamento de Licitações e Contratos – RLC da PRODEB.

§1º A revisão de preços, nos termos do art. 182 do Regulamento de Licitações e Contratos – RLC da PRODEB, dependerá de requerimento da CONTRATADA quando visar recompor o preço que se tornou *insuficiente*, instruído com a documentação que comprove o desequilíbrio econômico-financeiro do contrato, devendo ser instaurada pela própria CONTRATANTE quando colimar recompor o preço que se tornou *excessivo*.

§2º O requerimento de revisão de preços deverá ser formulado pela CONTRATADA no prazo máximo de um ano a partir do fato que a ensejou, sob pena de decadência, em consonância com o art. 211 da Lei 10.406/02.

§3º A variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços previsto no próprio contrato, quando for o caso, as atualizações, compensações ou apenações financeiras decorrentes das condições de pagamento nele previstas, bem como o empenho de dotações orçamentárias suplementares até o limite do seu valor corrigido, não caracterizam alteração do mesmo, podendo ser registrados por simples apostila, dispensando a celebração de aditamento.

§4º Os preços contratuais não serão reajustados em caso de atrasos verificados e não justificados por parte da CONTRATADA que influenciem no prazo contratual ou cujas justificativas não forem aceitas pela CONTRATANTE.

§5º Os reajustes, repactuações e revisões que não forem solicitadas durante a vigência do ajuste serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação ou renovação ou com o encerramento deste contrato.

CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A **CONTRATADA**, além das determinações contidas nos **ANEXOS I e II** do presente instrumento, em especial as constantes no **item 10.1 do Termo de Referência**, que aqui se consideram literalmente transcritas, bem como daquelas decorrentes de lei, obriga-se a:

- a) designar de sua estrutura administrativa um preposto permanentemente responsável pela perfeita execução dos serviços, inclusive para atendimento de emergência, bem como para zelar pela prestação contínua e ininterrupta dos serviços, bem como, dentre os que permaneçam no local do trabalho, um que será o responsável pelo bom andamento dos serviços e que possa tomar as providências pertinentes para que sejam corrigidas todas as falhas detectadas;
- b) executar os serviços objeto deste contrato de acordo com as especificações ou recomendações efetuadas pela CONTRATANTE;
- c) manter, sob sua exclusiva responsabilidade, toda a supervisão, direção e recursos humanos para execução completa e eficiente dos serviços objeto deste contrato;
- d) zelar pela boa e completa execução dos serviços contratados e facilitar, por todos os meios ao seu alcance, a ampla ação fiscalizadora dos prepostos designados pela CONTRATANTE, atendendo prontamente às observações e exigências que lhe forem solicitadas;

- e) comunicar a CONTRATANTE qualquer anormalidade que interfira no bom andamento dos serviços;
- f) atender com presteza as reclamações sobre a qualidade dos serviços executados, providenciando sua imediata correção, sem ônus para a CONTRATANTE;
- g) respeitar e fazer com que seus empregados respeitem as normas de segurança do trabalho, disciplina e demais regulamentos vigentes na CONTRATANTE, bem como atentar para as regras de cortesia no local onde serão executados os serviços;
- h) reparar, repor ou restituir, nas mesmas condições e especificações, dentro do prazo que for determinado, os equipamentos e utensílios eventualmente recebidos para uso nos serviços objeto deste contrato, deixando as instalações na mais perfeita condição de funcionamento;
- i) arcar com todo e qualquer dano ou prejuízo de qualquer natureza causado a CONTRATANTE e terceiros, por sua culpa, ou em consequência de erros, imperícia própria ou de auxiliares que estejam sob sua responsabilidade, bem como ressarcir o equivalente a todos os danos decorrentes de paralisação ou interrupção dos serviços contratados, exceto quando isto ocorrer por exigência da CONTRATANTE ou ainda por caso fortuito ou força maior, circunstâncias que deverão ser comunicadas no prazo de 48 (quarenta e oito) horas após a sua ocorrência;
- j) manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- k) providenciar e manter atualizadas todas as licenças e alvarás junto às repartições competentes, necessários à execução dos serviços;
- l) efetuar pontualmente o pagamento de todas as taxas e impostos que incidam ou venham a incidir sobre as suas atividades e/ou sobre a execução do objeto do presente contrato, bem como observar e respeitar as Legislações Federal, Estadual e Municipal, relativas aos serviços prestados;
- m) respeitar todas as obrigações consignadas no Termo de Referência que constitui o ANEXO I deste Contrato, independentemente de transcrição.

CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

A **CONTRATANTE**, além das obrigações contidas neste contrato por determinação legal e no **item 10.2 do Termo de Referência**, obriga-se a:

- a) fornecer a CONTRATADA os elementos indispensáveis ao cumprimento do contrato;
- b) realizar o pagamento pela execução do contrato;
- c) proceder à publicação resumida do instrumento de contrato, de seus aditamentos e apostilamentos na imprensa oficial e no sítio eletrônico da PRODEB no prazo legal;
- d) disponibilizar, em sua sede, os equipamentos e materiais necessários para uso dos colaboradores da CONTRATADA;
- e) liberar senhas de acesso para que os colaboradores da CONTRATADA utilizem a rede interna e externa, quando for o caso;
- f) comunicar qualquer irregularidade identificada durante a execução das atividades, possibilitando a pronta regularização da situação por parte da CONTRATADA;
- g) cumprir pontualmente com o compromisso financeiro assumido neste contrato nos prazos e condições ajustados na Cláusula Sexta deste instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - REGIME DE EXECUÇÃO

O regime de execução do presente contrato é de empreitada por preço unitário.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A **CONTRATADA** obriga-se ao dever de proteção, confidencialidade e sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso, nos termos da Lei nº 13.709/2018, suas alterações e regulamentações posteriores, durante o cumprimento do objeto descrito no presente instrumento contratual.

§1º A **CONTRATADA** obriga-se a implementar medidas técnicas e administrativas suficientes visando a segurança, a proteção, a confidencialidade e o sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso a fim de evitar acessos não autorizados, acidentes, vazamentos acidentais ou ilícitos que causem destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer outra forma de tratamento não previstos.

§2º A CONTRATADA deve assegurar-se de que todos os seus colaboradores, consultores e/ou prestadores de serviços que, no exercício das suas atividades, tenham acesso e/ou conhecimento da informação e/ou dos dados pessoais, respeitem o dever de proteção, confidencialidade e sigilo.

§3º A CONTRATADA não poderá utilizar-se de informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso, para fins distintos ao cumprimento do objeto deste instrumento contratual.

§4º A CONTRATADA não poderá disponibilizar e/ou transmitir a terceiros, sem prévia autorização escrita, informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso em razão do cumprimento do objeto deste instrumento contratual.

a) A CONTRATADA obriga-se a fornecer apenas a informação, dados pessoais e/ou base de dados estritamente necessários quando da transmissão autorizada a terceiros durante o cumprimento do objeto descrito neste instrumento contratual.

§5º A CONTRATADA fica obrigada a excluir ou devolver, a critério da contratante, todos os documentos, registros e cópias que contenham informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha tido acesso durante a execução do objeto deste instrumento contratual no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data da ocorrência de qualquer uma das hipóteses de extinção do contrato, restando autorizada a conservação apenas nas hipóteses legalmente previstas.

a) À CONTRATADA não será permitido deter cópias ou *backups*, informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha tido acesso durante a execução do cumprimento do objeto deste instrumento contratual.

b) A CONTRATADA deverá eliminar os dados pessoais a que tiver conhecimento ou posse em razão do cumprimento do objeto deste instrumento contratual tão logo não haja mais necessidade de realizar seu tratamento.

§6º A CONTRATADA deverá notificar imediatamente a CONTRATANTE em caso de vazamento ou perda parcial ou total de informação, dados pessoais e/ou base de dados.

a) A notificação não eximirá A CONTRATADA das obrigações e/ou sanções que possam incidir em razão da perda de informação, dados pessoais e/ou base de dados.

§7º A CONTRATADA que descumprir os termos da Lei nº 13.709/2018 suas alterações e regulamentações posteriores, durante ou após a execução do objeto descrito no presente instrumento contratual fica obrigada a assumir total responsabilidade e ao ressarcimento por todo e qualquer dano e/ou prejuízo sofrido, incluindo sanções aplicadas pela autoridade competente.

§8º A CONTRATADA fica obrigada a manter preposto para comunicação com CONTRATANTE para os assuntos pertinentes à Lei nº 13.709/2018 suas alterações e regulamentações posteriores.

§9º O dever de sigilo e confidencialidade, e as demais obrigações descritas na presente cláusula, permanecerão em vigor após a extinção das relações entre A CONTRATADA e a CONTRATANTE, bem como, entre A CONTRATADA e os seus colaboradores, subcontratados, consultores e/ou prestadores de serviços sob pena das sanções previstas na Lei nº 13.709/2018, suas alterações e regulamentações posteriores, salvo decisão judicial contrária.

§10º O não cumprimento de quaisquer das obrigações descritas nesta cláusula sujeitará A CONTRATADA a processo administrativo para apuração de responsabilidade e, conseqüente, sanção, sem prejuízo de outras penalidades.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – GESTÃO, FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO E RECEBIMENTO DO OBJETO

Competirá a CONTRATANTE proceder ao acompanhamento da execução do contrato, na forma dos artigos 190 a 206 do Regulamento de Licitações e Contratos – RLC da PRODEB, ficando esclarecido que a ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização da CONTRATANTE não eximirá à CONTRATADA de total responsabilidade na execução do contrato.

§1º O adimplemento da obrigação contratual por parte da CONTRATADA ocorre com a efetiva prestação do serviço, a realização da obra, a entrega do bem, assim como qualquer outro evento contratual cuja ocorrência esteja vinculada à emissão de documento de cobrança.

§2º Cumprida a obrigação pela CONTRATADA, caberá a CONTRATANTE, proceder ao recebimento do objeto, a fim de aferir os serviços ou fornecimentos efetuados, para efeito de emissão da habilitação de pagamento, conforme o artigo 191, inc. XII, do Regulamento de Licitações e Contratos – RLC da PRODEB.

§3º O recebimento do objeto se dará segundo o disposto nos artigos 201 a 205 do Regulamento de Licitações e Contratos – RLC da PRODEB, observando-se os seguintes prazos, se **outros não houverem sido fixados nos ANEXOS do presente contrato**.

a) se a verificação da conformidade do objeto com a especificação, bem assim do cumprimento das obrigações acessórias puder ser realizada de imediato, será procedido de logo o recebimento definitivo;

b) quando, em razão da natureza, do volume, da extensão, da quantidade ou da complexidade do objeto, não for possível proceder-se a verificação imediata de conformidade, será feito o recebimento provisório, devendo ser procedido ao recebimento definitivo no prazo de 15 (quinze) dias.

§4º O recebimento definitivo do objeto contratado, cujo valor seja superior ao dobro do valor estabelecido no inciso II do artigo 34 do Regulamento de Licitações e Contratos – RLC da PRODEB, deverá ser confiado a uma comissão de, no mínimo, 03 (três) membros.

§5º A CONTRATANTE rejeitará, no todo ou em parte, qualquer proposição de serviços/obras/bens em desconformidade com as especificações constantes do Termo de Referência ou Projeto Básico e das disposições previstas neste Contrato.

§6º Esgotado o prazo total para conclusão do recebimento definitivo sem qualquer manifestação da CONTRATANTE, considerar-se-á definitivamente aceito o objeto contratual, para todos os efeitos.

§7º Com a conclusão da etapa do recebimento definitivo, a CONTRATADA estará habilitada a apresentar as nota(s) fiscal(is)/fatura(s) para pagamento, acompanhada dos documentos comprobatórios da regularidade fiscal e trabalhista.

§8º Fica indicado como Gestor do presente contrato o Senhor Marcus Grimaldi da Silva, Titular da Gerência de Produção - GDP, matrícula nº 65002239 e como Fiscal o Sr. Silvano Moura Lima, Titular da Coordenação de Atendimento e Entrega de Serviços - COATE, matrícula nº 92001384 .

§9º A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelos representantes da CONTRATANTE especialmente designados no parágrafo antecedente.

§10º Os representantes da CONTRATANTE anotarão em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

§11º As decisões e providências que ultrapassarem a competência dos representantes deverão ser solicitadas aos seus superiores em tempo hábil para adoção de medidas pertinentes.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – PENA DE MULTA

A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato, ensejará a aplicação da pena de multa prevista no artigo 211, inc. II, do Regulamento de Licitações e Contratos – RLC da PRODEB, observados os parâmetros estabelecidos nesta cláusula, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato (artigo 209 do Regulamento de Licitações e Contratos – RLC da PRODEB), a qualquer tempo, e a aplicação das demais sanções previstas no citado RLC, bem como na Lei estadual nº 9.433/05.

§1º Em caso de descumprimento total da obrigação principal, será aplicada multa no percentual 10% (dez por cento) incidente sobre o valor global do contrato.

§2º Caso o cumprimento da obrigação principal, uma vez iniciado, seja descontinuado, será aplicado o percentual 10% (dez por cento) sobre o saldo do contrato, isto é, sobre a diferença entre o valor global do contrato e o valor da parte do fornecimento, da obra ou do serviço já realizado.

§3º Em caso de atraso no cumprimento da obrigação principal, será aplicado o percentual de 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, e de 0,7% (sete décimos por cento) por cada dia subsequente ao trigésimo, calculados sobre o valor da parcela do fornecimento, da obra ou do serviço em mora.

§4º Na hipótese do parágrafo anterior, se a multa moratória atingir o patamar de 10% (dez por cento) do valor global do contrato, deverá, salvo justificativa escrita devidamente fundamentada, ser recusado o recebimento do objeto, sem prejuízo da aplicação das demais sanções previstas no RLC e na lei.

§5º Na hipótese de a CONTRATADA se negar a efetuar o reforço da garantia, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação, será aplicada multa no percentual de 2,5% (dois e meio por cento) incidente sobre o valor global do contrato.

§6º As multas previstas nestes parágrafos não têm caráter compensatório e o seu pagamento não eximirá a CONTRATADA da responsabilidade por perdas e danos decorrentes das infrações cometidas.

§7º A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia da CONTRATADA faltosa, sendo certo que, se o seu valor exceder ao da garantia prestada – quando exigida, além da perda desta, a CONTRATADA responderá pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela CONTRATANTE ou, ainda, se for o caso, cobrada judicialmente. Acaso não tenha sido exigida garantia, à CONTRATANTE se reserva o direito de descontar diretamente do pagamento devido à CONTRATADA o valor de qualquer multa porventura imposta, conforme artigo 207, § 11, do Regulamento de Licitações e Contratos – RLC da PRODEB.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – OUTRAS PENALIDADES

Serão punidos com a pena de suspensão temporária do direito de licitar e impedimento de contratar com a CONTRATANTE os que incorrerem nos ilícitos previstos nos incisos VI e VII do art. 184 e I, IV, VI e VII do art. 185 da Lei estadual nº 9.433/05.

§1º A sanção de advertência é cabível sempre que o ato praticado, ainda que configure a violação de preceito contratual ou legal, não seja suficiente para acarretar danos à CONTRATANTE, seus processos, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente ou a terceiros.

§2º A reincidência da sanção de advertência poderá ensejar a aplicação da penalidade de suspensão do direito de licitar e impedimento de contratar com a CONTRATANTE ou aplicação de multa no valor de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, conforme o caso.

§3º Para a aplicação das penalidades previstas serão levados em conta a natureza e a gravidade da falta, os prejuízos dela advindos para a CONTRATANTE e a reincidência na prática do ato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÕES

Poderá haver alteração contratual, mediante acordo formal entre as partes, nos seguintes casos:

- a) quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos;
- b) quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos pela Lei nº 13.303/2016 e Regulamento de Licitações e Contratos – RLC da PRODEB;
- c) quando conveniente a substituição da garantia de execução;
- d) quando necessária a modificação do regime de execução da obra ou serviço, bem como do modo de fornecimento, em face de verificação técnica da inaplicabilidade dos termos contratuais originários;
- e) para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos da CONTRATADA e a retribuição da CONTRATANTE para a justa remuneração da obra, serviço ou fornecimento, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual.

§1º A CONTRATADA poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto contratado, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste ajuste, e, no caso particular de reforma de edifício ou de equipamento, até o limite de 50% (cinquenta por cento) para os seus acréscimos.

§2º Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder os limites estabelecidos no §1º desta cláusula, salvo as supressões resultantes de acordo celebrado entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

§3º A criação, a alteração ou a extinção de quaisquer tributos ou encargos legais, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, com comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso.

§4º Em havendo alteração do contrato que aumente os encargos da CONTRATADA, a CONTRATANTE deverá restabelecer, por aditamento, o equilíbrio econômico-financeiro inicial, desde que devidamente justificado.

§5º A variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços previsto neste contrato e as atualizações, compensações ou penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento nele previstas, bem como o empenho de dotações orçamentárias suplementares até o limite do seu valor corrigido, não caracterizam alteração do contrato e podem ser registrados por apostila, dispensada a celebração de aditamento.

§6º É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados na matriz de risco como de responsabilidade da CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – RESCISÃO

Constituem motivos que autorizam a CONTRATANTE exercer o direito de resolução deste contrato, independentemente de provimento judicial ou extrajudicial nesse sentido:

- a)** descumprimento total ou parcial de obrigações pela CONTRATADA;
- b)** alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA, se, a juízo da CONTRATANTE, prejudicar a execução do ajuste;
- c)** retardamento injustificado do início da execução deste contrato pela CONTRATADA;
- d)** mora na execução deste contrato, levando a CONTRATANTE a comprovar a impossibilidade da conclusão do objeto deste contrato, nos prazos pactuados;
- e)** paralisação, total ou parcial, da execução do objeto contratado sem justa causa previamente comunicada à CONTRATANTE;
- f)** subcontratação parcial do objeto, a associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial deste contrato, bem como a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA, não admitidas por este contrato;
- g)** desatendimento reiterado às determinações regulares do Gestor e Fiscais deste contrato;
- h)** cometimento reiterado de faltas na execução contratual, anotadas pelo Gestor e Fiscais deste contrato;
- i)** falta de integralização da garantia contratual nos prazos estipulados;
- j)** descumprimento da vedação de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 (dezoito) anos e de qualquer trabalho a menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;
- k)** superveniência da declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração;
- l)** perecimento do objeto contratual, tornando impossível o prosseguimento da execução da avença;
- m)** declaração de falência ou instauração da insolvência civil;
- n)** dissolução da sociedade ou falecimento da CONTRATADA;
- o)** ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;
- p)** impossibilidade de alteração do valor do contrato por recusa da CONTRATADA 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;
- q)** quando a CONTRATADA for envolvida em casos de corrupção ou sobre os quais haja forte suspeita de envolvimento, condicionada à prévia manifestação da área de compliance da CONTRATANTE;
- r)** quando a CONTRATADA não manter as condições de habilitação e qualificação durante a execução deste contrato

§1º As hipóteses de resolução contratual previstas nesta cláusula devem ser formalmente motivadas em processo administrativo pela CONTRATANTE na forma das orientações traçadas na Lei nº 12.209/2011, sendo assegurada à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa prévios.

§2º Quando a resolução deste contrato ocorrer por ato unilateral da CONTRATANTE, acarretará as consequências previstas no artigo 209, §2º, do Regulamento de Licitações e Contratos – RLC da PRODEB, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste contrato e no citado RLC.

§3º Quando a resolução do contrato ocorrer sem que haja culpa da CONTRATADA, esta será ressarcida dos prejuízos que houver sofrido, desde que regularmente comprovados, e ainda terá direito a:

- a) devolução da garantia, se houver;
- b) pagamentos devidos pela execução deste contrato até a data da rescisão;
- c) pagamento do custo da desmobilização, se houver, hipótese em que deve ser requerido e devidamente comprovado pela CONTRATADA.

§4º A extinção deste contrato poderá ocorrer nas formas previstas no artigo 208 do Regulamento de Licitações e Contratos – RLC da PRODEB.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – MATRIZ DE RISCO

Na hipótese de ocorrência de um dos eventos listados no ANEXO III – MATRIZ DE RISCO deste contrato, a CONTRATADA deverá, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, informar a CONTRATANTE sobre o ocorrido, contendo, no mínimo, os seguintes dados:

- a) detalhamento do evento ocorrido, incluindo a sua natureza, a data da ocorrência e sua duração estimada;
- b) as medidas que estavam em vigor para mitigar o risco de materialização do evento, quando houver;
- c) as medidas que irá adotar para fazer cessar os efeitos do evento e o prazo estimado para que esses efeitos cessem;
- d) as obrigações contratuais que não foram cumpridas ou que não irão ser cumpridas em razão do evento; e
- e) demais esclarecimentos e informações relevantes.

§1º Após a notificação da CONTRATADA da ocorrência de que trata esta cláusula, a CONTRATANTE decidirá quanto ao ocorrido, podendo, para tanto, solicitar esclarecimentos adicionais a CONTRATADA. Em sua decisão a CONTRATANTE poderá isentar temporariamente a CONTRATADA do cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo evento.

§2º A concessão de isenção aludida no §1º desta cláusula não exclui a possibilidade de aplicação das sanções previstas neste contrato pela CONTRATANTE.

§3º O reconhecimento pela CONTRATANTE dos eventos descritos no ANEXO III deste contrato que afetem o cumprimento das obrigações contratuais, com responsabilidade indicada exclusivamente a CONTRATADA, não dará ensejo a recomposição do equilíbrio econômico-financeiro deste contrato, devendo o risco ser suportado exclusivamente pela CONTRATADA.

§4º As obrigações contratuais afetadas por caso fortuito, fato do príncipe ou força maior deverão ser comunicadas pelas partes em até 24 (vinte e quatro) horas, contados da data da ocorrência do evento.

§5º Nas hipóteses indicadas no parágrafo precedente as partes deverão acordar a forma e o prazo para resolução do ocorrido.

§6º As partes não serão consideradas inadimplentes em razão do descumprimento contratual decorrente de caso fortuito, fato do príncipe ou força maior.

§7º Avaliada a gravidade do evento nas hipóteses indicadas no §4º desta cláusula, as partes, mediante acordo, decidirão quanto à

recomposição do equilíbrio econômico-financeiro deste contrato, salvo se as consequências do evento sejam cobertas por seguro, se houver.

§8º Este contrato poderá ser rescindido, quando demonstrado que todas as medidas para sanar os efeitos do evento foram adotadas e mesmo assim a manutenção da avença se torna impossível ou inviável nas condições existentes ou é excessivamente onerosa.

§9º As partes se comprometem a empregar e exaurir todas as medidas e ações necessárias para minimizar os efeitos advindos dos eventos de caso fortuito, fato do príncipe ou força maior.

§10º Os fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução deste contrato, não previstos no ANEXO III – MATRIZ DE RISCOS, serão decididos mediante acordo entre as partes, no que diz respeito à recomposição do equilíbrio econômico-financeiro do ajuste.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - VINCULAÇÃO AO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO

Integram o presente contrato, como se nele estivessem transcritas, as cláusulas e condições estabelecidas no processo licitatório, referido no preâmbulo deste instrumento, inclusive anexos e adendos, e na proposta da licitante vencedora

CLÁUSULA VIGÉSIMA - COMUNICAÇÃO ELETRÔNICA

Fica pactuado que os atos de comunicação processual com a CONTRATADA poderão ser realizados por meio eletrônico, na forma do disposto na Lei nº 12.209, de 20 de abril de 2011, e do Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014.

Parágrafo único. 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.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DISPOSIÇÕES FINAIS

Qualquer tolerância de uma das partes na exigência do cumprimento do presente contrato não constituirá novação, renúncia tácita ou extinção da respectiva obrigação, podendo a mesma ser exigida a qualquer tempo.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Os seguintes documentos, na ordem adiante relacionados, constituem anexos deste contrato. Os termos deste contrato, em caso de dúvidas, prevalecerão sobre os anexos:

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO II – PROPOSTA DA CONTRATADA

ANEXO III - MATRIZ DE RISCOS

ANEXO IV – GARANTIA

ANEXO V - TERMO DE COMPROMISSO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – FORO

As partes elegem o Foro da Cidade do Salvador, Estado da Bahia, que prevalecerá sobre qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente contrato, renunciando a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim justos e contratados, firmam o presente contrato.

Salvador, ____ de _____ de 2022.

Pela **CONTRATANTE/PRODEB:**

José Muniz Rebouças

Diretor Executivo

Carlos Augusto Borges Silva

Diretor de Infraestrutura Tecnológica e Conectividade

Pela **CONTRATADA:**

OC OPEN COMPUTADORES COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

CIA. DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DA BAHIA – PRODEB

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA LICITAÇÃO

1.1. Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos de apoio a atendimento e suporte aos usuários internos e externos baseado no modelo de Central de Serviços (Service Desk), seguindo o conjunto de melhores práticas preconizadas pela *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) e apoio aos serviços de Data Center, pelo período de 12 (doze) meses, de acordo com as especificações técnicas e detalhamentos consignados neste Termo de Referência, distribuídos em 02 (dois) Lotes, da seguinte forma:

1.1.1. Lote 1 - Apoio a atendimento e suporte aos usuários internos e externos;

1.1.2. Lote 2 - Apoio aos serviços de Data Center

1.2. Considerando que o serviço-objeto que se pretende contratar pode ser descrito de forma objetiva, como consta neste termo de referência, bem como, que a técnica para sua realização é perfeitamente conhecida, dominada e oferecida pelo mercado, o mesmo pode ser enquadrado como serviço de natureza comum.

2. JUSTIFICATIVA

A continuidade dos serviços de TIC é um dos atributos principais a ser considerado pelos gestores, tendo em vista que a interrupção da prestação dos serviços públicos causaria transtornos aos administrados. A atividade de atendimento requer elevado padrão de comunicação e de relacionamento que somente se conquista com equipes altamente especializadas e dedicadas exclusivamente às tarefas de suporte.

Mas, para que isso seja possível, é necessário ter um suporte técnico de infraestrutura que mantenha interligados os recursos e ferramentas necessários à comunicação, continuidade, disponibilidade e segurança das soluções e serviços de TIC, de maneira transparente para os usuários.

Dessa forma, esta contratação visa suprir as necessidades de apoio ao suporte técnico, mediante execução operacional de atividades complementares, rotineiras, de apoio à manutenção da infraestrutura de TIC, de modo reativo e proativo aos eventos relacionados a área de TI, contribuindo de forma acessória para manutenção de serviços estáveis, confiáveis e seguros.

A contratação dos referidos serviços de apoio visa **desonerar** a PRODEB dos altos custos de operação em atividades rotineiras, especialmente quanto aos esforços diretos e indiretos de **apoio** em atividades operacionais e complementares, desobrigando o quadro de profissionais especializados dessas atividades, permitindo desta maneira, possibilitar ao quadro técnico da PRODEB, focar em atividades técnicas mais estratégicas.

3. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

Marco	Descrição	Responsável	Início da atividade	Conclusão da atividade	Entregáveis
1	Reunião inicial nas dependências da Contratante para alinhamento de expectativas e apresentação da equipe.	Contratada	A partir da Assinatura do Contrato	Até 5 (cinco) dias corridos após a assinatura do Contrato	1. Ata da Reunião de Alinhamento de Expectativas 2. Equipe técnica e Preposto do Contrato apresentados com suas respectivas qualificações.
2	Apresentação do Catálogo, Processos e serviços críticos existentes	Contratante	A partir da Assinatura do Contrato	Até 5 (cinco) dias corridos após a assinatura do Contrato	1. Ata de reunião da apresentação dos processos.
3	Capacitação da equipe da CONTRATADA no uso dos sistemas corporativos específicos da PRODEB	Contratante	A partir da Assinatura do Contrato	Até 20 (vinte) dias corridos após a assinatura do Contrato	1. Apresentação da lista de presença da capacitação
4	Capacitação da equipe de atendimento nos fluxos	Contratante	A partir da Assinatura do Contrato	Até 20 (vinte) dias corridos após a assinatura do Contrato	1. Ementa da Capacitação 2. Apresentação da lista de presença da capacitação
5	Apresentação e Capacitação da equipe da CONTRATADA na solução de ITSM	Contratante	A partir da Assinatura do Contrato	Até 20 (vinte) dias corridos após a assinatura do Contrato	1. Ementa da Capacitação 2. Apresentação da lista de presença da capacitação (Não será emitido certificado para essa capacitação) A Contratante irá disponibilizar local e recursos computacionais para realização da capacitação.

4. MODALIDADE DA LICITAÇÃO

- 4.1. O procedimento indicado para a licitação é o do rito similar ao da modalidade pregão e o critério de julgamento a ser adotado é o menor preço, conforme exposto nos artigos 52, IV, e 55, I, ambos do Regulamento de Licitações e Contratos da PRODEB;

- 4.2. O critério de julgamento a ser adotado é o menor preço por Lote, 01 - Apoio a atendimento e suporte aos usuários internos e externos e 02 - Apoio aos serviços de Data Center, respeitando o valor unitário referencial de cada item.
- 4.3. O Certame adotará o modo de disputa aberto;
- 4.4. No intuito de evitar o oferecimento de lances com variação insignificante, os lances ofertados deverão observar um intervalo mínimo de diferença de valores, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta, que deverá ser R\$ 500,00 (quinhentos reais).
- 4.5. A licitação deverá ser processada em dois lotes, visto que se trata de objeto de natureza divisível, sem prejuízo para o conjunto do serviço ou perda de economia de escala, sendo geridos por coordenações distintas e tendo escopo específicos. O lote 1 para apoio ao atendimento a usuários, enquanto que o lote 2 para apoio ao monitoramento de serviços. Cumpre destacar que as especificações técnicas foram elaboradas de forma a alcançar o maior número de interessados em participar do certame licitatório, em respeito à mais ampla competição.
- 4.6. A licitação deverá ser processada eletronicamente, em razão do quanto estabelecido no art. 4º VI do RLC da PRODEB.

5. DETALHAMENTO DO OBJETO DA LICITAÇÃO

Contratação de empresa de serviços técnicos de apoio de: A) apoio a atendimento e suporte aos usuários internos e externos baseado no modelo de Central de Serviços (Service Desk), seguindo o conjunto de melhores práticas preconizadas pela *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL); B) apoio aos serviços de Data Center, contemplando os seguintes serviços e regime de execução a seguir:

Lote	Descritivo do Serviço	Regime de Execução	Detalhamento do Serviço no Termo de Referência
1	Apoio a atendimento e suporte aos usuários internos e externos		Anexo A
Item 1	Apoio técnico de 1º nível de Atendimento aos usuários internos e externos.	7h às 19h	
Item 2	Apoio técnico de 2º nível de Atendimento aos usuários internos e externos.	8h às 12h e das 13h30 às 17h30	

Lote	Descritivo do Serviço	Regime de Execução	Detalhamento do Serviço no Termo de Referência
2	Apoio aos serviços de Data Center		Anexo B
Item 1	Apoio ao monitoramento e suporte de data center	24h x 7d	

5.1. Estrutura complementar do Termo de Referência

5.1.1. Os seguintes documentos estão compondo este Termo de Referência (TR):

- ANEXO A – DETALHAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO A CENTRAL DE SERVIÇOS
- ANEXO B – DETALHAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO AOS SERVIÇOS DE DATA CENTER
- SEÇÃO I – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS
- SEÇÃO II – INDICADORES
- SEÇÃO III – FATOR DE AJUSTE
- SEÇÃO IV – FLUXO MACRO DO PROCESSO DE GESTÃO DE INCIDENTES E REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS
- SEÇÃO V – TERMO DE COMPROMISSO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE
- SEÇÃO VI – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

6. TERMOS E DEFINIÇÕES

APOIO TÉCNICO: Atividades complementares, operacionais e rotineiras, especialmente quanto aos esforços diretos e indiretos de **apoio** aos serviços comercializados e constantes do portfólio da PRODEB.

ITIL: É uma sigla que vem do inglês *Information Technology Infrastructure Library* que, em tradução livre para o português, significa Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação. O ITIL serve para organizar processos de TI e orientar profissionais a exercerem suas funções com eficiência.

ITSM: É uma sigla que, em tradução literal, significa gerenciamento de serviços de TI. Ele envolve todo o ciclo de planejamento e desenvolvimento de uma solução em TI, incluindo os processos de criação, entrega e suporte das ferramentas desenvolvidas ou suportadas pela área de tecnologia.

EVENTO: Qualquer Segundo o ITIL, um evento pode ser definido como qualquer ocorrência detectável que tem importância para a gestão dos serviços de TI, podendo indicar que algo não está de acordo com a operação normal do serviço ou descumprindo um nível de serviço acordado.

INCIDENTE: Na terminologia ITIL, Incidente é uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI. Falha de um Item de Configuração que ainda não tenha impactado um serviço de TI é também um Incidente. Por exemplo, falha de um disco rígido de um conjunto de discos espelhados.

CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO: É o processo descrito na ITIL responsável por gerenciar o ciclo de vida de todas as solicitações de serviços dos usuários de TI. O gerenciamento de requisição é aplicável a todos os serviços de TI que são prestados pela área de TI

CMDB: É uma sigla em inglês para *Configuration Management Database*. Trata-se de um banco de dados em que são guardadas todas as informações importantes sobre itens de configuração (ICs) utilizados pelas empresas.

IC - ITEM DE CONFIGURAÇÃO: É qualquer componente que necessita ser configurado com o objetivo de entregar um serviço de TI.

SERVIÇO DE TI: De acordo com o ITIL, é um serviço provido para um ou mais clientes por um provedor de serviços, que suporta os processos de negócios deste(s) cliente(s), é feito de uma combinação de pessoas, processos e tecnologia e, deve ser definido por acordos de nível de serviço.

OPERAÇÃO DE SERVIÇO (SERVICE OPERATION): Garante que os serviços serão entregues conforme aquilo que foi estabelecido no Acordo de Nível de Serviço. Portanto, a operação de serviço inclui como a empresa vai monitorar o ambiente de TI, acompanhar a performance de serviço e tratar as ocorrências.

GERENCIAMENTO DE OPERAÇÕES DE TI: Cuida das rotinas da TI (*backup, restore, jobs*) e das instalações físicas (prédio, acesso ao prédio, ar-condicionado, iluminação).

GERENCIAMENTO DE APLICAÇÕES: Cuida dos sistemas, como ERP, BI, RH, WMS, CRM, integradores.

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS): Ou *Service Level Agreement (SLA)* é um contrato firmado entre a área de TI e seus clientes com as condições que um determinado serviço precisa atender para ser considerado satisfatório. Portanto, estabelece critérios objetivos para medir a qualidade e o desempenho do serviço.

- **ACORDO:** Contrato ou compromisso assumido entre duas ou mais partes interessadas.
- **SERVIÇO:** Meio de fornecer valor aos clientes.
- **NÍVEL DE SERVIÇO:** Mensuração do desempenho e da qualidade com a qual um serviço é efetivamente entregue.
- **METAS DE NÍVEL DE SERVIÇO:** Condições que um serviço precisa atender para ser considerado satisfatório.

CATÁLOGO DE SERVIÇOS: Conforme definido pelo ITIL, é um subconjunto do portfólio de serviços da organização, que consiste em todos os serviços ativos e aprovados que podem ser oferecidos aos atuais e futuros clientes da organização.

7. PROCESSOS

7.1. Os seguintes processos já estão implantados na área de TI da PRODEB, conforme os módulos de Operação de Serviço e Transição de Serviço da ITIL:

- Função Central de Serviços;
- Gerenciamento de Incidentes;
- Cumprimento de Requisição;
- Gerenciamento de Catálogo de Serviços;
- Gerenciamento de Nível de Serviço;

7.2. Haverá interface com outros processos. São eles: Gerenciamento de Eventos, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Configurações e Gerenciamento do Conhecimento;

7.3. Os fluxogramas dos processos de Gerenciamento de Incidentes e Requisição de serviço estão descritos na Seção IV.

7.4. A CONTRATADA deverá SEGUIR todos os processos, fluxo de trabalho, tanto técnicos quanto administrativos já definidos pela PRODEB.

7.5. Os dispositivos gerenciados poderão ser alterados, mediante acordo prévio entre as partes;

7.6. A execução dos serviços ocorrerá conforme os conceitos, critérios, condições e especificações constantes deste Termo de Referência e seus anexos;

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

8. RECURSOS NECESSÁRIOS PARA OPERAÇÃO DO CONTRATO

8.1. SOLUÇÃO INFORMATIZADA

8.1.1. A CONTRATADA utilizará a solução informatizada disponibilizada pela PRODEB que ofertará uma solução de ITSM. Atualmente a solução utilizada é a *CA Service Desk Manager Package (SDM) 17.0*. Caso a PRODEB

decida substituir a solução, a CONTRADA será capacitada, conforme previsto no item 3 – Cronograma, deste termo de referência.

8.1.2. O serviço a ser fornecido refere-se às atividades inerentes ao fornecimento e implantação da ferramenta de ITSM, incluindo os itens a seguir:

- Disponibilização do acesso à ferramenta de ITSM, garantindo acesso aos módulos de autoatendimento unificado, Incidentes/Requisições e Catálogo de Serviços;
- Disponibilização do acesso à ferramenta de relatórios e *dashboard*, contendo pacote de relatórios básicos para acompanhamento da operação do serviço;
- Relatório de Volumetria (por tipo de chamado, por equipe de atendimento, por categoria, por localização, por status);
- Relatório de Usuários (por localização, por urgência);
- Relatório de Acordo de Nível de Serviço (referente aos chamados registrados na Central de Serviços através da Solução Informatizada).
- Prestação de Suporte Técnico com equipe especializada para sanar dúvidas da área técnica da CONTRATADA.

8.1.3. A CONTRATADA não arcará com custos pela utilização da solução informatizada descrita no item anterior;

8.2. PREPOSTO DO CONTRATO

8.2.1. É de responsabilidade da CONTRATADA um Preposto, podendo atuar de forma remota, que será responsável por:

- a) Exercer a função de Gestor das equipes, nos moldes definidos neste Termo de Referência, responsabilizando-se pela monitoração do pessoal alocado no atendimento, dos chamados e dos recursos empregados;
- b) Quando convocado, participar presencialmente, com o Gestores e Fiscais da PRODEB de reuniões de acompanhamento dos trabalhos, dos níveis de serviço alcançados e fechamento da pontuação de período;
- c) Atuar na motivação e facilitação do clima de profissionalismo e comprometimento da equipe;
- d) Administrar e resolver conflitos;
- e) Responder pelas ações de todos os recursos alocados em atividades de responsabilidade da CONTRATADA;
- f) Responder por todas as ações de logística necessárias ao atendimento remoto e presencial;
- g) Prestar suporte técnico à equipe na solução de ITSM e fornecer a ajuda necessária para maximizar os benefícios oferecidos pelo software, aumentando a sua performance, garantindo a melhor estratégia de monitoramento e minimizando os riscos de infecção e/ou intrusão;
- h) Zelar pela disponibilidade e atendimento aos prazos pactuados, bem como corrigir eventuais problemas ocorridos durante a prestação do serviço.
- i) Garantir a disponibilidade do serviço de atendimento presencial e remoto, conforme condições descritas anteriormente;

9. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

9.1. DA CONTRATADA

9.1.1. 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;

- 9.1.2. Avaliar o relatório emitido pela CONTRATANTE com todos os indicadores e os itens referentes aos relatórios descritos neste Termo de Referência.
- 9.1.3. Realizar reuniões presenciais ou virtuais, quando solicitado pela Prodeb, para discutir problemas e melhorias em relação à prestação do serviço.
- 9.1.4. É de responsabilidade da CONTRATADA informar a relação dos colaboradores que prestarão serviços a CONTRATANTE, devidamente identificado, sempre que necessário;
- 9.1.5. Seguir, sob orientação da CONTRATADA, as políticas e normas de Segurança da Informação;

9.2. DA CONTRATANTE

- 9.2.1. Acompanhar as condições de habilitação e qualificação inicialmente exigidas, solicitando a CONTRATADA a apresentação dos respectivos documentos;
- 9.2.2. Realizar a análise dos relatórios de níveis de serviços e demais relatórios do serviço prestado;
- 9.2.3. Emitir um relatório sobre a execução do serviço, indicando as glosas que serão aplicadas e observações relevantes, em até 2 (dois) dias úteis.
- 9.2.4. Realizar mensalmente, nos serviços realizados pela CONTRATADA, auditoria e inspeção de qualidade, adotando *checklist*, previamente acordado entre as partes, baseadas em normatização específica da área de Qualidade ou nas melhores práticas adotadas pelo mercado;
- 9.2.5. Comunicar a CONTRATADA por escrito, sobre eventuais irregularidades na execução dos serviços, fixando prazo para correções;
- 9.2.6. Cumprir todos os compromissos financeiros assumidos com a CONTRATADA, efetuando os pagamentos de acordo com o previsto neste Termo de Referência;
- 9.2.7. Permitir acesso às suas dependências, de funcionários da CONTRATADA devidamente identificado, sempre que necessário à realização dos serviços;
- 9.2.8. Fornecer suporte ao uso de sistemas corporativos;
- 9.2.9. Orientar a CONTRATADA sobre as políticas e normas de Segurança da Informação;
- 9.2.10. Disponibilizar as peças necessárias para o serviço de Reposição de Peças.

10. OBRIGAÇÕES GERAIS

10.1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 10.1.1. Zelar pelo cumprimento do objeto e das demais cláusulas deste Termo de Referência e Contrato;
- 10.1.2. Prestar os serviços o objeto deste Termo de Referência com qualidade, eficiência, presteza, pontualidade e de forma ininterrupta, em conformidade com os termos e prazos estabelecidos;

- 10.1.3. Utilizar cópias legais de software, sistemas operacionais e outros necessários para a realização dos serviços em suas instalações;
- 10.1.4. Atender às solicitações de serviços de acordo com as especificações técnicas, cronogramas e condições especificadas;
- 10.1.5. Prestar os serviços com pessoal adequadamente capacitado em locais e instalações de acordo com as orientações constantes neste TR;
- 10.1.6. Disponer de pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, nos regimes contratados, sem interrupção seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, greve, demissão e outros análogos, obedecidas às disposições da legislação trabalhista vigente;
- 10.1.7. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto deste contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;
- 10.1.8. Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste Termo de Referência;
- 10.1.9. Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas nas normas de segurança e legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da CONTRATANTE;
- 10.1.10. Assumir todas as despesas e ônus relativos ao seu pessoal, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressos pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados e/ou prepostos do CONTRATANTE;
- 10.1.11. Acompanhar o cumprimento dos serviços cabendo-lhe integralmente o ônus decorrente de fiscalizá-los, não se eximindo das suas obrigações, independente das ações de fiscalização exercidas pela CONTRATANTE;
- 10.1.12. Dar ciência a CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade identificada na execução dos serviços, bem como as providências tomadas para a sua solução;
- 10.1.13. Assumir total responsabilidade pelo sigilo das informações, dados, contidos em quaisquer mídias e documentos que seus empregados ou prepostos vierem a obter em função dos serviços prestados, mesmo após o término do prazo de vigência ou eventual rescisão do Contrato, respondendo pelos danos que eventual vazamento de informação, decorrentes de ação danosa ou culposa, nas formas de negligência, imprudência ou imperícia, venha a ocasionar a PRODEB ou a terceiros;
- 10.1.14. Responsabilizar-se pelo perfeito funcionamento do objeto do contrato, arcar com os eventuais prejuízos causados à Contratante e/ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometida por seus empregados ou prepostos envolvidos na execução dos serviços, respondendo integralmente pelo ônus decorrente de sua culpa ou dolo na entrega dos serviços, o que não exclui nem diminui a responsabilidade pelos danos que se constatarem, independentemente do controle e fiscalização exercidos pela Contratante;

10.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 10.2.1. Fiscalizar o cumprimento do objeto e das demais cláusulas deste Termo de Referência e seus anexos;
- 10.2.2. Proporcionar as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir o que estabelece este Termo de Referência e seus anexos;
- 10.2.3. Designar pessoas para os papéis descritos quanto à fiscalização;
- 10.2.4. Convocar, realizar e registrar reuniões junto à CONTRATADA;
- 10.2.5. Verificar a execução dos serviços;
- 10.2.6. Notificar formalmente a CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades observadas na execução dos serviços e sobre a aplicação de penalidades, assegurada sua prévia defesa;
- 10.2.7. Permitir a entrada dos funcionários da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, garantindo que tenham acesso aos equipamentos e aos sistemas corporativos, bem como fornecer todos os meios necessários à execução dos serviços;
- 10.2.8. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA no prazo e nas condições indicadas neste instrumento, desde que atenda as formalidades necessárias, e após aceitação dos serviços pelos meios convencionados;
- 10.2.9. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos profissionais da CONTRATADA ou o seu Preposto;
- 10.2.10. Verificar a regularidade da situação fiscal e dos recolhimentos sociais trabalhistas da CONTRATADA, conforme determina a Lei, antes de efetuar o pagamento devido;
- 10.2.11. Comunicar à CONTRATADA a necessidade de substituição de qualquer profissional que seja considerado inadequado para o exercício da função.

11. JUSTIFICATIVA DE PREÇO

Nos termos do art. 34, da Lei nº 13.303/2016 e do art. 43, do Regulamento de Licitações e Contratos da PRODEB, o valor estimado da contratação é sigiloso e as informações referentes a tal matéria tramitam em processo apartado, que será tornado público após a conclusão do certame, pela Comissão de Licitações.

12. CONDIÇÕES PARA AMPLIAÇÃO OU REDUÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. As condições para acréscimos ou supressões contratuais estão previstas no art. 179 do Regulamento de Licitações e Contratos (RLC) da Prodeb.

13. VIGÊNCIA DO CONTRATO

A vigência do contrato será de 12 (doze) meses, a contar da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado, por sucessivo (s) período (s), até atingir o limite de 05 (cinco) anos, conforme previsto no art. 164, do Regulamento de Licitações e Contratos da PRODEB.

14. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- 14.1. A CONTRATADA obriga-se ao dever de proteção, confidencialidade e sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso, nos termos da Lei nº 13.709/2018, suas alterações e regulamentações posteriores, durante o cumprimento do objeto descrito no presente instrumento contratual.
- 14.2. A CONTRATADA obriga-se a implementar medidas técnicas e administrativas suficientes visando a segurança, a proteção, a confidencialidade e o sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso a fim de evitar acessos não autorizados, acidentes, vazamentos acidentais ou ilícitos que causem destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer outra forma de tratamento não previstos.
- 14.3. A CONTRATADA deve assegurar-se de que todos os seus colaboradores, consultores e/ou prestadores de serviços que, no exercício das suas atividades, tenham acesso e/ou conhecimento da informação e/ou dos dados pessoais, respeitem o dever de proteção, confidencialidade e sigilo.
- 14.4. A CONTRATADA não poderá utilizar-se de informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso, para fins distintos ao cumprimento do objeto deste instrumento contratual.
- 14.5. A CONTRATADA não poderá disponibilizar e/ou transmitir a terceiros, sem prévia autorização escrita, informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso em razão do cumprimento do objeto deste instrumento contratual.
- 14.6. A CONTRATADA obriga-se a fornecer apenas a informação, dados pessoais e/ou base de dados estritamente necessários quando da transmissão autorizada a terceiros durante o cumprimento do objeto descrito neste instrumento contratual.
- 14.7. A CONTRATADA fica obrigada a excluir ou devolver, a critério da contratante, todos os documentos, registros e cópias que contenham informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha tido acesso durante a execução do objeto deste instrumento contratual no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data da ocorrência de qualquer uma das hipóteses de extinção do contrato, restando autorizada a conservação apenas nas hipóteses legalmente previstas.
- 14.8. À CONTRATADA não será permitido deter cópias ou backups, informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha tido acesso durante a execução do cumprimento do objeto deste instrumento contratual.
- 14.9. A CONTRATADA deverá eliminar os dados pessoais a que tiver conhecimento ou posse em razão do cumprimento do objeto deste instrumento contratual tão logo não haja mais necessidade de realizar seu tratamento.
- 14.10. A CONTRATADA deverá notificar imediatamente a CONTRATANTE em caso de vazamento ou perda parcial ou total de informação, dados pessoais e/ou base de dados.
- 14.11. A notificação não eximirá A CONTRATADA das obrigações e/ou sanções que possam incidir em razão da perda de informação, dados pessoais e/ou base de dados.
- 14.12. A CONTRATADA que descumprir os termos da Lei nº 13.709/2018 suas alterações e regulamentações posteriores, durante ou após a execução do objeto descrito no presente instrumento contratual fica obrigada a assumir total responsabilidade e ao ressarcimento por todo e qualquer dano e/ou prejuízo sofrido, incluindo sanções aplicadas pela autoridade competente.

14.13. A CONTRATADA fica obrigada a manter preposto para comunicação com CONTRATANTE para os assuntos pertinentes à Lei nº 13.709/2018 suas alterações e regulamentações posteriores.

14.14. O dever de sigilo e confidencialidade, e as demais obrigações descritas na presente cláusula, permanecerão em vigor após a extinção das relações entre A CONTRATADA e a CONTRATANTE, bem como, entre A CONTRATADA e os seus colaboradores, subcontratados, consultores e/ou prestadores de serviços sob pena das sanções previstas na Lei nº 13.709/2018, suas alterações e regulamentações posteriores, salvo decisão judicial contrária.

14.15. O não cumprimento de quaisquer das obrigações descritas nesta cláusula sujeitará A CONTRATADA a processo administrativo para apuração de responsabilidade e, conseqüente, sanção, sem prejuízo de outras penalidades.

15. CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

15.1. Não serão admitidas as propostas que desobedeçam aos critérios dispostos no art.42, IX do Regulamento de Licitações e Contratos da PRODEB, bem como, as disposições deste Edital;

15.2. Deverão estar inclusas no valor do suporte técnico, toda e qualquer despesa relativa ao deslocamento dos técnicos à instalação da CONTRATANTE, bem como os referentes a transporte, frete e seguro, não ocorrendo qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE;

15.3. Não serão aceitas propostas cuja descrição do objeto ofertado contenha simplesmente a expressão genérica "CONFORME EDITAL", "DE ACORDO COM O EDITAL" ou expressões genéricas similares que não especifiquem com exatidão o objeto ofertado, suas características e aderência ao edital;

15.4. As propostas de preço precisam conter a razão social do fornecedor, telefone para contato, endereço, preposto responsável, CNPJ, além de estarem devidamente assinadas e datadas;

15.5. As propostas deverão ter o seu prazo de validade não inferior a 60 (sessenta dias) dias da sua emissão;

15.6. A não comprovação de qualquer dos itens acima implicará na imediata desclassificação da proponente.

16. GARANTIA CONTRATUAL

A empresa vencedora do certame deverá prestar garantia de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, podendo optar por uma das modalidades previstas no art. 162 do Regulamento de Licitações e Contratos da PRODEB, ficando esclarecido que a garantia deverá ter seu valor atualizado nas mesmas condições do contrato e renovada, quando for o caso, conforme previsto neste Termo de Referência.

17. FORMA DE PAGAMENTO

17.1. O pagamento referente à execução do serviço será realizado em 12 (doze) parcelas mensais, devendo a fatura referente à primeira parcela ser emitida em até 5 (cinco) dias úteis do mês subsequente ao início da execução do contrato, conforme especificações deste Termo de Referência.

17.2. O valor a ser pago pela CONTRATANTE tem relação direta com a qualidade dos serviços prestados. Se a CONTRATADA desempenhar as atividades previstas a contento, irá receber o valor mensal integral definido em

contrato, caso contrário, serão aplicados os ajustes no pagamento da CONTRATADA. O valor a ser efetivamente pago sofrerá um ajuste gradual compatível com a qualidade dos serviços executados. Esse abatimento é calculado conforme previsto na seção III.

17.3. Os pagamentos serão realizados observando-se as disposições a seguir:

- O pagamento ocorrerá de acordo com os prazos estabelecidos no art. 10, do Regulamento de Licitações e Contratos da PRODEB, conforme o valor dos serviços, a saber:
 - até R\$ 50.000,00 o pagamento será efetuado em até 15 (quinze) dias;
 - de R\$ 50.000,01 a R\$ 100.000,00 o pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias;
 - acima de R\$ 100.000,01 o pagamento será efetuado em até 45 (quarenta e cinco) dias.

17.4. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o "atesto" pela comissão ou servidor competente da CONTRATANTE na nota fiscal apresentada;

17.5. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE;

17.6. Antes da realização do pagamento deverá ser comprovada pela CONTRATADA a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

17.7. A proposta de preços e a nota fiscal de faturamento do serviço deverá refletir o objeto contratado. Sendo necessário o detalhamento da composição do objeto, esse deverá ser detalhado na proposta apresentada pelo proponente e reproduzido integralmente na respectiva nota fiscal.

18. ELEMENTOS NECESSÁRIOS À GESTÃO DO CONTRATO

Para a gestão e fiscalização do contrato será adotado o rito previsto no Capítulo V, Seção III, do Regulamento de Licitações e Contratos da PRODEB, e designados os seguintes funcionários para os encargos que a gestão implica:

Lote 01

O Gestor para o contrato decorrente desta licitação será o Sr. Marcus Grimaldi da Silva, Titular da Gerência de Produção, Matrícula nº 65002239;

O Fiscal para o contrato decorrente desta licitação será o Sr. Silvano Moura Lima, Titular da Coordenação de atendimento e entrega de serviços, Matrícula nº 92001384;

Lote 02

O Gestor para o contrato decorrente desta licitação será o Sr. Marcus Grimaldi da Silva, Titular da Gerência de Produção, Matrícula nº 65002239;

O Fiscal para o contrato decorrente desta licitação será o Sr. Luiz Henrique Ribeiro Prates, Titular da Coordenação de DataCenter, Matrícula nº 92021787.

19. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Serão aplicadas sanções administrativas ao Licitante que cometer qualquer prática considerada ilícita conforme exposto no Art. 211 a 222 do Regulamento de Licitações e Contratos da PRODEB, podendo incidir, em caso de descumprimento contratual, multas ou descontos, bem como, em casos mais graves, rescisão do contrato.

20. FORMA DE COMUNICAÇÃO

A tramitação de documentos entre CONTRATANTE e a CONTRATADA deverá ser rigorosamente controlada através de documentos protocolados fisicamente ou enviados através de meio eletrônico.

21. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

21.1. A empresa Licitante deverá apresentar atestado(s) de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a mesma tenha aptidão para a execução de serviços semelhantes e compatíveis para cada lote, conforme objeto deste Termo de Referência;

21.2. O(s) atestado(s) deve(m) comprovar que a LICITANTE executou adequadamente os serviços técnicos de apoio, semelhantes e compatíveis com:

Lote 01- a) apoio a atendimento e suporte aos usuários internos e externos baseado no modelo de Central de Serviços (Service Desk), seguindo o conjunto de melhores práticas preconizadas pela *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL);

Lote 02 - b) apoio aos serviços de Data Center.

21.3. Os atestados de capacidade técnica, documentações e comprovações necessárias para que a Administração comprove a veracidade das informações deverão conferir com o CNPJ da licitante;

21.4. Não serão aceitos atestados e contratos emitidos pela licitante ou por empresa do mesmo grupo empresarial e/ou emitidas por empresas, das quais participem sócios ou diretores da empresa proponente.

22. SUBCONTRATAÇÃO

É vedada a subcontratação total ou parcial do objeto contratado.

23. MATRIZ DE RISCOS

Este Termo de Referência foi elaborado com base nos dados levantados e explicitados no documento denominado MAPA DE RISCOS, anexo deste documento.

Salvador, 7 de julho de 2022.

Marcus Grimaldi da Silva
Gerente de Produção - GDP

De acordo,

Carlos Augusto Borges Silva
Diretor de Infraestrutura Tecnológica e Conectividade

ANEXO A – APOIO A ATENDIMENTO E SUPORTE AOS USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS

1. DETALHAMENTO DO SERVIÇO

1.1. Local de funcionamento dos serviços remotos e presenciais deste anexo.

- O atendimento será prestado em Salvador na sede da Prodeb, endereço, 4ª Avenida Centro Administrativo da Bahia, 410 - Centro Administrativo da Bahia, Salvador - BA, 41745-002

1.2. Ambiente de Atendimento

- 514 microcomputadores/notebooks;
 - Tempo de uso dos equipamentos:
 - 12% (doze por cento) dos equipamentos estão em uso há menos de 03 anos;
 - 63% (sessenta e três por cento) dos equipamentos estão em uso entre 03 e 05 anos;
 - 25% (vinte e cinco por cento) dos equipamentos estão em uso há mais de 05 anos.
- 14 impressoras monocromáticas/coloridas provida através de contrato com fornecedor de impressão corporativa, inclui no escopo da CONTRATADA o suporte inicial de APOIO TÉCNICO DE 1º NÍVEL e 2º NÍVEL DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS conforme catálogo de serviços;
- 1050 usuários ativos, sendo:
 - 450 usuários internos
 - 600 usuários externos clientes da PRODEB para que interagem com a Prodeb através do canal 3115-7777 ou através de chamados no Service Desk;
- **2.934 links da Rede Governo 4**, inclui no escopo da CONTRATADA o suporte inicial de APOIO TÉCNICO DE 1º NÍVEL DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS

1.3. Horário de Atendimento

- **APOIO TÉCNICO DE 1º NÍVEL DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS**
Funcionamento: 07 às 19h de segunda a sexta-feira, em dias úteis, conforme calendário Oficial do Governo do Estado da Bahia.
- Esse nível de atendimento atenderá todos os usuários (internos e clientes da PRODEB que possuem contrato vigente).
- **APOIO TÉCNICO 2º NÍVEL DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS**
Funcionamento: 8h às 12h e das 13h30 às 17h30 de segunda a sexta-feira, em dias úteis, conforme calendário Oficial do Governo do Estado da Bahia.
- Esse nível de atendimento atenderá todos os usuários (internos e clientes da PRODEB que possuem contrato vigente) de forma presencial ou remota. Normalmente eles estão localizados na PRODEB. Eventualmente quando houver a necessidade de atendimento presencial fora das dependências da PRODEB, o transporte do profissional ficará a cargo da PRODEB.

1.4. Funcionamento dos Serviços

- Os chamados chegarão à Central de Serviços através dos meios de comunicação disponíveis (telefone, sistema WEB, chat e 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 através do sistema WEB, chat e e-mail 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, deve ser realizada pesquisa de satisfação com o respectivo usuário de forma automatizada.

- Os processos definidos para a Central de Serviços devem ser rigorosamente cumpridos, atendendo aos critérios para abertura e conclusão de incidentes, requisições e problemas, escalonamento para outros níveis, bem como as interfaces com os processos definidos e existentes na PRODEB.
- A seguir, os detalhes dos serviços a serem contratados.

2. SERVIÇOS COMUNS DE RESPONSABILIDADE DA EQUIPE DA CONTRATADA

- Deverá fornecer um ponto único de contato com a área de TIC para os usuários dos serviços de TIC, ou seja, constituir um Ponto Único de Contato (*Single Point of Contact – SPOC*), simplificando o dia a dia dos usuários e permitindo à área de TIC ter o total controle sobre todas as comunicações recebidas;
- Serão atendidos os usuários internos e os clientes da PRODEB (equipe de TIC dos órgãos e entidades que possuem contrato vigente);
- Deverá garantir que o usuário não terá a sua ligação finalizada pelo atendente antes da conclusão do atendimento telefônico;
- Deverá realizar os registros relacionados aos processos definidos em conjunto com a PRODEB, cujo papel esteja atribuído a Central de Serviços;
- 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 PRODEB, e apresentação de uma postura profissional frente aos usuários;
- Deverá realizar análise de solicitações recorrentes e apresentação de alternativas visando a sua eliminação definitiva;
- Deverá apoiar a produção de informações gerenciais e cálculo de indicadores de desempenho;
- Deverá alimentar e manter atualizada a base de conhecimento com os dados oriundos dos incidentes e requisições solucionados ou quaisquer outros processos que venham a intervir nas bases mencionadas;
- Avaliar, quando solicitado pela CONTRATANTE, o Catálogo de Serviços e Acordo de Nível de Serviços;
- São, também, de responsabilidade da Central de Serviços executada pela CONTRATADA os seguintes serviços relativos aos Acordos de Níveis de Serviços (ANS) da PRODEB com os outros contratos vigentes:
 - Acionamento de empresas contratadas para manutenção de elementos específicos, e acompanhamento dos seus respectivos tempos de atendimentos;
 - Acionamento da PRODEB quando o assunto a ser resolvido não for da sua competência;
 - Registro da conclusão dos chamados quando da sua efetiva finalização.

3. APOIO TÉCNICO 1º NÍVEL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO INTERNO E EXTERNO

Prestação de serviços de apoio em aplicações e sistemas operacionais Windows e Linux, apoio no atendimento das solicitações e incidentes em conformidade com o catálogo de serviços elegível para o suporte de 1º nível de atendimento, as atividades de 1º nível, contemplam ainda:

- Atendimento a Central de atendimento ao Cliente -CAC (3115-7777);
- Atender às solicitações dos usuários internos e externos da PRODEB, registrando-as na Solução Informatizada;
- 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) via telefone, chat ou remotamente, incluindo o

- atendimento e o suporte aos usuários;
- g) Encaminhar os atendimentos para os demais níveis quando esses não puderem ser resolvidos no atendimento remoto, caso o serviço em questão seja de responsabilidade do nível a ser encaminhado;
 - h) Diagnosticar e resolver, quando possível, problemas de hardware/software dos Itens de Configuração, como por exemplo estação de trabalho, impressoras, monitores e softwares básicos, durante a vigência do contrato;
 - i) Acionar, sempre que necessário, as empresas responsáveis por garantias ou contratos vigentes de manutenção de Itens de Configuração relacionados aos serviços prestados pela PRODEB.
 - j) Acionar, sempre que necessário, os analistas técnicos de sobreaviso para atender os chamados críticos, realizando conferência entre o cliente e analistas, além do acompanhamento técnico até a resolução do chamado.
 - k) Suporte ao uso de sistemas corporativos ofertados pela PRODEB, conforme procedimentos mapeados pela LICITANTE;

Atualmente, as atividades da equipe de 1º nível de Atendimento ao Cliente, no contrato então vigente, são executadas **com a atuação de 04 (quatro) profissionais tanto para o atendimento de incidente quanto para os atendimentos de solicitação**. No entanto, para a presente contratação, a Contratada é livre para indicação de quantos profissionais julgar necessários para o atendimento dos serviços nos prazos e quantidades estabelecidos no Termo de Referência, respeitando o nível de serviço definido e a qualificação profissional.

3.1. Volumetria

Para auxiliar o Licitante no entendimento do volume de demandas de chamados, do cenário dos serviços especificados neste item, serão listados abaixo, a volumetria de atendimentos de janeiro a dezembro de 2021. Essa volumetria refere-se a um período em que boa parte dos colaboradores realizaram trabalho remoto, devido a pandemia do Covid-19, dessa forma, a Licitante deve considerar um volume superior a 30% do apresentado nos gráficos para as atividades de suporte de 1º nível de atendimento ao usuário interno e externo.

Número Médio Anual de Solicitações do Grupo	Tempo Médio de Solução (Horas)	Recursos Equivalentes Atuais
20.000	4	4

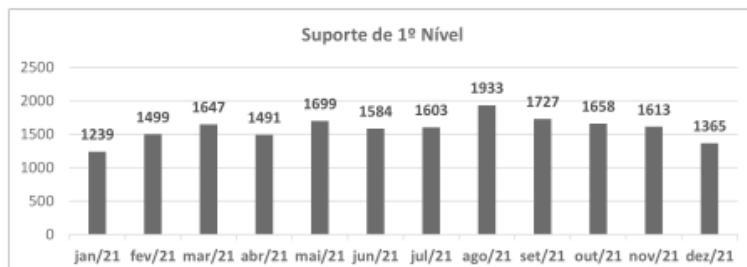
Volumetria estimada para 12 meses (Jan/2021 a dez/2021), executados pela mesma equipe de 1º nível

Número Médio Anual de Incidentes	Tempo Médio de Solução (Horas)	Recursos Equivalentes Atuais
1.200	8	4

Volumetria estimada para 12 meses (Jan/2021 a dez/2021), executados pela mesma equipe de 1º nível

3.1.1. Volumetria de chamados por mês no ano 2021

Grupo de Suporte	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21
Suporte 1º Nível	1239	1499	1647	1491	1699	1584	1603	1933	1727	1658	1613	1365



3.2. Requisitos de qualificação da equipe:

- Ensino médio completo;
- Pelo menos 1(um) ano de experiência comprovada;
- Boa comunicação verbal e escrita;
- Noções em ITIL;
- Experiência com Atendimento primeiro nível (infraestrutura);
- Experiência com software de Service Desk;
- Experiência com Atendimento ao cliente;
- Experiência com Suporte ao cliente;
- Conhecimento básico em: ambientes Microsoft, redes, internet, WIFI, sistemas operacionais Windows 7,8 e 10;
- Conhecimento e trabalho prévio em pelo menos um dos ambientes de Central de Atendimento ao cliente, Service Desk ou NOC.

4. APOIO TÉCNICO DE 2º NÍVEL DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS

Prestação de serviços de apoio ao atendimento de 2º nível aos usuários internos e externos, como orientação a usuários, suporte a sistemas operacionais Windows e Linux, manutenção básica do hardware, na sede da PRODEB, apoio no atendimento das solicitações e incidentes em conformidade com o catálogo de serviços elegível para o suporte de 2º nível de atendimento, as atividades de 2º nível, contempla ainda:

- a) Atender aos chamados passados pelo 1º nível, dentro dos prazos acordados para este atendimento;
- b) Realizar atendimento remoto e presencial, quando necessário;
- c) Executar funções de suporte final incluindo o atendimento e o suporte aos usuários;
- d) Instalar e configurar softwares nos microcomputadores, assegurando o acesso à rede e documentando as configurações feitas;

- e) Instalação, configuração e manutenção de hardware/software como, por exemplo, impressoras, computadores, notebooks, monitores de vídeo, placas de rede e outros periféricos em geral, além de sistemas operacionais e aplicativos nos terminais de usuário;
- f) Diagnosticar e solucionar problemas de hardware/software dos ativos inventariados;
- g) Prestar suporte operacional dos aplicativos (suíte de escritório, navegador, utilitários etc.) instalados no ambiente computacional da PRODEB;
- h) Documentar as soluções geradas para a solução dos incidentes e solicitações de serviço na base de conhecimento da PRODEB;
- i) Quando não conseguir resolver os incidentes no 2º nível de atendimento, encaminhar para os outros níveis, descritos no Catálogo de Serviços, caso o serviço em questão seja de responsabilidade do nível a ser encaminhado;
- j) Apoiar técnico para elaboração de especificações para aquisição de equipamentos, softwares e serviços para usuário final (desktops, notebooks, scanners, HDs externos, etc.), bem como na obtenção de cotações de preço junto a empresas de mercado;
- k) Auxiliar na avaliar equipamentos devolvidos (fora de garantia), para eventual reaproveitamento de peças (a substituição dessas peças deverá ser feita pela equipe de 2º nível presencial);
- l) Apoiar nos testes e preparação de equipamentos mantidos em estoque, quando da liberação para uso;
- m) Apoiar na execução de inventário de equipamentos e suporte a controle dos Itens de Configurações cobertos neste Termo e Referência;

Atualmente, as atividades da equipe de 2º nível de Atendimento aos usuários internos e externos, no contrato então vigente, são executadas **com a atuação de 02 (dois) profissionais tanto para o atendimento de incidente, quanto para os atendimentos de solicitações**. No entanto, para a presente contratação, a Contratada é livre para indicação de quantos profissionais julgar necessários para o atendimento dos serviços nos prazos e quantidades estabelecidos no Termo de Referência, respeitando o nível de serviço definido e a qualificação profissional.

4.1. Volumetria

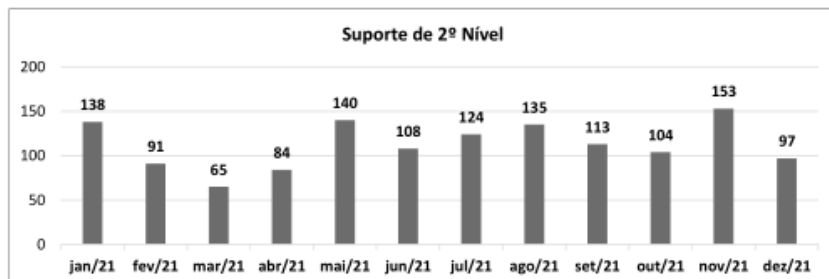
Para auxiliar o Licitante no entendimento do volume de demandas de chamados, do cenário dos serviços especificados neste item, serão listados abaixo, a volumetria de atendimentos de janeiro a dezembro de 2021. Essa volumetria refere-se a um período em que boa parte dos colaboradores realizaram trabalho remoto, devido a pandemia do Covid-19, dessa forma, a Licitante deve considerar um volume superior a 30% do apresentando nos gráficos para as atividades de suporte de 1º nível de atendimento ao usuário interno e externo.

Número Médio Anual de Solicitações	Tempo Médio de Solução (Horas)	Recursos Equivalentes Atuais
1.400	4	2

Volumetria estimada para 12 meses (Jan/2021 a dez/2021), executados pela mesma equipe de 2º nível

4.1.1. Volumetria de chamados no último ano de 2021 (Jan/21 a Dez/2021).

Grupo de Suporte	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21
Suporte 2º Nível	138	91	65	84	140	108	124	135	113	104	153	97



4.2. Requisitos de qualificação da equipe:

- Ensino Superior Completo;
- Pelo menos 1(um) ano de experiência comprovada;
- Boa comunicação verbal e escrita;
- Noções em ITIL;
- Experiência com remoto e presencial ao usuário e infraestrutura;
- Experiência com software de automação de Service Desk, antivírus corporativo e controle remoto;
- Conhecimento intermediário em: ambientes Microsoft, redes, internet, WIFI, sistemas operacionais Windows Linux, Windows 7,8 e 10;
- Conhecimento e trabalho prévio em ambiente de Central de Atendimento aos usuários internos e externos ou NOC;

4.1. Catálogo de serviços do Anexo A

O catálogo de serviços abaixo não contém todas as categorias disponíveis para demandas dos usuários internos e externos. Contudo, nem todas as opções do catálogo têm a solução da demanda como responsabilidade da CONTRATADA. Nos casos em que a solução da demanda não é de responsabilidade da CONTRATADA, o papel estará relacionado à função Central de Serviços, como pregam as boas práticas e de acordo com processo a ser estabelecido, será de encaminhar para o Grupo de Serviços responsável.

A tabela abaixo lista os itens do catálogo com seus respectivos SLA, os critérios de prioridade estão definidos na **SEÇÃO I – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS**.

ANEXO A - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DOS SERVIÇOS																						
CATEGORIA PRINCIPAL	SUBCATEGORIA		TIPO	TEMPO DE PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRIORIDADE	TEMPO DE SOLUÇÃO																
	SUBCATEGORIA 1	SUBCATEGORIA 2		1º Nível		1º Nível	2º Nível	TEMPO TOTAL														
				TEMPO FIXO																		
Central de Serviços Suporte aos usuários internos e externos	Suporte aos usuários internos e externos	Reportar incidentes em Hospedagem	INCIDENTE	1h	1 - Muito Alta	30min	30min	1h														
					2 - Alta	1h	1h	2h														
					3 - Média	2h	2h	4h														
		Reportar incidentes na Rede Governo	INCIDENTE	1h	1 - Muito Alta	30min	30min	1h														
					2 - Alta	1h	1h	2h														
					3 - Média	2h	2h	4h														
	Suporte aos usuários internos e externos	Prestar informações de chamados	SOLICITAÇÃO	1h	N/A	2h	2h	4h														
									Apoiar e tirar dúvidas de sistema corporativos e softwares	SOLICITAÇÃO	1h	N/A	2h	4h	6h							
																Dúvidas Gerais	SOLICITAÇÃO	1h	N/A	2h	2h	4h

Suporte de 1º e 2º Nível aos usuários internos e externos	Impressoras	Reportar mau funcionamento e degradação	INCIDENTE	1h	1 - Muito Alta	1h	1h	2h
					2 - Alta	2h	2h	4h
					3 - Média	6h	6h	12h
		Mapear impressora no perfil/Rede	SOLICITAÇÃO	1h	N/A	2h	4h	6h
		Troca de suprimentos	SOLICITAÇÃO	1h	N/A	2h	4h	6h
	Monitor/Desktop/Notebook	Instalar/Configurar Computador	SOLICITAÇÃO	1h	N/A	2h	4h	6h
		Instalar/Testar funcionamento de Monitor	SOLICITAÇÃO	1h	N/A	2h	4h	6h
		Reportar mau lentidão/Degradação do equipamento	INCIDENTE	1h	1 - Muito Alta	30min	30min	1h
					2 - Alta	1h	1h	2h
					3 - Média	2h	2h	4h

		Movimentação de Bens de Informática	SOLICITAÇÃO	1h	N/A	2h	4h	6h
		Sala de Reunião Tedash - Testar/ Configurar Projetor	SOLICITAÇÃO	1h	N/A	2h	4h	6h
		Mouse e Teclado - Reportar mau funcionamento	INCIDENTE	1h	2 - Alta	1h	1h	2h
					3 - Média	2h	2h	4h
					4 - Baixa	4h	4h	8h
		Segurança de Equipamentos na Rede - Reportar compartimento suspeito	INCIDENTE	1h	1 - Muito Alta	30min	30min	1h
	2 - Alta				1h	1h	2h	
	3 - Média				2h	2h	4h	
		VPN - Instalar e configurar	SOLICITAÇÃO	1h	N/A	2h	4h	6h
		Forponto - Instalar Configurar	SOLICITAÇÃO	1h	N/A	2h	4h	6h
Aplicativos e Software	Reportar erro/mau funcionamento	INCIDENTE	1h	2 - Alta	1h	1h	2h	
				3 - Média	2h	2h	4h	
				4 - Baixa	4h	4h	8h	

		Atualização	SOLICITAÇÃO	1h	N/A	2h	2h	6h
		Programas de Escritórios - Instalar Configurar	SOLICITAÇÃO	1h	N/A	2h	2h	6h
		Sistemas corporativos - Instalar Configurar	SOLICITAÇÃO	1h	N/A	2h	2h	6h

SEÇÃO B – APOIO AOS SERVIÇOS DE DATA CENTER

1. DETALHAMENTO DO SERVIÇO

1.1. Local de funcionamento dos serviços remotos e presenciais deste anexo.

- O atendimento será prestado em Salvador na sede da Prodeb, endereço, 4ª Avenida Centro Administrativo da Bahia, 410 - Centro Administrativo da Bahia, Salvador - BA, 41745-002

1.2. Horário de Atendimento

• APOIO AO MONITORAMENTO E SUPORTE A DATA CENTER

- Funcionamento: 24h x 7 todos os dias, incluindo feriados.
- Nos dias úteis, após as 19h até 07h, bem como nos finais de semana e feriados, esse nível de atendimento atenderá todos os usuários (internos e clientes da PRODEB que possuem contrato vigente) de forma remota.

1.3. Funcionamento dos serviços

- Os chamados chegarão para os grupos solucionadores através de a Central de Serviços através dos meios de comunicação disponíveis (telefone, sistema WEB, chat e 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 através do sistema WEB, chat e e-mail 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, deve ser realizada pesquisa de satisfação com o respectivo usuário de forma automatizada.
- Especificamente, para a equipe de apoio de monitoramento e suporte de Data Center será responsável pelos registros de solicitações ou incidentes, a partir do atendimento proativo, nas situações de algum parâmetro monitorado alcancem um limiar de resposta a evento, nestes casos, essa equipe tomará as devidas ações de registro de chamados, acionamento do grupo responsável e o devido registro no painel de bordo.
- Todos os processos definidos para esse grupo de serviços, devem ser rigorosamente cumpridos, atendendo aos critérios para detecção de eventos, abertura e conclusão de incidentes, requisições e problemas, escalonamento para outros níveis, bem como as interfaces com os processos definidos e existentes na PRODEB.
- A seguir, os detalhes dos serviços a serem contratados.

2. APOIO AO MONITORAMENTO E SUPORTE A DATA CENTER

Estes serviços visa a execução de um conjunto de atividades complementares ao monitoramento e apoio as atividades operacionais do Data Center, conforme abaixo:

- Registrar chamados utilizando as melhores práticas do ITIL (RDS, RDI e RDM).
- Acionar as equipes de sobre avisos, quando necessário, usando informações de criticidade através do CMDB (Base de conhecimento).
- Entrar em contato com usuários para checagem dos equipamentos (cabearamento desconectado, falta de energia no local ou equipamento desligado) e testes de conexão do link (REDE IDB, REDE GOVERNO e INFOVIACAB).
- Auxiliar no monitoramento de forma proativa, utilizando softwares específicos, os ativos de TI hospedados no Data Center da Prodeb, incluindo servidores, rede de dados e switches, para garantir a disponibilidade e a qualidade dos serviços prestados.
- Auxiliar no monitoramento, utilizando software específico, a rede interna da Prodeb.
- Efetuar a leitura dos gráficos gerados pelos softwares de monitoramento para triagem de ações pré-definidas.
- Enviar, utilizando software específico, gráficos de utilização de links, quando solicitado pelo cliente.
- Auxiliar nas análises de vulnerabilidades de sites, para garantir que migrem para o ambiente de produção livre de falhas.
- Registrar chamados de segurança junto a área técnica para sites ba.gov.br
- Registrar chamados técnicos para Banco do Brasil, Bradesco e Caixa em caso de falha nos pagamentos de ordem bancária do Estado da Bahia.
- Auxiliar no monitoramento e acompanhar os *Colocations e Extranets* hospedados na Sala Cofre Prodeb

- Auxiliar no controle de acesso às Salas-Cofre, para garantir a inviolabilidade dos ativos de TI hospedados no Datacenter.
- Auxiliar no monitoramento das Salas-Cofre, para garantir a integridade do ambiente onde ficam armazenados os ativos de TI do Estado.
- Auxiliar no atendimento como técnico de 1º nível (presencial) na Sala Cofre em caso de alarmes ou incidentes (sensor líquido, sensor de fumaça e detector de incêndio).
- Auxiliar no monitoramento da temperatura da sala de nobreak
- Registrar de chamado junto a distribuidora/fornecedora de energia elétrica da Bahia
- Auxiliar no atendimento da Central Prodeb (3115-7777) em horários fora do administrativo.

Atualmente, as atividades da equipe de Apoio ao Monitoramento e Suporte a Data Center, no contrato então vigente, são executadas com a atuação de 08 (oito) profissionais. No entanto, para a presente contratação, a Contratada é livre para indicação de quantos profissionais julgar necessários para o atendimento dos serviços nos prazos e quantidades estabelecidos no Termo de Referência, respeitando o nível de serviço definido e a qualificação profissional.

2.1. Volumetria

Para auxiliar o Licitante no entendimento do volume de demandas de chamados, do cenário dos serviços especificados neste item, serão listados abaixo, a volumetria de atendimentos de janeiro a dezembro de 2021. Essa volumetria refere-se a um período em que boa parte dos colaboradores realizaram trabalho remoto, devido a pandemia do Covid-19, dessa forma, a Licitante deve considerar um volume superior a 30% do apresentado nos gráficos para as atividades de suporte de 1º nível de atendimento ao usuário interno e externo.

Número Médio Anual de Chamados	Tempo Médio de Solução (Horas)	Recursos Equivalentes Atuais
7.536	4	9

Volumetria em 12 meses

2.2. Requisitos de qualificação da equipe:

- Nível Médio, com tempo de atuação mínima de 01 (um) ano no cargo de Técnico de Produção Intermediário, com expertise nas habilidades técnicas abaixo relacionadas:
 - Conhecimentos em sistemas operacionais Windows Server e Linux
 - Conhecimentos básicos em rede TCP/IP
 - Noções de ITIL
 - Monitoramento de servidores, links e ativos de rede;
 - Desejável conhecimento técnico das ferramentas: *DX NetOps Spectrum DX Unified Infrastructure Management, CA Service Operations Insight DX Application Performance Management e CA Network Flow Analysis.*

3. Catálogo de serviços do Anexo B

O catálogo de serviços abaixo não contém todas as categorias disponíveis para demandas dos usuários internos e externos. Contudo, nem todas as opções do catálogo têm a solução da demanda como responsabilidade da CONTRATADA. Nos casos em que a solução da demanda não é de responsabilidade da CONTRATADA, o papel estará relacionado à função Central de Serviços, como pregam as boas práticas e de acordo com processo a ser estabelecido, será de encaminhar para o Grupo de Serviços responsável.

A tabela abaixo lista os itens do catálogo com seus respectivos SLA, os critérios de prioridade estão definidos na **SEÇÃO I – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS**.

ANEXO B - CATÁLOGO DE SERVIÇO DO APOIO AO SERVIÇO DE DATA CENTER								
CATEGORIA PRINCIPAL	SUBCATEGORIA		TIPO	TEMPO DE PRIMEIRO ATENDIMENTO	PRIORIDADE	TEMPO DE SOLUÇÃO		
	GRUPO 1	GRUPO 2		1º Nível		1º Nível	2º Nível	TEMPO TOTAL
				TEMPO FIXO				
APOIO AO MONITORAMENTO E SUPORTE A DATA CENTER	Apoiar no reparo aos incidentes de links	Apoiar no serviço de Reparo dos Pontos de Acesso	INCIDENTE	1h	1 - Muito Alta	30min	30min	1h
					2 - Alta	2h	2h	2h
					3 - Média	2h	2h	4h
		Apoiar no serviço de Reparo dos Pontos de Presença	INCIDENTE	1h	1 - Muito Alta	30min	30min	1h
					2 - Alta	2h	2h	2h
					3 - Média	2h	2h	4h
	Auxiliar no serviço de Reparo Rede	INCIDENTE	1h	1 - Muito Alta	30min	30min	1h	
				2 - Alta	2h	2h	2h	
				3 - Média	2h	2h	4h	
	Apoiar nas solicitações de disponibilidade dos links	Apoiar na emissão de Relatório de Disponibilidade.	SOLICITAÇÃO	1h	N/A	2h	2h	6h
Auxiliar no serviço de Monitoramento da Rede		SOLICITAÇÃO	1h	N/A	2h	2h	5h	

	Apoiar no reparo aos incidentes na infovia	Auxiliar nos chamados da Infovia	INCIDENTE	1h	1 - Muito Alta	1h	1h	2h
					2 - Alta	2h	2h	4h
					3 - Média	6h	6h	12h
	WEB	Apoiar no reparo dos ports	SOLICITAÇÃO	1h	N/A	2h	4h	6h
	Colocation	Apoiar nas solicitações de Colocations	SOLICITAÇÃO	1h	N/A	2h	4h	6h
		Auxiliar no acesso do Colocation	SOLICITAÇÃO	1h	N/A	2h	4h	6h
	Hospedagem	Apoiar nos incidentes de Hospedagem	INCIDENTE	1h	1 - Muito Alta	1h	1h	2h
					2 - Alta	2h	2h	4h
					3 - Média	6h	6h	12h
	BI Services	Apoiar nos incidentes de BI Services	INCIDENTE	1h	1 - Muito Alta	30min	30min	1h
					2 - Alta	2h	2h	2h
					3 - Média	2h	2h	4h
	Sistemas	Auxiliar nos incidentes do JBOSS WS	INCIDENTE	1h	1 - Muito Alta	30min	30min	1h
					2 - Alta	2h	2h	2h
					3 - Média	2h	2h	4h
Rede Governo	Ajudar nos incidentes temporários do Carnaval	INCIDENTE	1h	1 - Muito Alta	30min	30min	1h	
				2 - Alta	2h	2h	2h	
				3 - Média	2h	2h	4h	

SEÇÃO I – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

1. CONDIÇÕES GERAIS

Indicadores - baseados em métricas: Tempo de Atendimento, Tempo de Resposta e Tempo de Solução. Serão extraídos da ferramenta de gestão de serviços, ou coletados com base em informações oriundas ou validadas a partir dela.

Classificação dos chamados:

Solicitações - possuem tempo de solução fixo de acordo com o catálogo

Incidentes - possuem um tempo de solução de acordo com a prioridade do chamado.

Tempo de Atendimento - métrica **exclusiva para as atividades de Primeiro Atendimento, quando o fornecedor exerce atividade de 1º nível** e será contabilizado a partir do momento que o chamado é registrado até a primeira tentativa pelo atendente técnico da CONTRATADA.

Tempo de Solução - métrica utilizada em todos os chamados e será contabilizado a partir do momento que o chamado é registrado (**ou encaminhado para o grupo solucionador responsável**) até o momento de sua conclusão. A definição do Tempo de Solução dependerá do tipo do chamado, o tópico abaixo tem por objetivo descrever como funcionam os indicadores de tempo de atendimento e solução.

1.1. TABELAS DE DEFINIÇÃO DAS PRIORIDADES

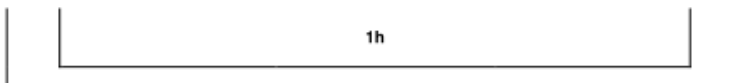
		TABELA PARA CÁLCULO DE PRIORIDADE (de 1 a 5)		
		URGÊNCIA (Categoria do Serviço)		
		ALTO	MEDIO	BAIXO
IMPACTO	TODO O ESTADO OU CIDADÃO	1	1	2
	VÁRIOS CLIENTES DA PRODEB	1	2	3
	UM CLIENTE DA PRODEB	2	3	4
	SETORES OU GRUPOS	3	4	5
	UM USUÁRIO	4	5	5

Esta tabela demonstra os tipos de prioridade que representam relação entre a URGÊNCIA e o IMPACTO. A partir desta relação, são definidos os tipos de PRIORIDADES para a solução de incidentes.

URGÊNCIA - é um atributo associado às categorias do catálogo e podem ser agrupados em três tipos.

IMPACTO - é uma propriedade que reflete a magnitude do incidente para o negócio da PRODEB.

TEMPO DE PRIMEIRO ATENDIMENTO
Todas as categorias de Serviço



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

- Os chamados originados de telefone e e-mail serão computados a partir do registro na solução ITSM.
- A definição de primeiro atendimento deve ser considerada como a primeira ação efetuada por um técnico após o registro do chamado.

TEMPO DE SOLUÇÃO		
PRIORIDADE	DESCRIÇÃO	TEMPO DE SOLUÇÃO
1	MUITO ALTA	1h
2	ALTA	2h
3	MÉDIA	4h
4	BAIXA	8h
5	MUITO BAIXA	16h

O tempo de solução será computado a partir da abertura do chamado até a sua conclusão. O tempo de solução será considerado em horas úteis de acordo com o regime de execução do serviço, conforme o item 5 do Termo de Referência.

SEÇÃO II – INDICADORES

Os indicadores listados abaixo serão apurados mensalmente.

1. GERENCIAMENTO DO NÍVEL DE SERVIÇO

TEMPO DO PRIMEIRO ATENDIMENTO			
Sigla	Indicador	Tipo	SLA contratado
		Status	
TPA	01	De aberto para em execução	Min. 90%

- Indicador 01 - Entende-se que, dos 100% de todos os chamados abertos para a CONTRATADA, no mínimo 90% devem ter sido capturados e colocados em execução.

SOLICITAÇÕES ATENDIDAS NO PRAZO			
Sigla	Indicador	Tipo	SLA contratado
		Todas as solicitações	
SAP	02	Atendidas dentro do SLA	Min. 90%

- Indicador 02 - Entende-se que, dos 100% de todas as solicitações abertas e resolvidas pela CONTRATADA, no mínimo 90% devem estar dentro do SLA.

CHAMADOS SOLUCIONADOS POR PRIORIDADE			
Sigla	Indicador	Tipo	SLA contratado
		Prioridade	
CSP	03	Muito Baixa	Min. 85%
	04	Baixa	Min. 85%
	05	Média	Min. 85%
	06	Alta	Min. 90%
	07	Muito Alta	Min. 90%

Representa a produção dos chamados por tipo de prioridade dos chamados da CONTRATADA:

- Indicador 03 - Entende-se que, dos 100% dos chamados de PRIORIDADE Muito Baixa de responsabilidade da CONTRATADA, no mínimo 85% devem estar dentro do SLA contratado.
- Indicador 04 - Entende-se que, dos 100% dos chamados de PRIORIDADE Baixa de responsabilidade da CONTRATADA, no mínimo 85% devem estar dentro do SLA contratado.

- Indicador 05 - Entende-se que, dos 100% dos chamados de PRIORIDADE Média, de responsabilidade da CONTRATADA, no mínimo 85% devem estar dentro do SLA contratado.
- Indicador 06 - Entende-se que, dos 100% dos chamados de PRIORIDADE Alta de responsabilidade da CONTRATADA, no mínimo 90% devem estar dentro do SLA contratado.
- Indicador 07 - Entende-se que, dos 100% dos chamados de PRIORIDADE Muito Alta de responsabilidade da CONTRATADA, no mínimo 90% devem estar dentro do SLA contratado.

2. TABELA DE DEFINIÇÃO DOS STATUS DOS CHAMADOS

Status	Descrição
Aberto	Chamado que acaba de ser aberto e ainda não teve atendimento ou classificação;
Em execução	Chamado que foi inserido um atendimento e teve classificação;
Cancelado	Chamado que tenham sido abertos em duplicidade. Status de uso exclusivo do 1º Nível;
Pendente	Chamado que está aguardando retorno do usuário;
Resolvido	Chamado que foi inserida uma solução pelo técnico responsável;
Fechado	Chamado que após a sua conclusão o usuário respondeu a pesquisa de satisfação ou foi fechado pelo sistema automaticamente 24 horas úteis após a solução;

Não deve ser utilizado o status de pendente apenas para pausar o SLA, uma vez que os chamados devem estar sempre em atendimento por algum nível da área técnica.

Nas situações em que houver a necessidade de acionamento de terceiros ou de decisões que não dependem da área técnica, o chamado deverá ser escalonado para o grupo solucionador responsável (conforme fluxo definido pela PRODEB), de modo que não interfira no SLA previsto para a LICITANTE.

Contudo, nas situações em que o usuário esteja indisponível para atendimento quando a equipe técnica realizar o contato, poderá ser utilizado o status pendente. Este status marcará o período que a licitante estará isenta da responsabilidade sobre o tempo de solução por indisponibilidade do usuário.

SEÇÃO III – FATOR DE AJUSTE

O Fator de ajuste é um mecanismo que permitirá à PRODEB aplicar um índice, obtido a partir do valor efetivamente medido pelo valor contratado, conforme os indicadores apresentados na SEÇÃO II. 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 6, deve ser utilizada a seguinte fórmula:

FÓRMULA PARA CALCULAR O FATOR DE AJUSTE dos Indicadores:

$$FA = \frac{\sum(SLAM)}{\sum(SLAC)}$$

Onde:

SLA = Acordo de Nível de Serviço

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

SLAC = SLA Contratado

B) Uma vez calculados os Fatores de Ajustes, deve ser calculada a Média Aritmética dos números encontrados.

FÓRMULA PARA MAR = MÉDIA ARITMÉTICA RESULTANTE

:

$$MAR = \frac{\sum(FA)}{\sum(QTDI)}$$

Onde:

MAR = Média Aritmética Resultante

$\sum(FA)$ = Soma dos fatores de ajustes dos indicadores encontrados no item "a)";

$\sum(QTDI)$ = Soma das quantidades de indicadores, que neste caso é 7.

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 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 e Média Aritmética.

O valor efetivamente pago será o seguinte:

VP = VC x MAR

Onde:

VP = Valor a ser pago;

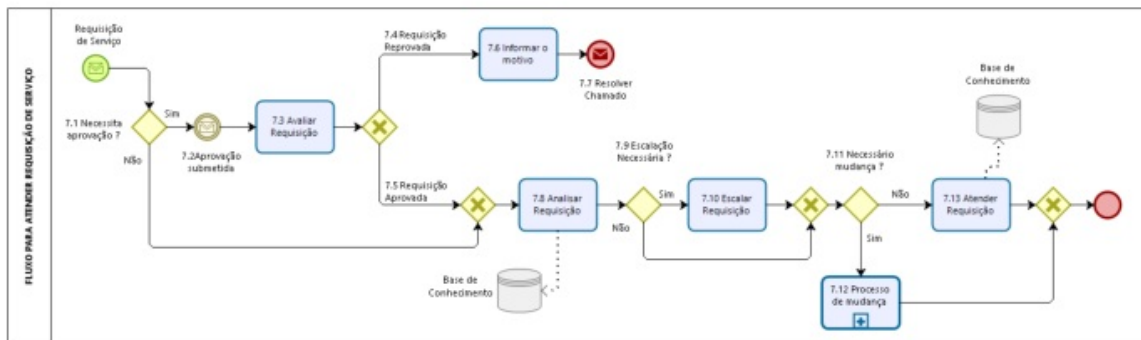
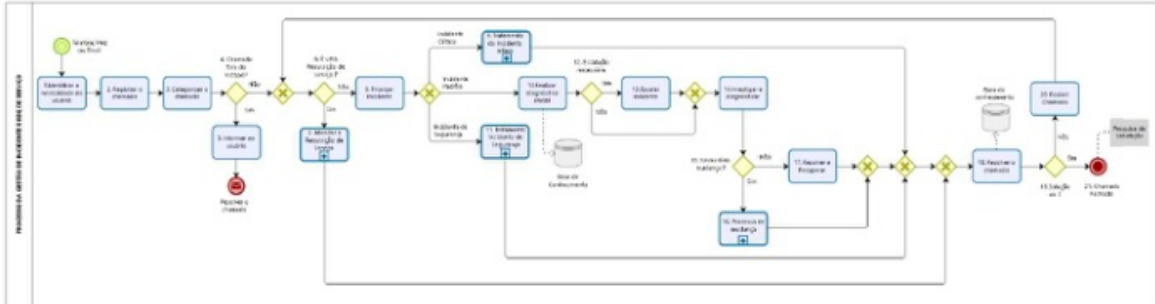
VC = Valor Contratado;

MAR = Média Aritmética Resultante.

SEÇÃO IV – FLUXO MACRO DO PROCESSO DE GESTÃO DE INCIDENTES E REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS

O propósito da Gestão de Incidentes é restaurar a operação do serviço ao nível normal, o mais rápido possível e minimizar o(s) impacto(s) nas operações de negócio, garantindo que os níveis acordados de qualidade de serviços sejam mantidos.
 O propósito do processo de Requisição de Serviço é gerenciar o ciclo de vida de todas as requisições de serviços dos usuários.

O modelo inicial do processo está descrito do fluxograma abaixo juntamente com o detalhamento do subprocesso para atendimento a Requisição de Serviço.



A documentação completa e atualizada será entregue à CONTRATADA na reunião inicial da implantação da Central de Serviços.

SEÇÃO V – TERMO DE COMPROMISSO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

Os abaixo-assinados, de um lado a Cia. de Processamento de dados do Estado da Bahia - PRODEB, CNPJ nº 13.579.586/001-32, situada na cidade de Salvador, à Av. 4, nº 410, Centro Administrativo da Bahia – CAB, Salvador-Bahia, doravante denominada CONTRATANTE, e de outro lado _____, CNPJ nº _____, situada na cidade de _____, à Rua: _____, bairro _____, doravante denominada CONTRATADA, têm entre si justa e acertada, a celebração do presente TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE, através do qual a CONTRATADA aceita não divulgar sem autorização prévia e formal segredos e informações sensíveis de propriedade da PRODEB e de seus clientes e se compromete a praticar procedimentos de segurança da informação, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições:

PRIMEIRA – A CONTRATADA reconhece que em razão das suas atividades profissionais, estabelece contato com informações sigilosas, que devem ser entendidas como segredo. Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios Colaboradores da CONTRATADA, sem a expressa e escrita autorização da CONTRATANTE.

SEGUNDA - As informações a serem tratadas confidencialmente são aquelas assim consideradas no âmbito da PRODEB, transmitidas por meios escritos, eletrônicos, verbais ou quaisquer outros, e que, por sua natureza, não são ou não deveriam ser de conhecimento de terceiros, tais como:

1. Toda informação relacionada a computador e componentes de software em geral, programas existentes (código fonte/código objeto), ou em fase de desenvolvimento no âmbito da empresa, inclusive fluxogramas, listagens, documentação, estatísticas, especificações, avaliações, resultado de testes, arquivo de dados e versões "beta" de quaisquer programas e rotinas;
2. Documentos, informações e dados armazenados de atuação consultiva e contenciosa, de estratégias ou demais dados e/ou informações de caráter sigiloso ou restrito;
3. Informações e documentos relativos às estratégias de marketing, de negócios, de clientes e os seus respectivos dados, pesquisas de mercado, armazenados sob qualquer forma;
4. Informações de projetos, metodologias, ferramentas de desenvolvimento de aplicativos e serviços desenvolvidos pela PRODEB;
5. Números e valores financeiros da empresa tais como: inadimplência, relação de salários, fluxo de caixa, informações de custos, dentre outros;
6. Informações referentes a dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis.

TERCEIRA – A CONTRATADA reconhece que a lista acima é meramente exemplificativa e ilustrativa e que outras hipóteses de confidencialidade que já existam ou que venham a surgir no futuro devem ser mantidas sob sigilo. Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação a CONTRATADA deve tratar a mesma sob sigilo até que seja autorizado, formalmente, a tratá-la de forma diferente pela CONTRATANTE. Em hipótese alguma a CONTRATADA deve interpretar o silêncio da Empresa como liberação de quaisquer dos compromissos ora assumidos.

QUARTA - A CONTRATADA está ciente de que o serviço de correio eletrônico corporativo, caso seja fornecido pela CONTRATANTE para o exercício das atividades, é exclusivo para assuntos pertinentes ao objeto do contrato e reconhece que a CONTRATANTE tem pleno acesso à essas contas corporativas para quaisquer fins, tais como: auditoria, encaminhamento de assuntos pendentes, configuração de resposta automática, redirecionamento e recuperação de e-mails.

QUINTA – A CONTRATADA reconhece que, ao término do presente contrato _____, deverá entregar à CONTRATANTE todo e qualquer material de propriedade desta, inclusive notas pessoais envolvendo matérias

sigilosas relacionadas com a _____, registros de documentos de qualquer natureza que tenham sido usados, criados ou estado sob seu controle. A CONTRATADA também assume o compromisso de não utilizar qualquer informação adquirida quando de suas atividades para a CONTRATANTE.

SEXTA – A CONTRATADA deve assegurar que todos os seus colaboradores guardarão sigilo sobre as informações que porventura tiverem acesso, e que os mesmos se comprometem a informar imediatamente ao seu superior hierárquico, qualquer violação das regras de sigilo, por parte dele ou de qualquer pessoa, inclusive nos casos de violação não intencional.

Parágrafo Primeiro: A apresentação dos Termos de Sigilo e Confidencialidade de seus colaboradores não exime a CONTRATADA das penalidades por violação das regras por parte destes.

Parágrafo segundo: A CONTRATADA deverá fornecer cópia de todos os termos firmados com seus colaboradores à CONTRATANTE no prazo de 10 (dez) dias após assinatura dos respectivos termos.

Parágrafo Terceiro: Sempre que um colaborador for admitido, A CONTRATADA deverá fornecer cópia dos novos termos firmados no prazo de 2 (dois) dias após assinatura dos respectivos termos.

SÉTIMA - O atendimento deste Termo de Sigilo e Confidencialidade bem como da das Diretrizes Básicas da Política de Segurança da Informação devem ser incorporados formalmente ao contrato de trabalho dos funcionários da CONTRATADA que prestarem serviços à CONTRATANTE.

OITAVA – A CONTRATADA deverá atender às diretrizes estabelecidas na Política de Segurança da Informação definida pela CONTRATANTE.

NONA - A CONTRATADA declara, por fim, que as obrigações a que alude este Termo perdurarão após o término do contrato AA/NNNN-00, e abrangem, além das informações de que venha a tomar conhecimento, aquelas que já possui na presente data.

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

Em _____ de _____ de 20 ____.

Responsável pelo Contrato – CONTRATANTE

Responsável pelo Contrato - CONTRATADA

SEÇÃO VI – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Deverá ser utilizado papel timbrado)
Nome da Empresa
Endereço completo
CNPJ

Lote 01	Valor mensal	Valor total para 12 (doze) meses
Apoio a atendimento e suporte aos usuários internos e externos, em 1º e 2º nível de atendimento.		

Lote 02	Valor mensal	Valor total para 12 (doze) meses
Apoio aos serviços de Data Center		

- 1.1. O valor a ser pago pela CONTRATANTE tem relação direta com a qualidade dos serviços prestados. Se a CONTRATADA desempenhar as atividades previstas a contento, irá receber o valor mensal integral definido em contrato, caso contrário, serão aplicados os ajustes no pagamento da CONTRATADA. O valor a ser efetivamente pago sofrerá um ajuste gradual compatível com a qualidade dos serviços executados. Esse abatimento é calculado conforme previsto neste TR.
- 1.2. Nos preços contratados estão incluídos todos os custos com material de consumo, salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal que fará parte do contrato, como também fardamento, transporte de qualquer natureza, materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, aluguéis, administração, impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outros custos que, direta ou indiretamente, se relacionem com o fiel cumprimento do serviço por parte da empresa contratada.

Declaramos que temos conhecimento e concordamos com todos os itens mencionados no Termo de Referência, documento base para a presente proposta de preços.

CNPJ	RAZÃO SOCIAL	
	TELEFONE	PRAZO DE ENTREGA
	DATA	VALIDADE DA PROPOSTA
	RESPONSÁVEL/CPF	E-MAIL

MATRIZ DE RISCOS - AQUISIÇÃO

Objeto de Aquisição: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos de apoio à TIC.

Identificação do Risco					Avaliação dos Riscos Probabilidade x Impacto				Planejamento de Resposta aos Riscos			
Código do Risco	Descrição do Risco	Consequências	Data Identificação	Como identificar o risco	Probabilidade da Ocorrência	Impacto do Risco	Nível do Risco		Estratégia de resposta	Ações/Resposta	Item de vigiância no TR	Responsabilidade
							Valor	Classificação				
1	Ausência de descrição da seleção como um todo no TR ou PD, levando a falha de compreensão das licitantes de como em que se insere a seleção objeto da licitação	atrasamento de proposta que não atende a necessidade da contratação	30/03/2022	EDUPE GDP	Baixa	Grande	8,00	Médio	Reduzir	Equipe de planejamento de contratação inclui no TR ou PD seção destinada a descrever a seleção como um todo, explicitando que o objeto da licitação é uma parte desta solução	ITEM 2	CONTRATANTE
2	Distorções na execução do objeto que somente serão detectadas no estágio de recebimento.	Necessidade de retrabalho e atrasos na entrega de objeto que estará em condições de ser aceita.	30/03/2022	EDUPE GDP	Baixa	Moderado	6,00	Médio	Reduzir	A Equipe de Planejamento de contratação inclui no TR a previsão de acompanhamento e fiscalização concentrada à execução.	Item 2.2. Anexo - seção 05 Termo de Visto Técnico	CONTRATANTE
3	Divergências de entendimentos e expectativas entre as partes.	Atraso durante a execução do contrato devido à necessidade de esclarecer as partes com entendimento divergente.	30/03/2022	EDUPE GDP	Média	Moderado	9,00	Médio	Reduzir	A Equipe de Planejamento de contratação realizará reunião de iniciação do contrato para esclarecer pelo menos as seguintes pontos: a. o objeto do contrato; b. a forma de comunicação entre as partes.	Reunião de partida prevista no Item 3- Programa de Execução	CONTRATANTE
4	Divergências com a contratada sobre a quantidade demandada (a executar).	Paralisação da execução contratual ou pagamento por demandas não entregues.	30/03/2022	EDUPE GDP	Baixa	Moderado	6,00	Médio	Reduzir	A Equipe de Planejamento de contratação define método objetivo para quantificar a demanda.	Item 5-Detalhamento do objeto da licitação	CONTRATANTE
5	Falha na comunicação entre as partes, e ausência de evidências das ocorrências do contrato	Atraso e falhas na execução do contrato, e impossibilidade de atribuir a parte desocupadora de contrato.	30/03/2022	EDUPE GDP	Média	Moderado	9,00	Médio	Reduzir	Equipe de planejamento de contratação inclui no TR a definição de protocolo de comunicação entre contratante e contratada ao longo de execução contratual.	Item: 7.26; 8.1.4.8.1.6.8.1.7; 8.1.9	CONTRATANTE
6	Contratado não manter as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.	Retorno de todos os riscos que foram mitigados por meio dos critérios de habilitação e qualificação da licitação.	30/03/2022	EDUPE GDP	Baixa	Grande	8,00	Médio	Reduzir	Riscos mitigados no TR	Item 21	CONTRATADA
7	Impossibilidade de aplicação de penalidades	Não obtenção do objeto contratado e consequentemente, pela contratada, das obrigações previstas em legislação específica e no contrato.	30/03/2022	EDUPE GDP	Baixa	Moderado	6,00	Médio	Reduzir	Equipe de planejamento de contratação inclui no TR cláusulas de penalidades	19	CONTRATANTE
8	Contratação de empresa incapaz de executar a averba	Não obtenção do objeto contratado e consequentemente, pela contratada, das obrigações previstas em legislação específica e no contrato.	30/03/2022	EDUPE GDP	Baixa	Grande	8,00	Médio	Reduzir	Equipe de planejamento de contratação inclui exigência de apresentação de atestado para comprovação de qualificação técnica.	21	CONTRATANTE

ANEXO II – PROPOSTA DA CONTRATADA



Modalidade – Pregão Eletrônico
Número – 019/2022

PROPOSTA DE PREÇOS

Proposta de Preço Para: **PRODEB - CIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DA BAHIA.**

Nome da Firma: Open Computadores Comércio e Serviços de Informática LTDA
Endereço: Rua Jogo do Carneiro, nº 242, Saúde-Nazaré. CEP: 40045-040
CNPJ: 05.683.331/0001-97 Insc. Estadual: 63.803.897-ME Fone: (71)3242-5153 Fax: (71)3242-5153
E-mail: comercial@opencomputadores.com.br
Banco: ITAU Ag: 5576 C/C: 03510-8

OBJETO: Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos de apoio a atendimento e suporte aos usuários internos e externos baseado no modelo de Central de Serviços (Service Desk), seguindo o conjunto de melhores práticas preconizadas pela Information Technology Infrastructure Library (ITIL).

Lote 01					
LOTE/ ITEM	Descrição	Unidade de Fornecimento (UF)	Quantitativo	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO GLOBAL
01	Apoio a atendimento e suporte aos usuários internos e externos, em 1º e 2º nível de atendimento, conforme condições e exigências estabelecidas no Termo de Referência.	UN	12	RS 24.696,00	RS 296.352,00
VALOR TOTAL DO LOTE / ITEM (MENSAL)				RS 24.696,00	
VALOR TOTAL DO LOTE / ITEM (GLOBAL)				RS 296.352,00	
PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA				60 (Sessenta dias)	

Declaramos, que no preço ofertado estão inclusas todas as despesas necessárias para o fornecimento do objeto, sendo da nossa exclusiva responsabilidade as despesas como, transporte, alimentação, proventos, encargos sociais, impostos, taxas, tributos, emolumentos, contribuições sociais, fiscais, parafiscais, seguros e demais despesas inerentes, estando o preço ofertado correspondendo, rigorosamente, com às especificações do objeto licitado, estamos cientes de que não cabe quaisquer reivindicações devidas a erros nessa avaliação, para efeito de solicitar revisão de preços por recolhimentos determinados pela autoridade competente.
Por esta proposta, ainda, declaramos inteira submissão aos preceitos legais em vigor, especialmente aos da Lei 10.520/02, da Lei nº 8.666/93, e às cláusulas e condições constantes do Edital.

Salvador- BA, 17 de Agosto 2022

05.683.331/0001-97
OC OPEN COMPUTADORES COMERCIO E
SERVICOS DE INFORMATICA LTDA - ME
R. Jogo do Carneiro, nº 242
OC OPEN COMPUTADORES COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA
CNPJ - 05.683.331/0001-97
MARCOS ANTONIO PEREIRA DA SILVA

Digitizado com CamScanner

ANEXO III - MATRIZ DE RISCOS

MATRIZ DE RISCOS - AQUISIÇÃO

Objeto de Aquisição: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos de apoio à TIC.

Identificação do Risco					Avaliação dos Riscos Probabilidade x Impacto				Planejamento de Resposta aos Riscos			
Código do Risco	Descrição do Risco	Consequências	Data Identificação	Como identifica o risco	Probabilidade da Ocorrência	Impacto do Risco	Nível do Risco		Estratégia de resposta	Ações/Resposta	Item de mitigação no TR	Responsabilidade
							Valor	Classificação				
1	Ausência de decisão da seleção como um todo no TR ou PE, levando a falha de compreensão das licenças de contato em que se insere a seleção contratada	Atrasamento de proposta que não atende a necessidade da contratação	30/03/2022	EDUPE GDP	Baixa	Grande	8,00	Médio	Reduzir	Equipe de planejamento de contratação inclui no TR ou PE seção destinada a descrever a solução como um todo, explicitando que o objeto da licitação é uma parte desta solução	ITEM 2	CONTRATANTE
2	Distorções na execução do objeto que somente serão detectadas no estágio de recebimento.	Necessidade de retrabalho e atrasos na entrega de objeto que estará em condições de ser aceita.	30/03/2022	EDUPE GDP	Baixa	Moderado	6,00	Médio	Reduzir	A Equipe de Planejamento de contratação inclui no TR a previsão de acompanhamento e fiscalização concentradas à execução.	Item 2.2. Anexo - seção 05 Termo de Visto Técnico	CONTRATANTE
3	Diferenças de entendimentos e expectativas entre as partes.	Atraso durante a execução do contrato devido à necessidade de esclarecer as partes com entendimentos divergentes.	30/03/2022	EDUPE GDP	Média	Moderado	9,00	Médio	Reduzir	A Equipe de Planejamento de contratação realizará reunião de iniciação do contrato para esclarecer pelo menos as seguintes pontos: a. o objeto do contrato; b. a forma de comunicação entre as partes.	Reunião de partida prevista no Item 3- Programa de Execução	CONTRATANTE
4	Divergências com a contratada sobre a quantidade demandada (a executada).	Paralisação da execução contratual ou pagamento por demanda não atendida.	30/03/2022	EDUPE GDP	Baixa	Moderado	6,00	Médio	Reduzir	A Equipe de Planejamento de contratação define método objetivo para quantificar a demanda.	Item 5-Detalhamento do objeto da licitação	CONTRATANTE
5	Falhas na comunicação entre as partes, e ausência de evidências das ocorrências do contrato	Retardo e falhas na execução do contrato, e impossibilidade de atribuir a parte desocupadora do contrato.	30/03/2022	EDUPE GDP	Média	Moderado	9,00	Médio	Reduzir	Equipe de planejamento de contratação inclui no TR a definição de protocolos de comunicação entre contratante e contratada ao longo de execução contratual.	Item: 7.26; 8.1.4.8.1.6.8.1.7; 8.1.9	CONTRATANTE
6	Contratado não manter as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.	Retorno de todos os riscos que foram mitigados por meio dos critérios de habilitação e qualificação do licitante.	30/03/2022	EDUPE GDP	Baixa	Grande	8,00	Médio	Reduzir	Riscos mitigados no TR	Item 21	CONTRATADA
7	Impossibilidade de aplicação de penalidades.	Não obtenção do objeto contratado e consequentemente, para contratada, das obrigações previstas em legislação específica e no contrato.	30/03/2022	EDUPE GDP	Baixa	Moderado	6,00	Médio	Reduzir	Equipe de planejamento de contratação inclui no TR cláusulas de penalidades	19	CONTRATANTE
8	Contratação de empresa incapaz de executar a averba	Não obtenção do objeto contratado e consequentemente, para contratada, das obrigações previstas em legislação específica e no contrato.	30/03/2022	EDUPE GDP	Baixa	Grande	8,00	Médio	Reduzir	Equipe de planejamento de contratação inclui exigência de apresentação de atestado para comprovação de qualificação técnica.	21	CONTRATANTE

ANEXO IV – GARANTIA

ANEXO V - TERMO DE COMPROMISSO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

TERMO DE COMPROMISSO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

Os abaixo-assinados, de um lado a **COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DA BAHIA - PRODEB**, CNPJ nº 13.579.586/0001-32, situada na cidade de SALVADOR, à AVENIDA QUATRO, Nº 410 – CENTRO ADMINISTRATIVO DA BAHIA, doravante denominada **CONTRATANTE**, e a **OC OPEN COMPUTADORES COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA**, situada na Rua Jogo do Carneiro, nº 242, - Saúde - Salvador/BA, CEP.: 88.102-030, inscrita no CNPJ sob Nº 05.683.331/0001-97, doravante denominada **CONTRATADA**, têm entre si justa e acertada, a celebração do presente TERMO DE COMPROMISSO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE, através do qual a **CONTRATADA** aceita não divulgar sem autorização prévia e formal segredos e informações sensíveis de propriedade da **CONTRATANTE** e se compromete a praticar procedimentos de segurança da informação, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições:

PRIMEIRA – A **CONTRATADA** reconhece que em razão das suas atividades profissionais, estabelece contato com informações sigilosas, que devem ser entendidas como segredo. Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios Colaboradores da **CONTRATADA**, sem a expressa e escrita autorização da **CONTRATANTE**.

SEGUNDA - As informações a serem tratadas confidencialmente são aquelas assim consideradas no âmbito da Prodeb, transmitidas por meios escritos, eletrônicos, verbais ou quaisquer outros, e que, por sua natureza, não são ou não deveriam ser compartilhadas com terceiros, tais como:

1. Toda informação relacionada a computador e componentes de software em geral, programas existentes (código fonte/código objeto), ou em fase de desenvolvimento no âmbito da empresa, inclusive fluxogramas, listagens, documentação, estatísticas, especificações, avaliações, resultado de testes, arquivo de dados e versões “beta” de quaisquer programas e rotinas;
2. Documentos, informações e dados armazenados de atuação consultiva e contenciosa, de estratégias ou demais dados e/ou informações de caráter sigiloso ou restrito;
3. Informações e documentos relativos às estratégias de marketing, de negócios, de clientes e os seus respectivos dados, pesquisas de mercado, armazenados sob qualquer forma;
4. Informações de projetos, metodologias, ferramentas de desenvolvimento de aplicativos e serviços desenvolvidos pela Prodeb;
5. Números e valores financeiros da empresa tais como: inadimplência, relação de salários, fluxo de caixa, informações de custos, dentre outros;
6. Informações referentes a dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis.

TERCEIRA – A CONTRATADA reconhece que a lista acima é meramente exemplificativa e ilustrativa e que outras hipóteses de confidencialidade que já existam ou que venham a surgir no futuro devem ser mantidas sob sigredo. Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação a CONTRATADA deve tratar a mesma sob sigilo até que seja autorizado, formalmente, a tratá-la de forma diferente pela CONTRATANTE. Em hipótese alguma a CONTRATADA deve interpretar o silêncio da Empresa como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

QUARTA - A CONTRATADA está ciente de que o serviço de correio eletrônico corporativo, caso seja fornecido pela CONTRATANTE para o exercício das atividades, é exclusivo para assuntos pertinentes ao objeto do contrato e reconhece que a CONTRATANTE tem pleno acesso à essas contas corporativas para quaisquer fins, tais como: auditoria, encaminhamento de assuntos pendentes, configuração de resposta automática, redirecionamento e recuperação de e-mails.

QUINTA – A CONTRATADA reconhece que, ao término do presente contrato 22/046-01, deverá entregar à CONTRATANTE todo e qualquer material de propriedade desta, inclusive notas pessoais envolvendo matérias sigilosas relacionadas com a CONTRATANTE, registros de documentos de qualquer natureza que tenham sido usados, criados ou estado sob seu controle. A CONTRATADA também assume o compromisso de não utilizar qualquer informação adquirida quando de suas atividades para a CONTRATANTE.

SEXTA – A CONTRATADA deve assegurar que todos os seus colaboradores guardarão sigilo sobre as informações que porventura tiverem acesso, e que os mesmos se comprometem a informar imediatamente ao seu superior hierárquico, qualquer violação das regras de sigilo, por parte dele ou de qualquer pessoa, inclusive nos casos de violação não intencional.

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

Parágrafo Segundo: A CONTRATADA deverá fornecer cópia de todos os termos firmados com seus colaboradores à CONTRATANTE no prazo de 10 (dez) dias após assinatura dos respectivos termos.

Parágrafo Terceiro: Sempre que um colaborador for admitido, A CONTRATADA deverá fornecer cópia dos novos termos firmados no prazo de 2 (dois) dias após assinatura dos respectivos termos.

SÉTIMA - O atendimento deste Termo de Sigilo e Confidencialidade bem como da das Diretrizes Básicas da Política de Segurança da Informação devem ser incorporados formalmente ao contrato de trabalho dos funcionários da CONTRATADA que prestarem serviços à CONTRATANTE.

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

NONA - A CONTRATADA declara, por fim, que as obrigações a que alude este Termo perdurarão após o término do contrato 22/046-01, e abrangem, além das informações de que venha a tomar conhecimento, aquelas que já possui na presente data.

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

Em, ____ de _____ de 20__.

COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DA BAHIA

OC OPEN COMPUTADORES COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA



Documento assinado eletronicamente por **Marcos Antonio Pereira da Silva, Representante Legal da Empresa**, em 05/10/2022, às 09:56, 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 **Carlos Augusto Borges Silva, Diretor**, em 05/10/2022, às 21:29, 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 **Jose Muniz Reboucas, Diretor Executivo**, em 06/10/2022, às 15:08, 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 **00054067244** e o código CRC **5FC89B89**.