

EDITAL

Parte Invariável do edital
Componente: **Preâmbulo**
Classificação: **minuta padronizada**
Versão: **1**

DATA DA APROVAÇÃO/MODIFICAÇÃO (PGE): 16/10/2025

(x) Contratação delegada

ESTRUTURAÇÃO DO EDITAL

I – Parte Invariável, tendo como componentes:

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

II – Parte Variável, tendo como componentes:

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

PREÂMBULO

1. Regência legal:

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

2. Objeto da licitação/Codificação no Certificado de Registro – SAEB:

Contratação de Prestação de Serviços Técnicos de atendimento e Suporte ao Usuário em 1º Nível e 2º Nível e Operação da Central de Serviços de TIC, nesta Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social (SEADES).

Família: 02.24

Código: 02.24.00.00175148-4

3. Requisito de participação:

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

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

3.2 Tratamento diferenciado e simplificado (ME e EPP)

(x) Ampla Participação

(x) Serviços – Sem reserva de cota

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

3.3 Consórcio

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

4. Processo administrativo - Órgão/entidade e setor:

093.8092.2024.0004055-94 / SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL - SEADES / CGO TIC.

5. Modalidade/número de ordem:

(X) Pregão eletrônico nº **002/2025**

(X) Banco do Brasil ID: **1081309**

6. Modo de disputa

(X) Aberto e fechado

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

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

8. Critério de julgamento:

(X) Menor Preço

(X) Global

9. Ordem de fases da licitação:

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

10. Agendamento da vistoria, quando exigível no TR: (NÃO SE APLICA)

11. Meio de acesso à íntegra do edital:

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

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

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

Recebimento das propostas: das **08:30** horas do dia **13/11/2025**, às **09:00** horas do dia **17/11/2025**

Início da sessão pública: às **10:00** horas do dia **17/11/2025**.

13. Impugnação e pedido de esclarecimento:

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

14. Disponibilização de vista dos autos:

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

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

(x) Declaro que o controle prévio do processo licitatório foi realizado pelo órgão de assessoramento jurídico, conforme os Pareceres nºs: PA-NSAS-179-2025 de 10/09/2025 e PA-NSAS-217-2025 de 16/10/2025.

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

Lúcia Cristina Guedes Cardoso, Portaria nº 087, de 02/07/2024, publicada no DOE em 03/08/2024.

Endereço: Avenida Luís Viana Filho, 3ª Avenida, Plataforma 4, nº 390, subsolo, Centro Administrativo da Bahia, Salvador - CAB, CEP: 41.745-005

Horário: 08h30 às 12h e 13h30 às 18h00

Tel.: (71) 3115-9881 / 3115-0256

Email: cpl@seades.ba.gov.br

Local e data: Salvador, 29 de outubro de 2025.



Documento assinado digitalmente

LUCIA CRISTINA GUEDES CARDOSO

Data: 29/10/2025 13:20:11-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Lúcia Cristina G. Cardoso

Matrícula: 92.086.544

Agente de Contratação

RITO PROCEDIMENTAL

1. DIRETRIZES

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

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

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

1.2 Na presente licitação será observado o que se segue:

- a) os documentos serão produzidos por escrito, com data e local de sua realização e assinatura dos responsáveis;
- b) os valores, os preços e os custos utilizados terão como expressão monetária a moeda corrente nacional; e
- c) o desatendimento de exigências meramente formais que não comprometam a aferição da qualificação do licitante ou a compreensão do conteúdo de sua proposta não importará seu afastamento da licitação ou a invalidação do processo;
- d) será disponibilizado o acesso aos documentos que compõem a proposta e os documentos de habilitação apresentados no processo licitatório.

2. ORDEM DAS FASES DA LICITAÇÃO

2.1 A realização da licitação pelo critério do menor preço ou maior desconto observará as seguintes fases sucessivas: a) preparatória; b) divulgação do edital de licitação; c) apresentação de propostas e lances; d) julgamento; e) habilitação; f) recursal; e g) homologação.

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

3. PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

3.4 Não poderão disputar esta licitação:

- a) aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);
- b) autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;
- c) empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;
- d) pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
- e) aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação

ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

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

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

h) agente público do órgão ou entidade licitante;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Aquisição com reserva de cotas

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

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

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

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

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

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

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

4. DO CADASTRAMENTO DA PROPOSTA INICIAL

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

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

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

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

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

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

4.3.2 Nos preços formulados deverão estar incluídos todos os custos com material de consumo, salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal licitante, como também fardamento, transporte de qualquer natureza, materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, aluguéis, administração, tributos, impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outros custos que, direta ou indiretamente, se relacionem com o fiel cumprimento pelo licitante das obrigações, salvo disposição diversa constante do Termo de Referência e Habilitação (TR/Habilitação).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. DO CONTEÚDO DA PROPOSTA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA E FORMULAÇÃO DE LANCES

Sessão pública

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

Lances

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

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

6.4 Se inobservada a vedação estabelecida no subitem 6.3, o responsável pela licitação desclassificará a proposta e determinará a consequente abertura de processo administrativo para apuração do ilícito.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Modo de disputa "aberto"

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

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

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

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

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

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

Modo de disputa "aberto e fechado"

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

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

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

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

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

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

Modo de disputa "fechado e aberto"

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

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

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

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

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

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

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

Empate ficto

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

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

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

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

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

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

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

Empate real

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

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

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

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

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

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

- a) empresas estabelecidas no Estado da Bahia;
- b) empresas brasileiras;
- c) empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
- d) empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187/2009.

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

Sorteio em ato público

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

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

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

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

Chat para troca de mensagens

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

Verificação do atendimento às condições de participação

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

- a) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portalttransparencia.gov.br/sancoes/ceis>);
- b) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portalttransparencia.gov.br/sancoes/cnep>); e
- c) Cadastro de Fornecedores do Estado da Bahia - CAF, mantido pelo Órgão Central do Sistema de Registro Cadastral do Poder Executivo do Estado da Bahia.

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

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

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

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

6.25 Se, em decorrência da verificação a que se refere este item 6, o licitante for excluído do certame, o responsável pela licitação avaliará a proposta subsequente, na forma deste edital, e assim, sucessivamente, até a identificação de licitante que atenda às condições de participação.

7. Readequação da proposta e providências antecedentes à fase de julgamento

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

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

7.1.2 O prazo definido no subitem 7.1.1 poderá ser prorrogado por solicitação fundamentada feita no "*chat*" pelo licitante, antes de sua conclusão.

7.1.3 Em casos justificados, constada a complexidade da proposta, o responsável pela licitação poderá fixar prazo diverso do definido no subitem 7.1.1, desde que não superior a 01 (um) dia útil.

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

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

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

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

7.1.8 O não envio de qualquer dos documentos de que trata este subitem 7.1 no prazo indicado pelo responsável pela licitação será considerada desistência, implicando na desclassificação do licitante e à sujeição às sanções administrativas pertinentes.

8. FASE DE JULGAMENTO

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

Compatibilidade do preço

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Aferição do atendimento às especificações do objeto

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

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

8.4.1 Será divulgado o local e horário de realização do procedimento de exame de adequação do objeto.

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

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

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

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

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

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

Documentos complementares à proposta

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

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

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

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

Sanatória da proposta

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

Desclassificação da proposta

8.7 Será desclassificada a proposta que:

- a) conter vícios insanáveis;
- b) não obedecer às especificações técnicas contidas no TR/Habilitação;
- c) apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
- d) não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
- e) apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital e/ou seus anexos, desde que insanável.

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

Do Encerramento da Fase de Julgamento

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

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

9. NEGOCIAÇÃO

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

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

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

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

10. FASE DE HABILITAÇÃO

Documentos de habilitação

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

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

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

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

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

Microempresas e empresas de pequeno porte

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

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

Empresas estrangeiras

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

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

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

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

Consórcio de empresas

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

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

Processamento da habilitação

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Documentos complementares à habilitação

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

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

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

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

Sanatória

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

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

Comprovação dos requisitos de habilitação diferidos

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

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

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

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

Inabilitação

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

Encerramento da fase de Habilitação

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

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

11. IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

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

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

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

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

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

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

11.5 A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgada no endereço eletrônico www.comprasnet.ba.gov.br e no <https://licitacoes-e2.bb.com.br/aop-inter-estatico/>, no prazo de até 3 (três) dias

úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame, e vincularão os participantes e a Administração.

12. FASE RECURSAL

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

12.2 Dos atos decorrentes do procedimento licitatório, cabem:

12.2.1 Recurso:

- a) em fase única, em face do julgamento das propostas e do ato de habilitação ou inabilitação;
- b) em face do ato de anulação ou revogação da licitação.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

12.3.7 Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

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

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

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

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

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

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

13. ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

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

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

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

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

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

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

13.2 A homologação da licitação não implicará direito à contratação.

14. CONTRATAÇÃO

Convocação para assinatura

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- a) convocar os licitantes remanescentes para negociação, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário, mas não superior ao preço ofertado pelo próprio licitante remanescente;
- b) adjudicar e celebrar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, atendida a ordem classificatória, quando frustrada a negociação de melhor condição.

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

Recusa

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

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

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

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

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

15. INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

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

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

16. DISPOSIÇÕES DO SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS

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

17. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

18. FORO

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

FORMULÁRIO DE DOCUMENTOS

1. Modelo de procuração
2. Modelo de declaração por ME e EPP de limitação de celebração de contrato (art. 4º, §2º, da Lei Federal nº 14.133/2021)
Nota: exclusiva para microempresa e empresa de pequeno porte

MODELO DE PROCURAÇÃO

Modalidade de Licitação	Número
PREGÃO ELETRÔNICO	002/2025

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

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

Salvador, ____ de _____ de 20__.

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

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

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

Modalidade de Licitação/contratação direta	Número
PREGÃO ELETRÔNICO	002/2025

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

Salvador ____ de _____ de 20__.

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL-SEADES

TERMO DE REFERÊNCIA

< INFORME O OBJETO DA LICITAÇÃO >

TERMO DE REFERÊNCIA E HABILITAÇÃO (TR/HABILITAÇÃO)

**CONTRATAÇÃO SIMPLIFICADA
DE SERVIÇOS USUAIS**

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

(Processo Administrativo nº 093.8092.2024.0004055-94)

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1 Objeto:

(X) Serviço: Contratação de Prestação de Serviços Técnicos de Atendimento e Suporte ao Usuário em 1º Nível e 2º Nível e operação da Central de Serviços de TIC, nesta Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social (SEADES)

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

Participação [ampla/exclusiva]	Lote/ Item	Código SIMPAS	Descrição	Unidade de Fornecimento (UF)	Quantitativo	Cronograma/Prazo
-----------------------------------	---------------	---------------	-----------	------------------------------------	--------------	------------------

Ampla	Único	02.24.00.00175148-4	ATENDIMENTO E SUPORTE, ao usuário 1° e 2° níveis, incluindo serviços gerenciados e integrados para suporte técnico especializado, através de estabelecimento de Central de Serviços, incluindo o fornecimento e implementação de solução informatizada integrada para gestão de serviços dos recursos TIC, observando as melhores práticas de serviços da ITIL (Information Technology Infrastructure Library)	UN	1	12 (Meses)
-------	-------	---------------------	---	----	---	------------

1.1.2 As especificações do objeto constam:

(X) da descrição abaixo: (.....)

() do anexo integrante deste TR/Habilitação

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

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

Para assegurar as boas práticas de gestão e governança de TIC da SEADES, a presente contratação deve atender a critérios técnicos e de qualidade que incluem, dentre outros, a adoção de melhores práticas de mercado, como as difundidas pelo framework ITIL v4, que são fundamentais para manter a excelência dos serviços prestados e garantir um suporte eficiente aos usuários.

Dentre os principais requisitos podemos observar:

Conformidade com ITIL

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

Metodologias de Qualidade

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

Capacitação e Certificação

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

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

Monitoramento e Avaliação Contínua

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

Equipe Técnica

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

#	Perfil Profissional	Tipo de Serviço
01	Técnico de Suporte Junior	Curso superior em andamento na área de TI ou curso técnico com experiência comprovada na área de suporte técnico; Possuir conhecimentos na área de atendimento ao cliente, conhecimento em ferramentas de conexão remotas, suporte ao usuário e instalação/configuração de softwares e aplicativos em rede e possuir boa capacidade de comunicação e argumentação, orientação para a concretização do trabalho por objetivos e espírito de iniciativa e dinamismo; - Curso ITIL Foundation; - Desejável Curso (LGPD) Lei Geral de Proteção de Dados;
2	Técnico de Suporte Pleno	Curso superior em andamento na área de TI ou curso técnico com experiência comprovada na área de suporte técnico; Experiência comprovada de no mínimo 01 (Um) ano atuando em suporte técnico a usuários de informática e possuir conhecimentos na área de atendimento ao cliente, conhecimento em ferramentas de conexão remotas, suporte ao usuário e instalação/configuração de softwares e aplicativos em rede e possuir boa capacidade de comunicação e argumentação, orientação para a concretização do trabalho por objetivos e espírito de iniciativa e dinamismo; - Curso ITIL Foundation; - Desejável Curso (LGPD) Lei Geral de Proteção de Dados;

03	Técnico Sênior de Suporte	- Curso superior completo em Ciências da Computação, Engenharia da Computação, Análise de Sistemas, Redes e afins; - Experiência de 02 (Dois) anos atuando na função de líder de equipe ou técnico sênior de informática, conhecimentos na área de atendimento ao cliente, suporte ao usuário e instalação/configuração de softwares e aplicativos em rede, capacidade de criar, ler e interpretar projetos, disponibilidade de viagens caso necessário e possuir boa capacidade de comunicação e argumentação, orientação para a concretização do trabalho por objetivos e espírito de iniciativa e dinamismo; - Curso ITIL Foundation; - Desejável Curso (LGPD) Lei Geral de Proteção de Dados;
04	Coordenador da Central de Serviços	- Curso superior completo em Ciências da Computação, Engenharia da Computação, Análise de Sistemas, Redes e afins; - Desejável Pós-graduação/ Especialização na área de TI; - Experiência de 02 (Dois) anos anterior na área; - Curso ITIL Foundation ou superior; - Curso (LGPD) Lei Geral de Proteção de Dados; - Curso Básico de liderança, gestão de pessoas, gestão de conflitos ou semelhante;

As formações, experiências e conhecimentos exigidos de todos os perfis deverão ser comprovados por meio de diplomas, certificados ou atestados e comprovantes de matrícula em caso de curso em andamento.

A cada profissional apresentando pela CONTRATADA como membro de sua equipe de atendimento, a SEADES conferirá o atendimento das comprovações exigidas e analisará a adequação das mesmas em relação aos requisitos de qualificação técnica exigidos, sem prejuízo da avaliação destes requisitos durante a efetiva prestação do serviço.

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

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

Os profissionais que comporão a equipe técnica deverão obrigatoriamente estar vinculados à CONTRATADA via contratação CLT.

A equipe de atendimento deverá ser dimensionada pelo CONTRATADO devendo respeitar a quantidade mínima de 5 (cinco) postos de trabalho sendo 1 (Um) Coordenador, 1 (Um) Técnico Sênior, 2 (Dois) Técnico Pleno e 1 (Um) Técnico Júnior de forma a atender aos chamados dos Usuários, de acordo com os níveis de qualidade necessários para os processos de atendimento.

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

1.2. Características do serviço

A execução dos serviços ocorrerá conforme os conceitos, critérios, condições e especificações constantes deste Documento usando como apoio uma solução de Sistema Informatizado de Gerenciamento da Central de Serviços, cujas características constará a seguir neste documento de ETP. Além disso, para atingir os objetivos previstos, a Central de Serviços, operado pela CONTRATADA, deve

seguir integral e diretamente as funções e os processos referenciados na ITIL e inclusive adotar em sua interface a nomenclatura dos processos a seguir:

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

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

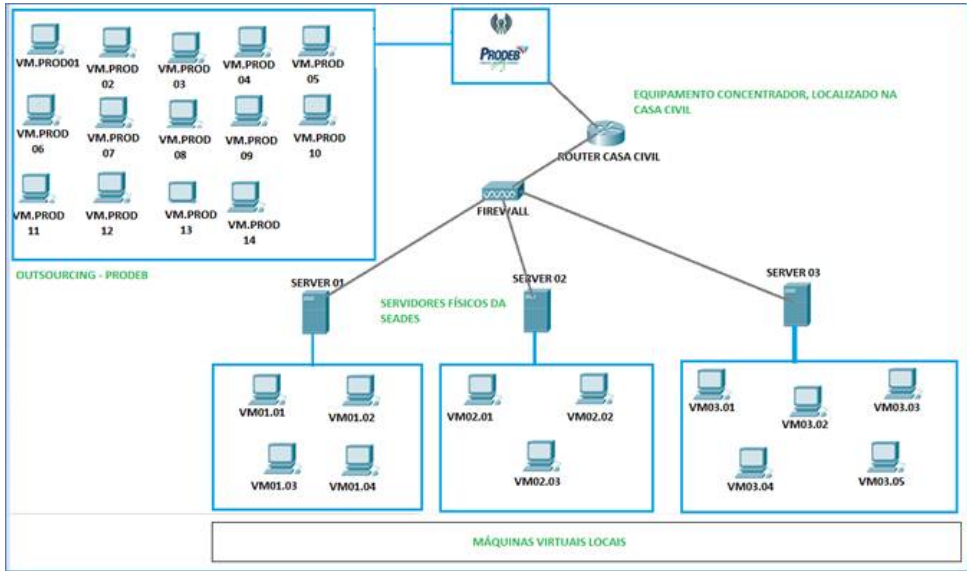
A CONTRATADA em conjunto com a CONTRATANTE deverá agir de forma proativa, dentro de um processo de melhoria contínua de forma a assegurar a atualização e otimização dos fluxos, métodos, procedimentos operacionais e controle das atividades inerentes aos processos supracitados.

Descrição do Ambiente

1.2.1 Parque computacional

UNIDADE	COMPUTADORES E SERVIDORES	USUÁRIOS	IMPRESSORAS	OUTROS ATIVOS DE REDE
SEADES	450	420	19	30

1.2.2Topologia da rede



1.2.3 Descrição das estatísticas relacionadas aos chamados

1.5.1 Volume médio mensal;

O volume médio mensal é de 560 chamados, considerando histórico do último ano

1.5.2 Períodos críticos / sazonalidade;

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

1.2.4 Localidades de Atendimento

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

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

1.2.5 Horário de Execução dos Serviços

Os serviços deveram ser prestados nos seguintes Horários de Atendimento:

Regular - dias úteis, das 08:30 às 18:00.

Plantão - dias úteis, das 7:30 às 8:30 h e das 18:00 às 19:30 h.

1.2.6 Localização da Central de Serviços

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

1.2.7 Meios de Comunicação

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

Central telefônica virtual com as seguintes funcionalidades

- Controle de Filas para gerenciamento dos atendimentos aos usuários;
- Identificar de forma individualizada cada atendente no sistema;
- Média de tempo de atendimento por atendente;
- Média de tempo na fila de espera de atendimento;
- Quantidade de chamadas perdidas;
- Percentual de chamadas perdidas e atendidas.
- Tamanho da fila de espera.

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

1.2.8 Recursos Estruturais e Equipamentos

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

12.9 Responsabilidade da CONTRATADA

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

Terminais telefônicos Hands-Free – compatíveis com linhas telefônicas digitais, para cada uma das posições de atendimento, compostos de headsets individuais para cada um dos atendentes e tantos amplificadores quantas sejam as posições de atendimento:

Terminais telefônicos sobressalentes - A contratada deverá fornecer terminais telefônicos sobressalentes em quantidade suficiente para permitir o funcionamento e o cumprimento dos níveis de serviço contratados, caso algum terminal apresente problemas.

Smartphones – A contratada deverá fornecer smartphones com pacote de dados e voz a todos postos alocados na CONTRATADA, técnicos e coordenador, com suporte a aplicações de mensagens(whatsapp), vídeo conferência (Microsoft Teams ou google meet) e aplicações web (ferramenta de ITSM, como GLPI ou semelhante), ajudando a padronizar o suporte técnico e facilitando a comunicação.

SMART TV – A CONTRATADA deverá disponibilizar no local uma Smart TV, com no mínimo 43 polegadas, conexão HDMI e suporte de teto que será utilizada para exibição de solução de monitoramento do ambiente que será disponibilizada pela CONTRATANTE.

Notebook para uso do coordenador da equipe – A CONTRATADA deverá manter/disponibilizar um notebook com Windows 10 Professional ou Windows 11 Professional para uso do coordenador ou técnicos durante atendimento específicos que necessitem realizar o teste de conectividade wifi ou pontos de rede físicos

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

1.2.10 Responsabilidade da CONTRATANTE

Será responsabilidade da CONTRATANTE fornecer o mobiliário, equipamentos e softwares necessários para os técnicos prestarem os serviços de atendimento remoto (suporte N1) e registro de solicitações na central de serviço;

Servidores – disponibilização de equipamento(s) para instalação da solução de Banco de Dados e Solução de Atendimento utilizada para armazenamento dos dados, devidamente habilitada(s) para uso desta plataforma, dimensionada(s) para níveis de performance compatíveis com os requisitos de serviço aqui contratados e dotada(s) de recursos de garantia de disponibilidade também compatíveis aos aqui exigidos.

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

1.2.11 Solução informatizada

A solução informatizada entende-se por solução um ou mais softwares que possua(m) as funcionalidades descritas no documento, de forma a permitir a implantação do serviço objeto deste documento. apresentada deve permitir a modelagem de funções e processos do ITIL (Information Technology Infrastructure Library), inclusive adotando em sua interface a nomenclatura dos processos a seguir:

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

TESTE DE SOLUÇÃO INFORMATIZADA

A licitante classificada em primeiro lugar deverá demonstrar a compatibilidade da ferramenta. O responsável pela licitação comunicará a todos os licitantes a suspensão da sessão, e designará data e hora para que o detentor da oferta classificada em primeiro lugar proceda a sua realização, ficando facultado aos demais licitantes o acompanhamento da apresentação. GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

Se inexitosa a aferição da primeira demonstração, deverá ser notificado o detentor da proposta subsequente, na ordem de classificação, para a realização de sua demonstração em idêntico prazo, e assim sucessivamente, até que se obtenha solução informatizada compatível.

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

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

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

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

1. Não comparecimento para apresentação da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços ofertada;
2. Não comprovar o atendimento, em sua integralidade, às características descritas no quadro a seguir: Para realização da Prova de Conceito, a empresa Arrematante deverá disponibilizar a infraestrutura de TIC necessária (equipamentos, softwares, links, entre outros), devidamente customizada, para comprovação dos requisitos abaixo listados. Esta Prova de Conceito deverá ter uma duração máxima de três horas.

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

ITEM	IDENTIFICAÇÃO	CARACTERÍSTICA TÉCNICA DA PLATAFORMA INTEGRADA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS A SEREM DEMONSTRADAS
1		Permitir autenticação integrada com o active directory, de forma direta, sem replicação de base.
2		A ferramenta da Central de Serviços deverá ter uma interface única (100% WEB) de visualização inicial possibilitando visualização segmentada de informações sobre chamados de modo individual ou agrupado além de responsabilidade para acesso e tratamento através de dispositivos móveis.

3	CARACTERÍSTICAS GERAIS	Permitir geração de relatórios com informações estatísticas e métricas de forma fácil e dinâmica, com filtros em vários níveis.
4		A solução deve gerar dashboards de maneira nativa de forma a identificar insights sobre os atendimentos aos usuários.
5		Permitir a criação de formulários de abertura de chamados customizados baseados nos serviços do catálogo.
6		Todas as interfaces WEB disponibilizadas deverão funcionar, no mínimo em 3 (três), dos navegadores Firefox, Google Chrome e Edge.
7		A ferramenta deve possuir um ambiente de customização com interfaces gráficas, possibilitando criação/manutenção de todos os objetos envolvidos (Ex.: telas, workflow, etc.).
8	GERENCIAMENTO DE INCIDENTES	Permitir que profissionais resolvedores (executores da TI) sejam agrupados em grupos e subgrupos, de forma a gerar uma hierarquia de atendimento e execução de tarefas. Por exemplo: grupo: suporte à infraestrutura de rede, subgrupo: segurança de tarefas.
9		Permitir o cadastramento de chamados separados para diversas áreas da empresa, com categorias de chamados distintos para cada área. Por exemplo, o sistema deve permitir a abertura de chamados para áreas como TI e Serviços Gerais.
10		Demonstrar como a ferramenta garante o preenchimento obrigatório de campos como Categoria, Descrição, Técnico e Grupo nos chamados de Incidentes e Requisições de Serviços antes da aplicação da solução.
11		Permitir a geração de relatórios destinados à análise do perfil de chamadas, aportação de chamados por unidades e departamentos da empresa, desempenho no atendimento dos analistas e operadores do atendimento, distribuição dos chamados por hora e dia da semana ou do mês.
12	GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS	Permitir que seja nomeado um gerente (pessoa ou grupo) para gerenciar o problema.
13		Permitir a criação de requisição de mudanças a partir de um problema registrado.
14		Demonstrar que, na interface de tratamento dos Incidentes, é possível associar um Incidente a um problema e que um novo problema seja criado a partir de um Incidente, já associado a este.
15		Demonstrar possuir campo que permita a classificação do registro de problema como Reativo ou Proativo.
16		Possuir funcionalidades para o controle de Problemas, de acordo com as definições do ITIL, permitindo sua identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa-raiz.

17	GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS	Permitir a comunicação automatizada, na fase de aprovação, para autorização ou rejeição do registro de mudança pelos responsáveis designados.
18		Permitir que a equipe da gestão de mudanças e os responsáveis por testar, construir e verificar possam atualizar os registros das requisições de mudanças, dentro das respectivas competências.
19		Demonstrar a possibilidade de registro de atividades/tarefas e seus agendamentos/programações, dentro do registro de mudança. Cada atividade poderá ser atribuída a um responsável e/ou grupo.
20		Demonstrar, na interface de Mudança, o relacionamento do registro de Mudança a um item de configuração preexistente na CMDB.
21	GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO	Permitir a utilização de métodos de priorização automáticos para as requisições de mudanças.
22		Prover integração das requisições de mudança com as atividades de liberações.
23		Demonstrar a possibilidade, através da interface de Mudança, de cadastramento de informações e atividades/tarefas que suportem o processo de liberação.
24		Demonstrar a possibilidade de abertura de requisição de aprovação para novas liberações em ambiente de produção, através da interface de Mudança.
25	GERENCIAMENTO DO CONHECIMENTO	Permitir o acesso à base de conhecimento via web, assim como, incidentes, problemas ou erro conhecido e possibilitar a navegação hierárquica de tópicos ou assuntos.
26		Demonstrar a capacidade da ferramenta em versionar automaticamente um registro da base de conhecimento, sempre que este sofrer alteração, permitindo restaurá-lo à versão anterior.
27		Deverá suportar o recebimento de propostas de ativos de conhecimento, sua posterior análise e sua aceitação ou rejeição. O recebimento de propostas de ativos de conhecimento deve ter origem no gerenciamento de incidentes, no gerenciamento de problemas ou em uma solicitação direta de um usuário.
28		Deverá possibilitar a usuários administradores, ou outros usuários com nível de autorização suficiente, o gerenciamento (inclusão, alteração, consulta e exclusão) das informações armazenadas na base de conhecimento, bem como o gerenciamento das informações a serem armazenadas.

Características Gerais

Conjunto mínimo de funcionalidades

- ü A ferramenta deverá permitir a disseminação dos conhecimentos sobre a metodologia de atendimento, bem como todos os números de telefone, funcionários autorizados e pessoas responsáveis pelos atendimentos, disponibilizando ainda, a base de conhecimento, oferecendo respostas frequentes a dúvidas sobre os serviços e sistemas disponíveis;
- ü A ferramenta deverá permitir a disseminação dos conhecimentos sobre a metodologia de atendimento, bem como todos os números de telefone, funcionários autorizados e pessoas responsáveis pelos atendimentos, disponibilizando ainda, a base de conhecimento, oferecendo respostas frequentes a dúvidas sobre os serviços e sistemas disponíveis;
- ü A solução deverá possuir as funcionalidades necessárias para automatizar a execução dos processos ITIL;
- ü A ferramenta da Central de Serviços deve permitir a classificação do chamado como incidente, informação, solicitação de serviços ou um tipo customizável pela CONTRATANTE.
- ü A ferramenta da Central de Serviços deverá ter uma interface única (100% WEB) de visualização inicial contendo resumo de todos os chamados (incidente, informação, solicitação de serviços ou tipo customizado) associados ao usuário.
- ü Disponibilizar uma área para notificação, que permita publicar mensagens importantes, gráficos e avisos;
- ü Permitir o envio automático de e-mails para os usuários, na abertura e após o fechamento dos chamados, solicitando sua manifestação quanto ao atendimento;
- ü A ferramenta deve ser compatível com Windows 2003 Server (ou superior) e ambiente Linux, para os servidores, e Windows 10 (ou superior)
- ü Todas as interfaces web disponibilizadas deverão funcionar, no mínimo, nos navegadores Firefox, Google Chrome e Microsoft Edge
- ü A solução deverá gravar as informações em um banco de dados relacional (tal como Oracle, SQL Server, PostgreSQL, MySQL, etc.), a ser provido pela CONTRATADA;
- ü Efetuar controle de acesso para permitir a segregação de funções por grupo de usuário, de forma customizável;
- ü Permitir geração de relatórios com informações estatísticas e métricas de forma fácil e dinâmica, com filtros em vários níveis;
- ü O conteúdo das bases de dados envolvidas na prestação dos serviços contratados será de propriedade do CONTRATANTE e estas devem ser geradas dentro da estrutura do projeto, bem como todas as informações coletadas durante toda a prestação do serviço. Para tal, a contratada deverá disponibilizar a base relacional devidamente documentada composta de, no mínimo, modelo de dados e dicionário de dados. São informações mínimas para o modelo de dados: tabelas, relacionamentos e campos. São informações mínimas para o dicionário de dados: nome da tabela, descrição da tabela, nome do campo, tipo do campo, tamanho do campo, nulidade e descrição;
- ü A solução deverá utilizar a língua portuguesa (PT-BR) na apresentação das telas de dados e demais interfaces com o usuário;
- ü Todas as ações/intervenções dos usuários deverão ser armazenadas na base de dados;
- ü Assegurar identificação única para cada evento registrado;
- ü Permitir autenticação integrada com o Active Directory, de forma direta, sem replicação de base [Para as unidades que trabalham com este gerenciador de serviços de diretório];
- ü Permitir autenticação integrada com o LDAP - LightweightDirectory Access Protocol, de forma direta, sem replicação de base [idem ao item anterior];

Gerenciamento de Incidentes

Conjunto mínimo de funcionalidades: para unidades de menor porte, a solução deve apresentar pelo menos as seguintes funcionalidades:

- ü Permitir a criação, modificação e fechamento de registros de Incidente;
- ü Assegurar identificação única para cada evento registrado.
- ü Permitir a inclusão de arquivos (como anexos) no registro de incidente;
- ü Possibilitar que os registros de incidentes sejam classificados em pelo menos 2 níveis de hierarquia, associando prioridade e expectativa de prazo para cada nível;
- ü Garantir que os Registros de incidente associem-se a Itens de Configuração;
- ü Possibilitar a associação de registros de incidentes a registros de problemas;
- ü A ferramenta deve ser capaz de priorizar, assinalar e escalar manual ou automaticamente os incidentes baseados na categoria destes, ou no tipo de usuário afetado, assegurando que os chamados sejam escalonados para outros técnicos ou grupos de solucionadores conforme suas especialidades, com acompanhamento total de passos, histórico de registros, datas, horários e consumo de tempo;
- ü Permitir a definição de coordenadores (gerentes) para cada grupo e subgrupo, possibilitando o controle gerencial sobre as tarefas de seus membros;
- ü Permitir a geração de relatórios destinados à análise do perfil de chamados, apropriação de chamados por unidades e departamentos da empresa, desempenho no atendimento dos analistas e operadores do atendimento, distribuição dos chamados por hora e dia da semana ou do mês.
- ü Permitir o gerenciamento da fila de atendimento, auxiliando analistas a definir a ordem em que os chamados devem ser atendidos através de um contínuo monitoramento de tempo e volume por chamados em fila.
- ü Permitir ao administrador efetuar a associação de tipos de chamados a uma área de atendimento específica, para que o chamado já possa ser direcionado, automaticamente, para a fila de chamados daquela área;
- ü Permitir remessa de advertências aos operadores responsáveis pelos chamados, a seus Coordenadores em caso de atraso no tempo

de atendimento, utilizando disparo automático de e-mails;

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

ü Controlar os prazos acordados com o usuário, gerando alerta para equipe sobre a possível quebra de SLA;

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

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

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

- No momento da abertura do chamado (informação do número do chamado ao usuário);
- No fechamento do chamado.

Funcionalidades avançadas:

ü Permitir a exportação da base de dados;

ü Permitir o cadastramento de chamados separados para diversas áreas da empresa, com categorias de chamados distintos para cada área. Por exemplo, o sistema deve permitir a abertura de chamados para áreas como TI e Serviços Gerais;

ü Permitir a criação de “chamados-filho”, associados ao chamado principal, que deverão ser atendidos por áreas de atendimento diversas. O chamado-pai só poderá ser fechado depois que todos os “filhos” tiverem sido fechados;

ü Permitir a cópia de chamados (com números diferentes), para tarefas que envolvam as mesmas atividades em diferentes locais;

ü Permitir abertura de chamados via correio eletrônico, recebendo uma resposta padronizada com o número do chamado.

Gerenciamento de Problemas

ü Garantir o registro, identificação e classificação de um problema;

ü Permitir agrupar a classificação de problemas por área de atuação (ex.: Hardware, Software, Aplicação, etc.);

ü Possuir funcionalidades para o controle de Problemas, de acordo com as definições do ITIL, permitindo sua identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz;

ü Permitir o controle dos Erros Conhecidos;

ü Permitir que um problema seja registrado a partir de incidentes ou de iniciativa dos profissionais da TI.

ü Permitir que seja nomeado um gerente (pessoa ou grupo) para gerenciar o problema.

ü Permitir a criação de Requisição de Mudanças (RFC – Request For Change) a partir de um problema registrado;

ü Na conclusão de um problema, permitir o encerramento também dos incidentes relacionados ao mesmo;

ü Possibilitar inclusão e atualização dos dados contidos na Base de Conhecimento.

ü Assegurar que um registro de problema contém todo o histórico de sua análise, diagnóstico e pode estar associado a uma Requisição de Mudanças.

Base de Conhecimento

ü Permitir localização rápida de soluções através de pesquisas avançadas.

ü Possuir recursos para anexar documentos eletrônicos aos conhecimentos registrados.

ü Vincular chamados à base de conhecimento

ü Possibilitar a criação de links para bases de conhecimento públicas, tais como, Google ou Microsoft TechNet [Opcional];

GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Conjunto de funcionalidades

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

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

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

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

ü Deverá emitir alerta automático quando um nível de serviço estiver próximo de seu limite acordado (para SLA, OLA e UC).

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

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

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

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

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

- Indicadores de desempenho;
- Disponibilidade dos Serviços;
- Problemas ocasionados pelo baixo nível do serviço;
- Ações para manter os níveis de serviços acordados;
- Ações para restaurar os indicadores que estão fora da meta;
- Índice de satisfação dos usuários;
- Número de incidentes, problemas e mudanças relacionados com os níveis de serviços.

GERENCIAMENTO DE MUDANÇA

ü Permitir criação, modificação e deleção de registros de mudança;

ü Garantir o acompanhamento, de forma estruturada, das diferentes fases e atividades de uma mudança;

ü Dispor de uma interface que facilite a criação, aprovação, encerramento das Requisições de Mudanças;

ü Assegurar que somente pessoal autorizado poderá criar, aprovar e encerrar uma Requisição de Mudança.

ü Permitir que a equipe da Gestão de Mudanças e os responsáveis por testar, construir e verificar possam atualizar os registros das Requisições de Mudanças, dentro das respectivas competências.

ü Disponibilizar um cronograma detalhado com todas as ações envolvidas em uma mudança.

ü Fornecer relatórios completos sobre as Requisições de Mudanças para criação de estatísticas e aperfeiçoamento do processo (acompanhamento, status, aprovações, encerramento).

ü Permitir a utilização de métodos de priorização automáticos para as Requisições de Mudança.

ü Possuir recursos para anexar documentos eletrônicos às Mudanças;

GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÕES

ü Prover integração das Requisições de mudança com as atividades de liberações.

ü Prover um painel de controle automático ("dashboard") integrando as mudanças com as liberações.

ü A solução de liberação deve prover um ciclo de vida automático em conformidade com o ITIL.

GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO

ü Garantir identificação única para IC;

ü Manter o histórico dos dados relacionados a cada IC (Item de Configuração) durante toda permanência no BDGC (Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração), para que mudanças nos seus registros sejam rastreadas, gerando análises históricas e tendências futuras sobre as transações;

ü Utilização do ciclo de vida do IC como garantia do acompanhamento dos registros desde o recebimento até o seu descarte;

ü Permitir o cadastramento, alteração e deleção dos ICs e seus relacionamentos, através de interface gráfica, estabelecendo uma relação hierárquica entre os ICs, preservando a integridade referencial;

ü Permitir a criação, modificação e exclusão de atributos para cada tipo de IC;

ü Manter todos os detalhes dos itens de configuração e seus respectivos atributos em uma base de dados centralizada;

ü Permitir a criação de relatórios flexíveis para análise de impactos[Entende-se por análise de impactos a avaliação dos Itens de Configuração (ICs) que podem vir a ser afetados por uma mudança ou um incidente em um determinado IC, a partir das relações existentes entre eles.];

ü Ferramenta de Relatórios deve permitir criar relatórios gerenciais de contagem de IC's de forma documentar a evolução do IC's ao longo do tempo;

ü Ferramenta de Relatórios deve permitir criar relatório do histórico do IC;

ü Efetivar a integração com outros processos de ITIL, tais como, a Gestão de Incidentes, Gestão de Mudanças, etc;

ü Enviar notificações automáticas aos responsáveis quando houver mudanças nos IC's;

ü Consultar os IC's e seus relacionamentos, fundamentalmente, para avaliar o impacto das mudanças requisitadas e permitir que a Gestão de Incidentes possa identificar os IC's envolvidos em eventos;

ü Permitir a criação ilimitada de atributos para cada tipo de IC.

GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO

ü Possuir uma base de conhecimento onde serão registrados erros conhecidos e soluções para os problemas. Deverá ser possível relacionar os problemas e suas respectivas soluções a mudanças e a incidentes específicos.

ü Permitir a adição de registros na base a partir dos registros de incidentes, de problemas e respectivas soluções implementadas.

ü Permitir o acesso à base de conhecimento via Web, assim como, disponibilizar pesquisas por palavras-chave, obtidas em um chamado, incidente, problema ou erro conhecido e possibilitar a navegação hierárquica de tópicos ou assuntos.

ü Possuir a capacidade de gerenciar os erros conhecidos, tornando-os disponíveis para consultas dos usuários e publicação na Web.

ü Deverá possibilitar a usuários administradores, ou outros usuários com nível de autorização suficiente, o gerenciamento (inclusão, alteração, consulta e exclusão) das informações armazenadas na base de conhecimento, bem como o gerenciamento das informações a serem armazenadas.

ü Deverá possuir listas de perguntas frequentes (FAQs) para cadastrar informações sobre problemas conhecidos, erros comuns, rotinas e procedimentos (scripts), permitindo a categorização das informações inseridas.

1.2.12 Central de Atendimento (1° Nível)

A Central de Atendimento deverá funcionar nas dependências da CONTRATANTE e será necessário o fornecimento ou a execução dos seguintes itens por parte da mesma:

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

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

Especial atenção em relação às questões de segurança e sigilo funcional;

Meios de comunicação e acesso à internet (Smartphones), para todos os técnicos da Contratada

1.2.13 Serviços de Suporte Presencial (2° Nível)

A equipe de suporte presencial (2° Nível) deverá ficar alocada nas dependências da CONTRATANTE. A prestação dos serviços depende dos seguintes recursos:

ü Meios de comunicação e acesso a internet (Smartphones com pacote de dados e voz), para todos os técnicos da Contratada e (Smartphone com pacote de dados e voz para todos os técnicos e coordenador) e Notebook para todos o coordenador;

ü Equipamentos (telefones e notebook, conforme descrito anteriormente;

ü Kits de ferramentas no mínimo dois técnicos.

1.14 Processos

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

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

Funcionamento:

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

Os processos definidos para a Central devem ser rigorosamente cumpridos, atendendo aos critérios para abertura e fechamento de incidentes, escalonamento para outros níveis, bem como as interfaces com os processos existentes na CONTRATANTE.

Dentre os motivos para abertura de registros temos:

- Falha (incidente) dos equipamentos e/ou softwares básicos, de apoio e de aplicação utilizados pelos usuários no desempenho de suas tarefas profissionais;

- Solicitações de mudanças ou substituições da configuração dos equipamentos e/ou softwares básicos, de apoio e de aplicação utilizados pelos usuários no desempenho de suas tarefas profissionais;
- Dúvidas quanto à correta utilização dos equipamentos e/ou softwares básicos, de apoio e de aplicações utilizadas pelos usuários no desempenho de suas tarefas profissionais;
- Outros problemas afins ou correlatos;

Serviços Prestados pela Central de Serviços

ü Deverá fornecer um ponto único de contato com a área de TIC para os usuários dos serviços de TIC, ou seja, constituir um Ponto Único de Contato (Single Point of Contact – SPOC), simplificando o dia-a-dia dos usuários e permitindo a área de TIC ter o total controle sobre todas as comunicações recebidas;

ü Deverá prover um suporte técnico de alta qualidade para o alcance dos objetivos de negócios, dedicando uma equipe de profissionais especialmente treinada para o suporte aos serviços disponibilizados e dimensionados de acordo com as reais necessidades de suporte ao usuário;

ü Deverá contribuir para o incremento da satisfação dos usuários com os serviços prestados pela área de TIC, pela criação de um padrão de atendimento, em conjunto com a CONTRATANTE, e apresentação de uma postura profissional frente aos usuários;

ü Deverá realizar análise de incidentes recorrentes e apresentação de alternativas visando a sua eliminação definitiva;

ü Deverá produzir informações gerenciais, coletando medidas e calculando indicadores de desempenho;

ü Deverá realizar inventário dos computadores instalados na rede da CONTRATANTE, quando das intervenções de 2º. Nível e mantendo-o atualizado durante a vigência do contrato;

ü Deverá avaliar em conjunto com a CONTRATANTE o Catálogo de Serviços e Acordo de Nível de ;

ü Deverá alimentar a base de conhecimento e configuração (CMDB) com os dados oriundos do inventário ou dos incidentes e problemas solucionados no suporte ao usuário;

ü Deverá elaborar e apresentar os relatórios informando a situação dos ativos inventariados;

ü São, também, de responsabilidade da Central de Serviços os seguintes serviços relativos à gestão de contratos de Acordo de Níveis de Serviços (ANS):

ü Acionamento de empresas contratadas para manutenção de elementos específicos, e acompanhamento dos seus respectivos tempos de atendimentos;

ü Acionamento da CONTRATANTE quando o assunto a ser resolvido não for da sua competência;

ü Registro do fechamento dos chamados quando da sua efetiva finalização;

Serviços Prestados pelos técnicos de 1º nível

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

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

ü Identificar os chamados, classificando-os de acordo com o seu tipo, categoria e informações relevantes;

ü Prover o diagnóstico e investigação no 1º Nível;

ü Manter os usuários informados sobre o progresso das solicitações;

ü Executar funções de suporte final (1º nível), verbal ou remotamente, incluindo o atendimento e o suporte aos usuários no uso do ambiente computacional sob sua responsabilidade;

ü Encaminhar os atendimentos para áreas específicas, caso estas não possam ser resolvidas no atendimento remoto;

ü Realizar a conclusão dos chamados, após a sua efetiva finalização;

ü Diagnosticar e resolver, quando possível, problemas de software dos Itens de Configuração cobertos pelo contrato;

ü Administrar a utilização dos equipamentos localizados nos órgãos/unidades, acionando, sempre que necessário, as empresas responsáveis por garantias ou contratos vigentes de manutenção;

ü Suporte ao uso de sistemas corporativos;

ü Realizar pesquisa de satisfação junto aos usuários quando do fechamento dos chamados;

ü Não resolvendo o incidente no 1º nível de atendimento, encaminhar para os outros níveis, descritos no Catálogo de Serviços (Seção B2), caso o serviço em questão seja de responsabilidade do nível a ser encaminhado.

ü A equipe de atendimento deverá acompanhar, apoiar e preparar as atividades internas e externas, como reuniões que exijam suporte

Serviços Prestados pelos técnicos de 2º nível

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

ü Atender aos chamados passados pelo primeiro nível, dentro dos prazos acordados para este atendimento;

ü Executar funções de suporte final incluindo o atendimento e o suporte aos usuários no uso do ambiente computacional sob sua responsabilidade;

ü Instalar e configurar softwares nos microcomputadores, assegurando o acesso à rede e documentando as configurações feitas;

ü Instalação, configuração de hardware/software como, por exemplo, impressoras, computadores, notebooks, netbooks, monitores de vídeo, placas de rede e outros periféricos em geral, além de sistemas operacionais e aplicativos nos terminais de usuário;

- ü Diagnosticar e solucionar problemas de hardware/software dos ativos cobertos pelo contrato;
- ü Suporte operacional dos aplicativos (suíte de escritório, navegador, utilitários etc.) instalados no ambiente computacional do CONTRATANTE;
- ü Documentar as soluções geradas para a solução dos incidentes;
- ü Não resolvendo o incidente no 2º nível de atendimento, encaminhar para os outros níveis, descritos no Catálogo de Serviço (Seção B2), caso o serviço em questão seja de responsabilidade do nível a ser encaminhado.
- ü A equipe de atendimento deverá acompanhar, apoiar e preparar as atividades internas e externas, como reuniões que exijam suporte
- ü Todos os processos deste nível devem estar em conformidade com as recomendações da ITIL.

1.2.15 Equipe de atendimento

A equipe de atendimento deverá ser dimensionada pelo CONTRATADO devendo respeitar a quantidade mínima de 5 (cinco) postos de trabalho, composta por um coordenador, um técnico sênior e demais técnicos de suporte, de forma a atender aos chamados dos usuários, de acordo com os níveis de qualidade necessários para os processos de atendimento.

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

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

1º nível

- ü Curso superior em andamento na área de TI ou curso técnico com experiência comprovada na área de suporte técnico;
- ü Experiência comprovada de no mínimo 01 atuando em suporte técnico a usuários de informática e possuir conhecimentos na área de atendimento ao cliente, conhecimento em ferramentas de conexão remotas, suporte ao usuário e instalação/configuração de softwares e aplicativos em rede e possuir boa capacidade de comunicação e argumentação, orientação para a concretização do trabalho por objetivos e espírito de iniciativa e dinamismo;
- ü Curso em KCS ou ITIL V3 Foundation ou superior;
- ü Curso (LGPD) Lei Geral de Proteção de Dados;

2º nível - Técnicos de Suporte

- ü Curso superior em andamento na área de TI
- ü Experiência de 02 (dois) anos atuando na função de líder de equipe ou técnico sênior de informática, conhecimentos na área de atendimento ao cliente, suporte ao usuário e instalação/configuração de softwares e aplicativos em rede, capacidade de criar, ler e interpretar projetos, disponibilidade de viagens caso necessário e possuir boa capacidade de comunicação e argumentação, orientação para a concretização do trabalho por objetivos e espírito de iniciativa e dinamismo;
- ü Curso em KCS ou ITIL V3 Foundation ou superior;
- ü Curso (LGPD) Lei Geral de Proteção de Dados;

Coordenador da Central de Serviços

- ü Curso superior completo em Ciências da Computação, Engenharia da Computação, Análise de Sistemas, Redes e afins;
- ü Desejável Pós-graduação/ Especialização na área de TI;
- ü Experiência de 02 (dois) anos anterior na área;
- ü Curso em KCS ou ITIL V3 Foundation ou superior;
- ü Curso (LGPD) Lei Geral de Proteção de Dados;
- ü Curso relacionado a gerenciamento de projetos (CAPM, Kanban ou Scrum);

As formações, experiências e conhecimentos exigidos de todos os perfis deverão ser comprovados por meio de diplomas, certificados ou atestados e comprovantes de matrícula em caso de curso em andamento.

A cada profissional apresentando pela CONTRATADA como membro de sua equipe de atendimento, a SEADES conferirá o atendimento das comprovações exigidas e analisará a adequação das mesmas em relação aos requisitos de qualificação técnica exigidos, sem prejuízo da avaliação destes requisitos durante a efetiva prestação do serviço.

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

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

A CONTRATANTE deverá incluir a lista dos assuntos nos quais os ocupantes do cargo deverão possuir conhecimentos, inclusive em relacionamento com usuários.

1. Realizar a seleção, execução e manutenção de hardwares e softwares básico e de apoio, define controle de acesso aos recursos, participa na documentação de rotina e acompanha o desempenho dos recursos técnicos.
2. Participar, juntamente com o Gestor da CONTRATANTE e Gestor da CONTRATADA, de reuniões mensais de acompanhamento dos trabalhos, níveis de serviço alcançados e fechamento da pontuação de período;
3. Atuar na motivação e facilitação do clima de profissionalismo e comprometimento da equipe;
4. Administrar e resolver conflitos;
5. Auxilia nas ações dos níveis 1 e 2;
6. Auxilia a coordenar as ações de logística necessárias ao atendimento;
7. Exercer a função de Gestor dos Processos indicados, nos moldes definidos neste documento, responsabilizando-se pela gestão da equipe no atendimento e dos recursos empregados;
8. Coordenar as ações da Central de Atendimento, provendo o Gestor da CONTRATANTE com os relatórios gerenciais e as ferramentas de controle necessárias e suficientes para a auditoria dos serviços realizados, como solicitações de serviço feitas pelos usuários, indicadores de desempenho e qualidade e níveis de atendimento on-line;
1. Participar, juntamente com o Gestor da CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento dos trabalhos, níveis de serviço alcançados e fechamento da pontuação de período;
10. Atuar na motivação e facilitação do clima de profissionalismo e comprometimento da equipe;
11. Coordenar as ações de todos os níveis;
50. Coordenar as ações de logística necessárias ao atendimento;
1000. Zelar pela disponibilidade e atendimento aos prazos pactuados, bem como corrigir eventuais problemas ocorridos durante a operação da Central de Serviços.

Kit de Ferramentas disponibilizada para 2 técnicos

- Estojo contendo: chave de Fenda 3/16, Chave de fenda 1/8, Chave Philips#1, Chave Philips#0, alicate de bico 5, 1 Chave Torx T15, Pinça, Extrator com 3 Garras, Chave Busca Polo, Tubo para Guardar Acessórios, Chave Soquete (Canhão) 3/16, Chave Soquete (Canhão) ¼.
- Parafusadeira;
- Aspirador jateador de ar portátil;
- Escova antiestática
- Testador de fonte SATA e ATX;
- Multímetro;
- Pen drive ou HD externo com no mínimo 128 GB;
- Luvas antiestática;
- Jaleco Brim Manga Curta com Bolsos.
- Head Set com Almofadas em Couro, Controles de Áudio Integrado e Microfone com Redução de Ruído

1.2.16 Catálogo de Serviços

REQUISIÇÃO

CATEGORIA 2	SERVICO	GRUPO SOLUCIONADOR
DIRETORIO/PASTAS	EXCLUSAO	NIVEL 3::INFRAESTRUTURA
DIRETORIO/PASTAS	INCLUSAO	NIVEL 3::INFRAESTRUTURA

DIRETORIO/PASTAS	PERMISSAO	NIVEL 3::INFRAESTRUTURA
DIRETORIO/PASTAS	RESTAURAÇÃO	NIVEL 3::INFRAESTRUTURA
ARQUIVOS NA REDE	RESTAURAÇÃO	NIVEL 3::INFRAESTRUTURA
DIRETORIO/PASTAS	ORIENTACAO	NIVEL 1::SUPORTE
DIRETORIO/PASTAS	MAPEAMENTO	NIVEL 1::SUPORTE
DIRETORIO/PASTAS	COMPARTILHAMENTO	NIVEL 3::INFRAESTRUTURA
COMPUTADOR DE DOMINIO	CONFIGURACAO	NIVEL 1::SUPORTE
COMPUTADOR DE DOMINIO	RESTAURAR RELAÇÃO DE CONFIANÇA	NIVEL 1::SUPORTE
COMPUTADOR DE DOMINIO	REMOVER DE DOMÍNIO	NIVEL 1::SUPORTE
USUÁRIO DE DOMINIO	CONFIGURACAO	NIVEL 1::SUPORTE
USUÁRIO DE DOMINIO	CRIACAO DE USUARIO	NIVEL 3::INFRAESTRUTURA
USUÁRIO DE DOMINIO	EXCLUSAO DE USUARIO	NIVEL 3::INFRAESTRUTURA
USUÁRIO DE DOMINIO	RESET DE SENHA	NIVEL 3::INFRAESTRUTURA
USUÁRIO DE DOMINIO	BLOQUEIO DE USUARIO	NIVEL 3::INFRAESTRUTURA
USUÁRIO DE DOMINIO	MUDANÇA DE SETOR	NIVEL 3::INFRAESTRUTURA
USUÁRIO DE DOMINIO	ORIENTACAO	NIVEL 1::SUPORTE
E-MAIL	CRIACAO DE USUARIO	NIVEL 3::INFRAESTRUTURA
E-MAIL	BLOQUEIO DE USUARIO	NIVEL 3::INFRAESTRUTURA
E-MAIL	CONFIGURACAO	NIVEL 3::INFRAESTRUTURA
E-MAIL	AUMENTO DE COTA	NIVEL 3::INFRAESTRUTURA
E-MAIL	ORIENTAÇÃO DE BACKUP DE CAIXA POSTAL LOCALMENTE	NIVEL 1::SUPORTE
E-MAIL	RESTORE DE CAIXA POSTAL LOCALMENTE	NIVEL 5::FORNECEDOR
E-MAIL	BACKUP DE CAIXA POSTAL	NIVEL 5::FORNECEDOR
E-MAIL	RESTORE DE CAIXA POSTAL	NIVEL 5::FORNECEDOR
E-MAIL	CRIACAO DE GRUPO DE EMAIL	NIVEL 3::INFRAESTRUTURA
E-MAIL	INCLUSAO DE USUARIO EM GRUPO DE EMAIL	NIVEL 3::INFRAESTRUTURA

E-MAIL	EXCLUSÃO DE USUÁRIO EM GRUPO DE EMAIL	NÍVEL 3::INFRAESTRUTURA
E-MAIL	ALTERAÇÃO DE GRUPO DE EMAIL	NÍVEL 3::INFRAESTRUTURA
E-MAIL	RESET DE SENHA	NÍVEL 3::INFRAESTRUTURA
E-MAIL	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
INTERNET	ALTERAR NÍVEL DE ACESSO	NÍVEL 3::INFRAESTRUTURA
INTERNET	CONFIGURAÇÃO DE PROXY EM NAVEGADOR	NÍVEL 1::SUPORTE
INTERNET	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
WIFI	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 3::INFRAESTRUTURA
WIFI	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
EQUIPAMENTOS EM GARANTIA	MANUTENÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
DATASHOW	INSTALAÇÃO	NÍVEL 2::SUPORTE
DATASHOW	SUBSTITUIÇÃO	NÍVEL 2::SUPORTE
DATASHOW	MANUTENÇÃO	NÍVEL 4::EQUIPE INTERNA
DATASHOW	REMANEJAMENTO	NÍVEL 2::SUPORTE
DATASHOW	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
VIDEOCONFERENCIA	GRAVAÇÃO	NÍVEL 2::SUPORTE
VIDEOCONFERENCIA	INSTALAÇÃO	NÍVEL 2::SUPORTE
VIDEOCONFERENCIA	CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 2::SUPORTE
VIDEOCONFERENCIA	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE
DESKTOP	INSTALAÇÃO	NÍVEL 2::SUPORTE
DESKTOP	REMANEJAMENTO	NÍVEL 2::SUPORTE
DESKTOP	INCLUSÃO DE USUÁRIO COMO ADMINISTRADOR LOCAL	NÍVEL 1::SUPORTE
DESKTOP	BACKUP DE DADOS LOCAIS	NÍVEL 1::SUPORTE
DESKTOP	RESTAURAÇÃO DE BACKUP LOCAL	NÍVEL 1::SUPORTE
DESKTOP	CONFIGURAÇÃO DE PERFIL LOCAL	NÍVEL 1::SUPORTE
DESKTOP	FORMATAÇÃO E CONFIGURAÇÃO	NÍVEL 2::SUPORTE
DESKTOP	RECOLHIMENTO EQUIPAMENTO	NÍVEL 2::SUPORTE
DESKTOP	UPGRADE	NÍVEL 2::SUPORTE
DESKTOP	EMPRESTIMO DE EQUIPAMENTO	NÍVEL 2::SUPORTE
DESKTOP	ORIENTAÇÃO	NÍVEL 1::SUPORTE

DESKTOP	SUBSTITUICAO	NIVEL 2::SUPORTE
IMPRESSORA	SOLICITACAO	NIVEL 4::EQUIPE INTERNA
IMPRESSORA	INSTALACAO	NIVEL 2::SUPORTE
IMPRESSORA	SUBSTITUICAO	NIVEL 5::FORNECEDOR
IMPRESSORA	CONFIGURACAO	NIVEL 2::SUPORTE
IMPRESSORA	TROCA DE TONNER	NIVEL 2::SUPORTE
IMPRESSORA	LIMPEZA DE FILA DE IMPRESSAO	NIVEL 3::INFRAESTRUTURA
IMPRESSORA	ORIENTACAO	NIVEL 1::SUPORTE
IMPRESSORA	REMANEJAMENTO	NIVEL 2::SUPORTE
MONITOR	SOLICITACAO	NIVEL 4::EQUIPE INTERNA
MONITOR	INSTALACAO	NIVEL 2::SUPORTE
MONITOR	SUBSTITUICAO	NIVEL 4::EQUIPE INTERNA
MONITOR	REMANEJAMENTO	NIVEL 2::SUPORTE
NOTEBOOK	INSTALACAO	NIVEL 2::SUPORTE
NOTEBOOK	INCLUSAO DE USUARIO COMO ADMINISTRADOR LOCAL	NIVEL 1::SUPORTE
NOTEBOOK	CONFIGURACAO DE PERFIL LOCAL	NIVEL 1::SUPORTE
NOTEBOOK	REMANEJAMENTO	NIVEL 2::SUPORTE
NOTEBOOK	RESTAURACAO DE BACKUP LOCAL	NIVEL 1::SUPORTE
NOTEBOOK	FORMATACAO E CONFIGURACAO	NIVEL 2::SUPORTE
NOTEBOOK	RECOLHIMENTO EQUIPAMENTO	NIVEL 2::SUPORTE
NOTEBOOK	UPGRADE	NIVEL 2::SUPORTE
NOTEBOOK	EMPRESTIMO DE EQUIPAMENTO	NIVEL 2::SUPORTE
NOTEBOOK	SOLICITACAO	NIVEL 4::EQUIPE INTERNA
NOTEBOOK	SUBSTITUICAO	NIVEL 2::SUPORTE
SCANNER	SOLICITACAO	NIVEL 4::EQUIPE INTERNA
SCANNER	INSTALACAO	NIVEL 2::SUPORTE
SCANNER	SUBSTITUICAO	NIVEL 4::EQUIPE INTERNA
SCANNER	ORIENTACAO	NIVEL 1::SUPORTE
SCANNER	REMANEJAMENTO	NIVEL 2::SUPORTE
LAUDO TECNICO DE EQUIPAMENTOS	EMISSAO DE LAUDO TECNICO SOBRE EQUIPAMENTO	NIVEL 2::SUPORTE

PONTO DE REDE	VERIFICACAO	NIVEL 2::SUPORTE
PONTO DE REDE	CRIAÇÃO	NIVEL 3::INFRAESTRUTURA
PONTO DE REDE	ORIENTACAO	NIVEL 1::SUPORTE
AGENDA SJCDH	ORIENTACAO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SISTEMA GESTOR	CRIACAO DE USUARIO	NIVEL 3::SUPORTE
SISTEMA GESTOR	TREINAMENTO USUARIO	NIVEL 3::SUPORTE
SISTEMA GESTOR	ATUALIZAÇÃO DE DADOS BANCÁRIOS	NIVEL 4::SETOR DE RECURSOS HUMANOS
SAPRO	ORIENTACAO	NIVEL 4::EQUIPE INTERNA
SAPRO	INSTALACAO DESKTOP	NIVEL 1::SUPORTE
SAPRO	RESET DE SENHA	NIVEL 3::SUPORTE
SAPRO	CRIACAO DE USUARIO	NIVEL 3::SUPORTE
SAPRO	CONFIGURACAO	NIVEL 1::SUPORTE
SAPRO	BLOQUEAR USUÁRIO	NIVEL 3::SUPORTE
DIÁRIAS ONLINE	ORIENTACAO	NIVEL 1::SUPORTE
DIÁRIAS ONLINE	INCIDENTES	NIVEL 3::SUPORTE
DIÁRIAS ONLINE	RESET DE SENHA	NIVEL 3::SUPORTE
INTRANET	ATUALIZAÇÃO	NIVEL 3::SUPORTE
INTRANET	NOVAS ÁREAS DE DADOS	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SISTEMA SIACOF	INCIDENTES	NIVEL 3::SUPORTE
SISTEMA SIACOF	CRIAR USUÁRIO	NIVEL 3::SUPORTE
SISTEMA SIACOF	RESET DE SENHA	NIVEL 3::SUPORTE
SISTEMA SIACOF	BLOQUEAR USUÁRIO	NIVEL 3::SUPORTE
SISTEMA PANDORA	INCIDENTES	NIVEL 3::SUPORTE
SISTEMA AUXILIO	INCIDENTES	NIVEL 3::SUPORTE
SISTEMA AUXILIO	RESET DE SENHA	NIVEL 3::SUPORTE
SISTEMA AUXILIO	BLOQUEAR USUÁRIO	NIVEL 3::SUPORTE
SISTEMAS SISCONF	INCIDENTES	NIVEL 3::SUPORTE
SISTEMAS SISCONF	RESET DE SENHA	NIVEL 3::SUPORTE
SISTEMAS SISCONF	BLOQUEAR USUÁRIO	NIVEL 3::SUPORTE
SISTEMAS SEADES EM DADOS	INCIDENTES	NIVEL 3::SUPORTE
SISTEMAS SEADES EM DADOS	RESET DE SENHA	NIVEL 3::SUPORTE
SISTEMAS SEADES EM DADOS	BLOQUEAR USUÁRIO	NIVEL 3::SUPORTE
OUTROS SISTEMAS COORPORATIVOS	INCIDENTES	NIVEL 3::SUPORTE
OUTROS SISTEMAS COORPORATIVOS	RESET DE SENHA	NIVEL 3::SUPORTE

OUTROS SISTEMAS COORPORATIVOS	BLOQUEAR USUÁRIO	NIVEL 3::SUPORTE
SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS (SIRH)	RESET DE SENHA	NIVEL 4::EQUIPE INTERNA
SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS (SIRH)	EXCLUSAO DE USUARIO	NIVEL 4::EQUIPE INTERNA
SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS (SIRH)	CRIACAO DE USUARIO	NIVEL 4::EQUIPE INTERNA
FIPLAN - FINANCEIRO	RESET DE SENHA	NIVEL 4::EQUIPE INTERNA
FIPLAN - FINANCEIRO	CRIACAO DE USUARIO	NIVEL 4::EQUIPE INTERNA
FIPLAN - FINANCEIRO	ORIENTACAO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
FIPLAN - FINANCEIRO	CONFIGURACAO	NIVEL 1::SUPORTE
FIPLAN ORCAMENTARIO -	RESET DE SENHA	NIVEL 4::EQUIPE INTERNA
FIPLAN ORCAMENTARIO -	CRIACAO DE USUARIO	NIVEL 4::EQUIPE INTERNA
FIPLAN ORCAMENTARIO -	ORIENTACAO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
FIPLAN ORCAMENTARIO -	CONFIGURACAO	NIVEL 1::SUPORTE
SISTEMA CONTABIL E FINANCEIRO (SICOF)	RESET DE SENHA	NIVEL 4::EQUIPE INTERNA
SISTEMA CONTABIL E FINANCEIRO (SICOF)	CRIACAO DE USUARIO	NIVEL 4::EQUIPE INTERNA
SISTEMA CONTABIL E FINANCEIRO (SICOF)	ORIENTACAO	NIVEL 4::EQUIPE INTERNA
SISTEMA CONTABIL E FINANCEIRO (SICOF)	CONFIGURACAO	NIVEL 1::SUPORTE
SISTEMA DE CONTROLE DE MATERIAIS E PATRIMONIO (SIMPAS)	RESET DE SENHA	NIVEL 4::EQUIPE INTERNA
SISTEMA DE CONTROLE DE MATERIAIS E PATRIMONIO (SIMPAS)	CRIACAO DE USUARIO	NIVEL 4::EQUIPE INTERNA
SISTEMA DE CONTROLE DE MATERIAIS E PATRIMONIO (SIMPAS)	EXCLUSAO DE USUARIO	NIVEL 4::EQUIPE INTERNA
SISTEMA DE CONTROLE DE MATERIAIS E PATRIMONIO (SIMPAS)	ORIENTACAO	NIVEL 4::EQUIPE INTERNA
SISTEMA DE CONTROLE DE MATERIAIS E PATRIMONIO (SIMPAS)	CONFIGURACAO	NIVEL 1::SUPORTE

SISTEMA DE CONTROLE DE MATERIAIS E PATRIMONIO (SIMPAS)	INSTALACAO	NIVEL 1::SUPORTE
SISTEMA DE CONTROLE DE MATERIAIS E PATRIMONIO (SIMPAS)	ATUALIZACAO	NIVEL 1::SUPORTE
SISTRANS	ORIENTACAO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SISTRANS	CONFIGURACAO	NIVEL 1::SUPORTE
SISTRANS	CRIACAO DE USUARIO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SISTRANS	TREINAMENTO USUARIO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SISTRANS	CONFECCAO DE RELATORIO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SISTRANS	DESENVOLVIMENTO DE NOVAS ROTINAS	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SISTRANS	EXCLUSAO DE USUARIO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SISPROC	ORIENTACAO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SISPROC	CONFIGURACAO	NIVEL 1::SUPORTE
SISPROC	CRIACAO DE USUARIO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SISPROC	RESET DE SENHA	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SISPROC	EXCLUCAO DE DESPACHO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SISPROC	EXCLUCAO DE PAGINA	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SISPROC	EXCLUSAO DE USUARIO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SOLIC	ORIENTACAO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SOLIC	CONFIGURACAO	NIVEL 1::SUPORTE
SOLIC	CRIACAO DE USUARIO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SOLIC	TREINAMENTO USUARIO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SOLIC	CONFECCAO DE RELATORIO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SOLIC	DESENVOLVIMENTO DE NOVAS ROTINAS	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SOLIC	EXCLUSAO DE USUARIO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
DIARIA ON-LINE	ORIENTACAO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
DIARIA ON-LINE	CONFIGURACAO	NIVEL 1::SUPORTE
DIARIA ON-LINE	CRIACAO DE USUARIO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO

DIARIA ON-LINE	TREINAMENTO USUARIO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
DIARIA ON-LINE	CONFECCAO DE RELATORIO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
DIARIA ON-LINE	DESENVOLVIMENTO DE NOVAS ROTINAS	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
DIARIA ON-LINE	EXCLUSAO DE USUARIO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
INTEGRA	ORIENTACAO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
INTEGRA	CONFIGURACAO	NIVEL 1::SUPORTE
INTEGRA	CRIACAO DE USUARIO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
INTEGRA	TREINAMENTO USUARIO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
INTEGRA	CONFECCAO DE RELATORIO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
INTEGRA	DESENVOLVIMENTO DE NOVAS ROTINAS	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
INTEGRA	EXCLUSAO DE USUARIO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
DISAN	ORIENTACAO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
DISAN	CONFIGURACAO	NIVEL 1::SUPORTE
DISAN	CRIACAO DE USUARIO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
DISAN	TREINAMENTO USUARIO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
DISAN	CONFECCAO DE RELATORIO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
DISAN	DESENVOLVIMENTO DE NOVAS ROTINAS	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
DISAN	EXCLUSAO DE USUARIO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
CAPACITA	ORIENTACAO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
CAPACITA	CONFIGURACAO	NIVEL 1::SUPORTE
CAPACITA	CRIACAO DE USUARIO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
CAPACITA	TREINAMENTO USUARIO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
CAPACITA	CONFECCAO DE RELATORIO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
CAPACITA	DESENVOLVIMENTO DE NOVAS ROTINAS	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
CAPACITA	EXCLUSAO DE USUARIO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
Pessoal RH	ORIENTACAO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
Pessoal RH	CONFIGURACAO	NIVEL 1::SUPORTE

Pessoal RH	CRIACAO DE USUARIO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
Pessoal RH	TREINAMENTO USUARIO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
Pessoal RH	CONFECCAO DE RELATORIO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
Pessoal RH	DESENVOLVIMENTO DE NOVAS ROTINAS	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
Pessoal RH	EXCLUSAO DE USUARIO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SIMMP	ORIENTACAO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SIMMP	CONFIGURACAO	NIVEL 1::SUPORTE
SIMMP	CRIACAO DE USUARIO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SIMMP	TREINAMENTO USUARIO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SIMMP	CONFECCAO DE RELATORIO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SIMMP	DESENVOLVIMENTO DE NOVAS ROTINAS	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SIMMP	EXCLUSAO DE USUARIO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
SICONV	VERIFICACAO	NIVEL 1::SUPORTE
ANTIVIRUS	INSTALACAO	NIVEL 1::SUPORTE
ANTIVIRUS	CONFIGURACAO	NIVEL 1::SUPORTE
ANTIVIRUS	ATUALIZACAO	NIVEL 3::DESENVOLVIMENTO
ANTIVIRUS	ORIENTACAO	NIVEL 1::SUPORTE
ANTIVIRUS	EXCLUSAO	NIVEL 1::SUPORTE
APLICATIVOS PDF	INSTALACAO	NIVEL 1::SUPORTE
APLICATIVOS PDF	CONFIGURACAO	NIVEL 1::SUPORTE
APLICATIVOS PDF	REMOCAO	NIVEL 1::SUPORTE
APLICATIVOS PDF	ORIENTACAO	NIVEL 1::SUPORTE
APLICATIVOS PDF	ATUALIZACAO	NIVEL 1::SUPORTE
EDITOR DE TEXTO	INSTALACAO	NIVEL 1::SUPORTE
EDITOR DE TEXTO	CONFIGURACAO	NIVEL 1::SUPORTE
EDITOR DE TEXTO	REMOCAO	NIVEL 1::SUPORTE
EDITOR DE TEXTO	ORIENTACAO	NIVEL 1::SUPORTE
EDITOR DE TEXTO	ATUALIZACAO	NIVEL 1::SUPORTE
CERTIFICADOS DIGITAIS	INSTALACAO	NIVEL 1::SUPORTE
CERTIFICADOS DIGITAIS	CONFIGURACAO	NIVEL 1::SUPORTE
CERTIFICADOS DIGITAIS	REMOCAO	NIVEL 1::SUPORTE

CERTIFICADOS DIGITAIS		ORIENTACAO	NIVEL 1::SUPORTE
CERTIFICADOS DIGITAIS		ATUALIZACAO	NIVEL 1::SUPORTE
CODEC DE VIDEO		INSTALACAO	NIVEL 1::SUPORTE
CODEC DE VIDEO		CONFIGURACAO	NIVEL 1::SUPORTE
CODEC DE VIDEO		REMOCAO	NIVEL 1::SUPORTE
CODEC DE VIDEO		ORIENTACAO	NIVEL 1::SUPORTE
CODEC DE VIDEO		ATUALIZACAO	NIVEL 1::SUPORTE
COMPACTADOR ARQUIVOS	DE	INSTALACAO	NIVEL 1::SUPORTE
COMPACTADOR ARQUIVOS	DE	CONFIGURACAO	NIVEL 1::SUPORTE
COMPACTADOR ARQUIVOS	DE	REMOCAO	NIVEL 1::SUPORTE
COMPACTADOR ARQUIVOS	DE	ORIENTACAO	NIVEL 1::SUPORTE
COMPACTADOR ARQUIVOS	DE	ATUALIZACAO	NIVEL 1::SUPORTE
COMUNICADORES		INSTALACAO	NIVEL 1::SUPORTE
COMUNICADORES		CONFIGURACAO	NIVEL 1::SUPORTE
COMUNICADORES		REMOCAO	NIVEL 1::SUPORTE
COMUNICADORES		ORIENTACAO	NIVEL 1::SUPORTE
COMUNICADORES		ATUALIZACAO	NIVEL 1::SUPORTE
FLASH PLAYER		INSTALACAO	NIVEL 1::SUPORTE
FLASH PLAYER		CONFIGURACAO	NIVEL 1::SUPORTE
FLASH PLAYER		REMOCAO	NIVEL 1::SUPORTE
FLASH PLAYER		ORIENTACAO	NIVEL 1::SUPORTE
FLASH PLAYER		ATUALIZACAO	NIVEL 1::SUPORTE
GRAVADOR CD/DVD	DE	INSTALACAO	NIVEL 1::SUPORTE
GRAVADOR CD/DVD	DE	CONFIGURACAO	NIVEL 1::SUPORTE
GRAVADOR CD/DVD	DE	REMOCAO	NIVEL 1::SUPORTE
GRAVADOR CD/DVD	DE	ORIENTACAO	NIVEL 1::SUPORTE
GRAVADOR CD/DVD	DE	ATUALIZACAO	NIVEL 1::SUPORTE
JAVA		INSTALACAO	NIVEL 1::SUPORTE
JAVA		CONFIGURACAO	NIVEL 1::SUPORTE
JAVA		REMOCAO	NIVEL 1::SUPORTE
JAVA		ORIENTACAO	NIVEL 1::SUPORTE
JAVA		ATUALIZACAO	NIVEL 1::SUPORTE
MODULOS SEGURANCA	DE	INSTALACAO	NIVEL 1::SUPORTE

MODULOS SEGURANCA	DE	CONFIGURACAO	NIVEL 1::SUPORTE
MODULOS SEGURANCA	DE	REMOCAO	NIVEL 1::SUPORTE
MODULOS SEGURANCA	DE	ORIENTACAO	NIVEL 1::SUPORTE
MODULOS SEGURANCA	DE	ATUALIZACAO	NIVEL 1::SUPORTE
NAVEGADORES		INSTALACAO	NIVEL 1::SUPORTE
NAVEGADORES		CONFIGURACAO	NIVEL 1::SUPORTE
NAVEGADORES		REMOCAO	NIVEL 1::SUPORTE
NAVEGADORES		ORIENTACAO	NIVEL 1::SUPORTE
NAVEGADORES		ATUALIZACAO	NIVEL 1::SUPORTE
OUTROS APLICATIVOS		INSTALACAO	NIVEL 1::SUPORTE
OUTROS APLICATIVOS		CONFIGURACAO	NIVEL 1::SUPORTE
OUTROS APLICATIVOS		REMOCAO	NIVEL 1::SUPORTE
OUTROS APLICATIVOS		ORIENTACAO	NIVEL 1::SUPORTE
OUTROS APLICATIVOS		ATUALIZACAO	NIVEL 1::SUPORTE
OUTROS APLICATIVOS		CRIACAO DE IMAGEM	NIVEL 2::SUPORTE
PACOTE OFFICE		INSTALACAO	NIVEL 1::SUPORTE
PACOTE OFFICE		CONFIGURACAO	NIVEL 1::SUPORTE
PACOTE OFFICE		REMOCAO	NIVEL 1::SUPORTE
PACOTE OFFICE		ORIENTACAO	NIVEL 1::SUPORTE
PACOTE OFFICE		ATUALIZACAO	NIVEL 1::SUPORTE
SISTEMA OPERACIONAL		RESTAURACAO DE IMAGEM	NIVEL 2::SUPORTE
SISTEMA OPERACIONAL		ATUALIZACAO	NIVEL 2::SUPORTE
SISTEMA OPERACIONAL		ATUALIZACAO DE IMAGEM	NIVEL 2::SUPORTE

INCIDENTES

ACESSO	DIRETORIO/PASTAS	ERRO AO ACESSAR
ACESSO	DIRETORIO/PASTAS	ACESSO NEGADO
ACESSO	DOMINIO	NAO AUTENTICA
ACESSO	DOMINIO	NAO ACESSA DOMINIO
ACESSO	DOMINIO	NAO CARREGA PERFIL
ACESSO	E-MAIL	NAO ENVIA MENSAGENS
ACESSO	E-MAIL	NAO RECEBE MENSAGENS
ACESSO	E-MAIL	ACESSO NEGADO

ACESSO	E-MAIL	ERRO AO ACESSAR
ACESSO	INTERNET	NAO NAVEGA
ACESSO	INTERNET	NAO CONECTA
ACESSO	WIFI	NAO NAVEGA
ACESSO	WIFI	NAO CONECTA
AUDIO E VISUAL	DATASHOW	NAO LIGA
AUDIO E VISUAL	DATASHOW	NAO CONECTA
AUDIO E VISUAL	VIDEOCONFERENCIA	NAO LIGA
AUDIO E VISUAL	VIDEOCONFERENCIA	ERRO AO GRAVAR
AUDIO E VISUAL	VIDEOCONFERENCIA	NAO CONECTA
HARDWARE	DESKTOP	NAO LIGA
HARDWARE	DESKTOP	FALHA DE PERIFERICOS
HARDWARE	DESKTOP	SISTEMA OPERACIONAL INOPERANTE
HARDWARE	IMPRESSORA	PAPEL PRESO
HARDWARE	IMPRESSORA	NAO LIGA
HARDWARE	IMPRESSORA	NAO IMPRIME
HARDWARE	IMPRESSORA	PAPEL BORRADO
HARDWARE	MONITOR	NAO LIGA
HARDWARE	MONITOR	FALHA NA IMAGEM
HARDWARE	NOTEBOOK	NAO LIGA
HARDWARE	NOTEBOOK	FALHA DE PERIFERICOS
HARDWARE	NOTEBOOK	SISTEMA OPERACIONAL INOPERANTE
HARDWARE	SCANNER	NAO LIGA
HARDWARE	SCANNER	ERRO AO DIGITALIZAR
REDE	PONTO DE REDE	NAO CONECTA
REDE	PONTO DE REDE	CONFLITO DE IP
SISTEMAS CORPORATIVOS INTERNOS	SIACOF, AUXILIO, SISCONF, ETC	ERRO DE SISTEMA
SISTEMAS CORPORATIVOS INTERNOS	SIACOF, AUXILIO, SISCONF, ETC	ACESSO NEGADO
SISTEMAS CORPORATIVOS INTERNOS	SIACOF, AUXILIO, SISCONF, ETC	INDISPONIBILIDADE DE SISTEMA
SISTEMAS CORPORATIVOS INTERNOS	SIACOF, AUXILIO, SISCONF, ETC	BAIXA PERFORMANCE DE SISTEMA
SISTEMAS CORPORATIVOS EXTERNOS	FIPLAN	ACESSO NEGADO
SISTEMAS CORPORATIVOS EXTERNOS	FIPLAN	ERRO DE SISTEMA
SISTEMAS CORPORATIVOS EXTERNOS	FIPLAN	INSTALAÇÃO DE NAVEGADOR

SISTEMAS CORPORATIVOS EXTERNOS	SISTEMA CONTABIL E FINANCEIRO (SICOF)	ACESSO NEGADO
SISTEMAS CORPORATIVOS EXTERNOS	SISTEMA CONTABIL E FINANCEIRO (SICOF)	ERRO DE SISTEMA
SISTEMAS CORPORATIVOS EXTERNOS	SISTEMA DE CONTROLE DE MATERIAIS E PATRIMONIO (SIMPAS)	ACESSO NEGADO
SISTEMAS CORPORATIVOS EXTERNOS	SISTEMA DE CONTROLE DE MATERIAIS E PATRIMONIO (SIMPAS)	ERRO DE SISTEMA
SISTEMAS CORPORATIVOS EXTERNOS	SISTEMA DE CONTROLE DE MATERIAIS E PATRIMONIO (SIMPAS)	ATUALIZAÇÃO
SOFTWARE	ANTIVIRUS	ERRO DE APLICATIVO
SOFTWARE	APLICATIVOS PDF	ERRO DE APLICATIVO
SOFTWARE	BROFFICE	INSTALAÇÃO
SOFTWARE	BROFFICE	SUPORTE AO USUÁRIO
SOFTWARE	BROFFICE	ERRO DE APLICATIVO
SOFTWARE	WPS OFFICE	INSTALAÇÃO
SOFTWARE	WPS OFFICE	SUPORTE AO USUÁRIO
SOFTWARE	WPS OFFICE	ERRO DE APLICATIVO
SOFTWARE	MICROSOFT OFFICE	INSTALAÇÃO
SOFTWARE	MICROSOFT OFFICE	SUPORTE AO USUÁRIO
SOFTWARE	MICROSOFT OFFICE	ERRO DE APLICATIVO
SOFTWARE	CERTIFICADOS DIGITAIS	ERRO DE APLICATIVO
SOFTWARE	CODEC DE VIDEO	ERRO DE APLICATIVO
SOFTWARE	COMPACTADOR DE ARQUIVOS	INSTALAÇÃO
SOFTWARE	COMPACTADOR DE ARQUIVOS	ERRO DE APLICATIVO
SOFTWARE	GRAVADOR DE CD/DVD	ERRO DE APLICATIVO
SOFTWARE	JAVA	ERRO DE APLICATIVO
SOFTWARE	MODULOS DE SEGURANCA	ERRO DE APLICATIVO
SOFTWARE	NAVEGADORES	ERRO DE APLICATIVO
SOFTWARE	OUTROS APLICATIVOS	ERRO DE APLICATIVO
SOFTWARE	SISTEMA OPERACIONAL	INSTALAÇÃO
SOFTWARE	SISTEMA OPERACIONAL	ERRO DE SISTEMA
SOFTWARE	SISTEMA OPERACIONAL	LENTIDAO
ACOMPANHAMENTO	REUNIOES	IMPACTO NO FUNCIONAMENTO
ACOMPANHAMENTO	EVENTOS	IMPACTO NO FUNCIONAMENTO
ACOMPANHAMENTO	TREINAMENTOS	IMPACTO NO FUNCIONAMENTO
ACOMPANHAMENTO	VISITA TECNICA	IMPACTO NO FUNCIONAMENTO

TIPOS DE PRIORIDADES DOS CHAMADOS

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

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

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

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

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

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

TABELAS DE DEFINIÇÃO DAS PRIORIDADES

TABELA PARA CÁLCULO DE PRIORIDADE (de 1 a 5)				
		IMPACTO (Serviço)		
		ALTO	MEDIO	BAIXO
URGÊNCIA (Usuário)	ALTO	1	2	3
	MEDIO	2	3	4
	BAIXO	3	4	5

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

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

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

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

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

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

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

O tempo de solução será computado a partir da classificação inicial do chamado até a sua conclusão.

O tempo é considerado em horas úteis (8h diárias).

GERENCIAMENTO DO NÍVEL DE SERVIÇO – INDICADORES

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

TEMPO DE ATENDIMENTO POR URGÊNCIA				
Sigla	Indicador	Tipo	SLA Contratado	Peso
		Urgência		

TAU	01	Baixa	Min. 85%	1
	02	Média	Min. 90%	2
	03	Alta	Min. 95%	3

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

TABELA DE DEFINIÇÃO DOS STATUS DOS CHAMADOS

Status	Descrição
Novo	Chamado que acaba de ser aberto e ainda não teve atendimento ou classificação;
Aberto	Chamado que foi inserido um atendimento e teve classificação;
Cancelado	Chamado que por algum motivo teve que ser cancelado;
Parado	Chamado que está aguardando algum produto, serviço ou informação que não depende da área técnica;
Concluído	Chamado que foi inserido uma solução pelo técnico responsável;
Fechado	Chamado que após a sua conclusão o usuário respondeu a pesquisa de satisfação.

FATOR DE AJUSTE

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

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

FÓRMULA PARA CALCULAR O FATOR DE AJUSTE:

S(SLAM X PESO)

FA = -----

S(SLAC X PESO)

SLA = Acordo de Nível de Serviço

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

SLAC = SLA Contratado

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

FÓRMULA PARA CALCULAR O FATOR DE AJUSTE:

S(SLAC X PESO)

FA = -----

S(SLAM X PESO)

SLA = Acordo de Nível de Serviço

SLAC = SLA Contratado

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

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

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

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

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

O valor efetivamente pago será o seguinte:

$$\mathbf{VP = VC \times FA}$$

VP = Valor a ser Pago;

VC = Valor Contratado;

FA = Fator de Ajuste resultante da média aritmética.

1.2.18 Determinações adicionais

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

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

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

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

As faturas far-se-ão acompanhar da documentação probatória relativa ao recolhimento dos impostos relacionados com a prestação do serviço, no mês anterior à realização dos serviços;

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

1.2.19 Obrigações Contratuais

1.2.19.1 Obrigações da CONTRATADA:.

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

ü 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;

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

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

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

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

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

· Coordenação funcional de todos os recursos da CONTRATADA disponibilizados para atender ao contrato;

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

ü A CONTRATADA deverá manter o Coordenador da Central de Serviços, presencial cabendo ao mesmo;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Nome do serviço;
- SLA de atendimento;
- Pontos de contato;
- Setor(es)/Departamento(s) responsável(is) pelo atendimento ao serviço;
- Horário de prestação de serviços e exceções;
- Providências de segurança.

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

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

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

usuários da CONTRATANTE.

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

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

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

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

1.2.19.2 Obrigações da CONTRATANTE:

ü A Área gestora do contrato é a Coordenação de Gestão Organizacional e TIC;

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

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

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

ü Comunicar a empresa por escrito, sobre eventuais irregularidades na execução dos serviços, fixando prazo para correções;

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

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

ü Disponibilizar as peças necessárias para o serviço de Reposição de Peças.

1.2 O prazo de vigência do Contrato é de 1 ano, a **contar da data da (X) assinatura do Contrato () subscrição da Autorização de Fornecimento de Material – AFM () subscrição da Autorização de Prestação de Serviços – APS _____**, prorrogável até atingir o limite de 5 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

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

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

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

() em tópico próprio do Estudo Técnico Preliminar

(X) na descrição a seguir: (...)

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

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

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

É válido salientar que o serviço de suporte é responsável pelo atendimento técnico da Secretaria contemplando o Gabinete da Secretária, Diretoria Geral, Conselhos, 03 (três) Superintendências e a Coordenação de Administração dos Centros Sociais Urbanos para desempenho das atividades laborais, a saber:

Superintendência de Assistência Social (SAS):

Tem por finalidade a implementação da Política Estadual de Assistência Social e do Sistema Único de Assistência Social – SUAS, através de apoio aos municípios cofinanciados pelo Estado da Bahia, para ofertar qualificada dos serviços socioassistenciais as pessoas em situação de vulnerabilidade.

Para tanto, a SAS desenvolve ações com abrangência em todos os 417 (quatrocentos e dezessetes) municípios da Bahia para capacitação dos profissionais e gestores municipais, através de assessoramentos e orientações

técnicas. Monitora e avalia os indicadores da rede SUAS BAHIA, buscando o fortalecimento da gestão municipal e/ou ampliação da oferta dos serviços.

Superintendência de Inclusão de Segurança Alimentar (SISA):

Tem por finalidade minimizar a situação de insegurança alimentar e nutricional no Estado da Bahia, priorizando atendimento a assentamentos, quilombolas, indígenas, povos de terreiros e outros de comunidades tradicionais, por meio de ações voltadas à aquisição de alimentos e equipamentos e através de implementação de tecnologias sociais (cisternas de consumo humano), assim como os Restaurantes Populares.

Para execução dessa política estadual a SISA atua em todo o território estadual, com enfoque em áreas rurais geralmente mais isoladas, por meio do Programa de Aquisição de Alimentos – PAA ALIMENTOS e PAA LEITE.

É importante salientar que além do Programa de Aquisição de Alimentos, a SISA é responsável pelos Projetos de Quintais Produtivos e de Cisternas, além do Projeto das Cozinhas Comunitárias e Solidárias.

Superintendência de Políticas Sobre Drogas e Acolhimento a Grupos Vulneráveis (SUPRAD):

Tem por finalidade planejar, coordenar, supervisionar, avaliar e fiscalizar a execução das políticas públicas preventivas ao uso de drogas e de atendimento aos dependentes e suas famílias, promovendo a reinserção social de usuário de drogas.

Para execução de suas políticas, a SUPRAD conta com o programa Corra para o Abraço, o Sistema Bahia Viva, o Projeto ARARAT III, além de promover a qualificação das redes de garantias de direitos constitucionais.

Coordenação de Administração dos Centros Sociais Urbanos (COAD):

A Coordenação de Administração dos Centros Sociais Urbanos (CSU), Centro Integrado de Atendimento à Criança e ao Adolescente (CIAC) e Lavanderias Comunitárias Públicas Estaduais - COAD/CSU tem como missão promover o desenvolvimento e a inclusão social, ofertando serviços socioassistenciais à população através destes equipamentos.

Faz parte da finalidade da COAD/CSU coordenar e acompanhar a implementação de programas que envolvam ações integradas de diversas políticas públicas, voltadas para o desenvolvimento social de famílias em situação de vulnerabilidade e riscos sociais.

Vale salientar que a COAD é responsável pela gestão de 30 (trinta) CSUs distribuídos em Salvador e em municípios do interior do Estado.

Considerando o que foi exposto, o serviço em questão é de suma importância para garantir que as atividades laborais desenvolvidas pelas Unidades desta Secretaria não sejam interrompidas, assim como para assegurar que seja oferecido um suporte ágil e eficiente quando os usuários necessitam de assistência, atingindo objetivos diretamente relacionados à melhoria da experiência do usuário e à eficiência operacional:

A contratação dos serviços de suporte técnico Níveis 1 e 2 é essencial para garantir a continuidade, eficiência e segurança das operações de tecnologia da informação da Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social (SEADES), abrangendo um extenso portfólio de serviços conforme estabelecido no Catálogo de Serviços de TIC.

Esses serviços incluem desde atividades básicas de orientação, configuração, instalação, manutenção e remanejamento de equipamentos (como desktops, notebooks, impressoras, scanners, monitores e datashows), até suporte especializado a sistemas corporativos internos e externos, redes, e-mails, domínio, internet, softwares e aplicativos diversos.

O suporte N1 atua como primeiro ponto de contato, solucionando demandas recorrentes e de baixa complexidade, como mapeamento de pastas, configuração de proxy, instalação de aplicativos, orientação sobre uso de sistemas e recuperação de senhas, realizadas de forma remota. O suporte N2 é responsável por intervenções técnicas que precisam ser realizadas presencialmente, como formatação e configuração de equipamentos, substituição e remanejamento de dispositivos, instalação de sistemas operacionais, configuração de aplicativos, entre outros. Além disso, o contrato visa atender a uma ampla gama de incidentes, como falhas de hardware, erros de sistema, problemas de conectividade, conflitos de IP, falhas em periféricos e erros em softwares diversos.

A categorização dos serviços por níveis de atendimento assegura a correta alocação de recursos conforme a complexidade da demanda, promovendo maior eficiência operacional, rastreabilidade das ações e aderência aos níveis de serviço pactuados (SLAs). A abrangência do contrato contempla todas as unidades da SEADES, incluindo o Gabinete da Secretária, Diretoria Geral, Conselhos, Superintendências (SAS, SISA, SUPRAD) e a Coordenação de Administração dos Centros Sociais Urbanos (COAD), garantindo suporte técnico contínuo e qualificado para as atividades finalísticas e de apoio, fundamentais para a execução das políticas públicas de assistência social, segurança alimentar, acolhimento a grupos vulneráveis e inclusão social em todo o território baiano.

Adicionalmente, é importante destacar que a **Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social (SEADES)** não dispõe de quadro próprio de servidores especializados em tecnologia da informação em número suficiente para atender à complexidade e à abrangência das demandas descritas no Catálogo de Serviços de TIC. A carência de mão de obra técnica efetiva, aliada à crescente dependência de soluções digitais para a execução das políticas públicas da Secretaria, torna inviável a realização dessas atividades com recursos humanos internos.

Diante desse cenário, a contratação de empresa especializada para prestação dos serviços de suporte técnico Níveis 1 e 2 se apresenta como medida imprescindível para assegurar a continuidade e a qualidade dos serviços prestados à população. Essa prática, inclusive, está alinhada com a esta prática adotada por diversas secretarias do Estado da Bahia, que, diante da baixa disponibilidade de servidores efetivos na área de TI, tem recorrido à terceirização como estratégia para suprir lacunas operacionais, garantir a eficiência administrativa e atender às exigências legais e técnicas de funcionamento dos órgãos públicos.

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

3.1 A descrição da solução como um todo está especificada:

() em tópico próprio do Estudo Técnico Preliminar

(X) na descrição a seguir: (...)

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

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

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

Justificativa técnica

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

Ampliação da Capacidade de Atendimento

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

Transferência de Conhecimento

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

Capacidade Técnica e Especialização

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

Eficiência e Agilidade

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

Economia de Tempo e Recursos

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

Acesso a Tecnologias Avançadas

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

Foco Estratégico

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

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

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

Esta modalidade de contratação de serviços técnicos especializados de TI é utilizada por organizações como um todo e pela Administração Pública, conforme contratações semelhantes realizadas por outras secretarias, para garantir a execução destas atividades aos seus usuários. Estes contratos de terceirização de TI são necessários para que os órgãos da Administração Pública obtenham os serviços com a qualidade necessária, o que requer muitas vezes um nível de especialização em determinadas áreas de conhecimento que não está disponível no seu quadro de servidores.

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

3.1.1. Fase de Implantação

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

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

3.1.2. Fase de Operação e Otimização Contínua

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

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

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

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

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

3.1.4. Resultados Esperados

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

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

- Proporcionar um ponto único de contato com os usuários para as questões relativas ao uso dos recursos de TI;
- Executar gerenciamento de demandas, dentro das práticas previstas na disciplina de Suporte aos Serviços (Service Support) preconizados pela ITIL, modelados na forma de processos específicos para a CONTRATANTE;
- Assegurar que as interfaces (entradas e saídas), processos, subprocessos, papéis, responsabilidades, e indicadores, descritos pela disciplina indicada no tópico anterior, sejam efetivas;
- Oferecer atendimento de qualidade aos usuários de TI, com o efetivo gerenciamento tecnológico das demandas e solicitações encaminhadas a equipe.
- Facilitar a restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios da CONTRATANTE, dentro dos acordos de níveis de serviços e prioridades estabelecidos;
- Gerar relatórios detalhados e gerenciais, para identificar possíveis pontos de estrangulamento e problemas de infraestrutura, de modo a reduzir o número de incidentes a médio e longo prazo;
- Comunicar e promover a disseminação adequada de informações para as unidades e áreas afetadas pelos eventos relacionados aos incidentes reportados à Central de Serviços;

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 Sustentabilidade:

4.1.1 Não serão definidos critérios e práticas de sustentabilidade na contratação, conforme justificativa apresentada pelo gestor competente no processo administrativo de que trata este TR/Habilitação, **doc. SEI 093.8092.2024.0004055-94 DOC 00102101773**.

4.2 Indicação de marcas ou modelos

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

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

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

() amostra

() exame de conformidade

(X) prova de conceito

() teste _____ (*especificar*)

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

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

4.3.1.2 () O exame de conformidade (X) a prova de conceito () o teste _____ (*especificar*) deverá ser realizado no **prazo de 48 horas (2) dias**, a contar da solicitação do responsável pela licitação.

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

4.4 Vistoria

4.4.1 Não será exigida a realização de vistoria prévia.

4.5 Subcontratação

4.5.1 Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.6 Garantia

4.6.1 Garantia de proposta

4.6.1.1 Não haverá exigência da garantia de proposta de que trata o art. 58 da Lei Federal nº 14.133/2021.

4.6.2 Garantia da contratação

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

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

4.6.2.1.2 Para garantia na modalidade títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia (art. 96, §1º, inc. I, da Lei Federal nº 14.133/2021).

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

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

4.6.2.1.5 Na hipótese de garantia na modalidade seguro garantia:

a) deverá ser prestada em **até 30 (Trinta) dias**, contados da data da homologação da licitação e anteriormente à assinatura do Contrato (art. 96, §3º, da Lei Federal nº 14.133/2021).

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

c) a apólice vigorará **por 3 (Três) dias** após o término da vigência do Contrato e continuará em vigor mesmo que a contratada não pague o prêmio nas datas convencionadas, devendo esta cláusula constar expressamente da apólice sob pena de não aceitação da garantia (art. 97, incs. I e II, da Lei Federal nº 14.133/2021).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.6.2.1.13 O emitente da garantia ofertada pela contratada deverá ser intimado pelo Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais ([art. 137, § 4º, da Lei Federal nº 14.133/2021](#)).

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

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

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

4.7 Participação de pessoas jurídicas reunidas em consórcio

(X) Sim

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

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

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1 Regime de execução

5.1.1 Condições de execução

5.1.1.1 A execução do objeto se dará da seguinte forma:

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

(X) da assinatura do Contrato

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

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

5.2 Local da execução

5.2.1 As especificações do endereço para execução do objeto constam:

() do anexo integrante deste TR/Habilitação

(X) da descrição abaixo

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

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

5.3 Materiais a serem disponibilizados

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

5.4 Garantia, manutenção e assistência técnica

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

5.5 Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

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

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

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

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

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

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

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

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

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

6.5 O acompanhamento da execução do Contrato compreenderá as atividades de gestão e fiscalização na forma dos arts. 15 a 23 do

Decreto nº 22.885/2024, observando-se, ainda, o disposto nos arts. 7º e 17 do Decreto nº 23.059/2024.

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

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

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

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

7. CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO DO OBJETO, LIQUIDAÇÃO E PAGAMENTO

7.1 RECEBIMENTO DO OBJETO

7.1.1 Recebimento provisório

7.1.1.1 O objeto do Contrato será recebido provisoriamente, no prazo de 5 (CINCO) dias, pelo(s) fiscal(is) do Contrato, mediante termo(s) detalhado(s), quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo (art. 140, inc. I, "a", da Lei Federal nº 14.133/2021).

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

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

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

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

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

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

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

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

7.1.2 Recebimento definitivo

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

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

b) análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicação das cláusulas contratuais correspondentes, solicitando à contratada por escrito, as respectivas correções;

c) emissão de termo detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços, com base nos relatórios elaborados e documentações apresentadas;

d) comunicação à contratada para emissão de nota(s) fiscal(is) ou instrumento(s) de cobrança equivalente(s), com o valor exato dimensionado pela fiscalização;

e) envio da documentação correspondente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão;

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

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

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

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

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

7.2 LIQUIDAÇÃO

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

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

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

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

7.3 PAGAMENTO

7.3.1 Prazo para pagamento

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

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

7.3.2 Forma de pagamento

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

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

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

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

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

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

8.1 Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1.1 A seleção da proposta será feita em procedimento de:

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

(X) menor preço

() maior desconto

8.2 Exigências de habilitação

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

8.2.1.1 Habilitação jurídica

8.2.1.1.1 Para **Pessoas Jurídicas**:

a) empresário individual: inscrição no registro público de empresas mercantis;

b) microempreendedor individual – MEI: certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

c) sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, com suas eventuais alterações supervenientes em vigor, devidamente registrados, acompanhados, quando for o caso, dos documentos societários comprobatórios de eleição ou designação e investidura dos atuais administradores.

d) sociedades simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, com suas eventuais alterações supervenientes em vigor, devidamente registrados, acompanhados dos atos comprobatórios de eleição e investidura dos atuais administradores.

e) empresa ou sociedade estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, observando-se a Instrução Normativa DREI/ME nº 77, de 18 de março de 2020, quando a atividade assim o exigir.

f) filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.

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

8.2.1.2 Habilitação fiscal, social e trabalhista

a) prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

b) prova de inscrição no cadastro de contribuintes (X) Estadual/Distrital () Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do licitante pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

c) prova de regularidade com a Fazenda (X) Estadual/Distrital () Municipal/Distrital do domicílio ou sede do licitante, ou outro equivalente, na forma da lei;

c.1) Caso o licitante seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

d) prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social.

e) prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

f) prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

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

8.2.1.3 Habilitação Econômico-Financeira

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

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

() contratação em valor inferior a 1/4 (um quarto) do limite para dispensa de licitação definido no inc. II do art. 75 da Lei Federal nº

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

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

(X) **exigível**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.2.1.4 Qualificação Técnica

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

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

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

14.133/2021).

b) prova de atendimento de requisitos previstos em lei especial, e for o caso **NÃO SE APLICA** (art. 67, inc. IV, da Lei Federal nº 14.133/2021);

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

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

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

[DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO, **SEM** EXIGÊNCIA DE VISTORIA]

d) declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação, preferencialmente conforme modelo anexo a este TR/Habilitação (art. 67, inc. VI, da Lei Federal nº 14.133/2021).

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

PARCELAS DE MAIOR RELEVÂNCIA <u>OU</u> VALOR SIGNIFICATIVO	QUANTITATIVO TOTAL (100%)	COMPROVAÇÃO MÍNIMA (50%)
ATENDIMENTO E SUPORTE, ao usuário 1º e 2º níveis.	6720 Chamados / Ano	50%, correspondente a 3360 chamados / ano

Esta parcela foi definida a partir da quantidade de chamados de atendimentos e suporte ao usuário 1º e 2º níveis, calculado a partir de média mensal de 560 chamados e totalizando 6720 chamados por ano.

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

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

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

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

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

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

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

8.3 Disposições gerais

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

8.3.2 Regras acerca da participação de matriz e filial:

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

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

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

8.3.3.2 A substituição dos documentos está condicionada à verificação da regularidade destes, mediante a emissão do extrato do fornecedor pela Administração.

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

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

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1 O valor estimado total da contratação é de R\$ 697.935,96 (Seiscentos e noventa e sete mil, novecentos e trinta e cinco reais e noventa e seis centavos.), conforme planilha de quantitativos e preços unitários e global (X) abaixo () em anexo, os quais correspondem **ao critério máximo de aceitabilidade dos preços unitários e global** .

LOTE/ ITEM	Código SIMPAS	Descrição	Unidade de Fornecimento (UF)	Quantitativo	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO GLOBAL	DEGRAU
---------------	---------------	-----------	------------------------------------	--------------	-------------------	-----------------	--------

Unico	02.24.00.00175148-4	ATENDIMENTO E SUPORTE, ao usuário 1º e 2º níveis, incluindo serviços gerenciados e integrados para suporte técnico especializado, através de estabelecimento de Central de Serviços, incluindo o fornecimento e implementação de solução informatizada integrada para gestão de serviços dos recursos TIC, observando as melhores práticas de serviços da ITIL (Information Technology Infrastructure Library)	UN	1	58.161,33	697.935,96	0,1
				VALOR TOTAL	ESTIMADO	697.935,96	

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

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

Unidade FIPLAN	Função	Subfunção	Programa	P/A/OE
39.101	08	126	502	2002
SEADES-APG	Assistência Social	Tecnologia da informação		
Região/planejamento	Natureza da Despesa	Destinação do recurso	Tipo de recurso orçamentário	
9900 - Estado	3.3.90.40.000	1.500.0.100.000000.00.00.00	Recursos Ordinários não Vinculados do Tesouro	

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

11. PRAZO PARA ASSINATURA DO CONTRATO

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

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

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

12. ANEXOS INTEGRANTES DO TR/HABILITAÇÃO

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

- () Seção Específica do TR/Habilitação para o Sistema de Registro de Preços;
- () Modelo para descrição auxiliar do objeto (no caso de listagem extensa)
- (x) Modelo de descrição de proposta de preço e de declaração de elaboração independente de proposta;
- (x) Modelos de prova de qualificação técnica:
- (x) Capacidade técnico-operacional;
- (x) Declaração de pleno conhecimento, sem exigência de vistoria
- () Declaração de pleno conhecimento, com exigência de vistoria
- () Estudo Técnico Preliminar, quando cabível.

Salvador, 27/08/2025

Carlos Eugenio Ramos Melo dos Santos

Matrícula - 92087165

Coordenação de gestão organizacional e TIC.

ANEXO

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

Modalidade de Licitação	Número
-------------------------	--------

LOTE /ITEM	DESCRIÇÃO			
VALOR TOTAL DO LOTE/ITEM (MENSAL)				R\$
VALOR TOTAL DO LOTE/ITEM (GLOBAL)				R\$
PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA				() DIAS [≥60]

[Identificação completa do representante do licitante], como representante devidamente constituído de **[Identificação completa do licitante]**, doravante denominado LICITANTE, para fins de participação no certame licitatório acima identificado, declaro, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

- (a) a proposta apresentada para participar desta licitação foi elaborada de maneira independente por mim e o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato desta licitação, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- (b) a intenção de apresentar a proposta elaborada para participar desta licitação não foi informada, discutida ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato desta licitação, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- (c) que não tentei, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato desta licitação quanto a participar ou não dela;
- (d) que o conteúdo da proposta apresentada para participar desta licitação não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato desta licitação antes da adjudicação do objeto;
- (e) que o conteúdo da proposta apresentada para participar desta licitação não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante do órgão licitante antes da abertura oficial das propostas;

(f) que o conteúdo da proposta apresentada para participar desta licitação compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas, conforme §1º do art. 63 da Lei nº 14.133/2021; e

(g) que estou plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detenho plenos poderes e informações para firmá-la.

Salvador, ____ de _____ de 20__.

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

ANEXO
MODELO DE PROVA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA
CAPACIDADE TÉCNICO-OPERACIONAL

Modalidade de Licitação	Número
-------------------------	--------

Declaramos, para fins de habilitação em processo licitatório, que a empresa XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, CNPJ XXXXXXXXXXXXXXXX, com endereço na XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, prestou serviço de xxxxxxxxxxxxxxxx, atendendo integralmente as especificações contratadas, inexistindo, até a presente data, registros negativos que comprometam a prestação.

Especificação	Quantitativo	Prazo de execução

Salvador ____ de _____ de 20__.

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

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

Modalidade de Licitação	Número
-------------------------	--------

Em cumprimento à exigência do TR/HABILITAÇÃO, declaramos, para os fins do inc. VI do art. 67 da Lei Federal nº 14.133/2021, termos tomado conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.

Salvador ____ de ____ de 20__.

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eugênio Ramos Melo dos Santos**, **Secretário Administrativo I**, em 07/10/2025, às 18:15, 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 **00123842535** e o código CRC **A5E6A61F**.

Referência: Processo nº 093.8092.2024.0004055-94

SEI nº 00123842535



Modalidade de Licitação

PE

Número

XX/2025

**CONTRATAÇÃO SIMPLIFICADA
DE SERVIÇOS USUAIS**

(X) LICITAÇÃO

MINUTA

CONTRATO Nº
____/____ QUE
ENTRE SI
CELEBRAM O
ATRAVÉS DA
SECRETARIA DE
ASSISTÊNCIA E
DESENVOLVIMENTO
SOCIAL- SEADES
E A _____,
PARA OS FINS
QUE NELE SE
DECLARAM.

O ESTADO DA BAHIA, neste ato representado pela Dra. _____, titular da SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL - SEADES, CNPJ nº 49.238.155/0001-50, situada na Avenida Luís Viana Filho, 3ª Avenida, nº 390, Plataforma IV, Centro Administrativo da Bahia - CAB, CEP 41.745-005, na cidade de Salvador/BA, autorizada pelo Decreto de delegação de competência publicado no D.O.E. de 30 de outubro de 2025, doravante denominado **CONTRATANTE**, e a _____ [pessoa jurídica], inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____, sediada na _____, doravante representada pelo Sr(a). _____, portador da cédula de identidade nº _____, emitida por _____, inscrito(a) no CPF/MF sob o nº _____, conforme atos constitutivos da empresa ou procuração apresentada nos autos, doravante denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente **TERMO DE CONTRATO**, decorrente do Pregão Eletrônico nº XXX/2025, processo administrativo nº **093.8092.2024.0004055-94**, que se regerá pela Lei nº 14.634, de 28 de novembro de 2023, pela Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e mediante as cláusulas e condições a seguir ajustadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1 O objeto do presente instrumento é a contratação dos Serviços Técnicos de atendimento e Suporte ao Usuário em 1º Nível e 2º Nível e Operação da Central de Serviços de TIC, nesta Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social (SEADES), nas condições estabelecidas no Termo de Referência e Habilitação (TR/Habilitação).

1.2 Vinculam-se a esta contratação, independentemente de transcrição neste instrumento:

- a) TR/Habilitação;
- b) Proposta da Contratada;
- c) Edital da Licitação (demais componentes);
- d) Eventuais anexos dos documentos supracitados.

1.3 O modelo de execução do objeto observará o disposto no TR/Habilitação.

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1 12 (doze) meses, a contar da data da (x) **assinatura do Contrato**, prorrogável até atingir o limite de 10 anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

2.2 A prorrogação de que trata esta Cláusula está condicionada à justificativa e autorização da autoridade competente para celebrar o ajuste, devendo as condições e preços permanecerem vantajosos para o Contratante, permitida a negociação com a Contratada, observando-se, ainda, o cumprimento dos seguintes requisitos:

- a) comprovação de que a forma de execução do objeto tem natureza continuada;
- b) apresentação de relatório que discorra sobre a execução do Contrato e sua regularidade;
- c) apresentação de justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na continuidade da execução contratual;
- d) manifestação expressa da Contratada informando o interesse na prorrogação;
- e) comprovação de que a Contratada mantém as condições iniciais de habilitação.

- 2.3 A Contratada não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.
- 2.4 A prorrogação do Contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.
- 2.5 Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.
- 2.6 O Contrato não poderá ser prorrogado, quando for aplicada à Contratada (art. 44, §3º, inc. III, do Decreto nº 23.113, de 9 de outubro de 2024):
- a) a sanção de impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Estado da Bahia;
 - b) a sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar, nos termos do art. 156, §5º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

- 3.1 As regras de execução e de gestão do contrato constam no TR/Habilitação, anexo a este Contrato (art. 92 da Lei Federal nº 14.133/2021).
- 3.2 Fica indicado como gestor deste Contrato o servidor _____, matrícula: _____
- Nota: alternativamente, a nomeação do gestor do contrato pode ser feita por portaria.**
- 3.3 Fica(m) indicado(s) como fiscal(is) deste Contrato o(s) servidor(es): _____ matrícula(s): _____

CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

- 4.1 Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

CLÁUSULA QUINTA – PREÇO

- 5.1 O Contratante pagará à Contratada os valores estimados especificados no quadro abaixo:

LOTE UNICO		
Quantitativo	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO MENSAL
01		
VALOR ESTIMADO MENSAL		
VALOR ESTIMADO GLOBAL		

- 5.1.1 Estima-se para o Contrato o valor mensal de R\$ _____ (_____), perfazendo o valor estimado global de R\$ _____ (_____).
- 5.2. Nos preços contratados estão incluídos todos os custos com material de consumo, salários, encargos sociais, previdenciários, fiscais, comerciais e trabalhistas de todo o pessoal da Contratada, como também fardamento, transporte de qualquer natureza, materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, aluguéis, administração, tributos, impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outros custos que, direta ou indiretamente, se relacionem com o fiel cumprimento pela Contratada das obrigações.
- 5.3 O valor do Contrato referido nesta Cláusula é meramente estimativo, dependendo os pagamentos devidos à Contratada dos quantitativos efetivamente executados.

CLÁUSULA SEXTA – PAGAMENTO

- 6.1 O prazo para pagamento à Contratada e as demais condições a ele referentes encontram-se definidos no TR/Habilitação, que constitui anexo deste Contrato (art. 92, incs. V e VI, da Lei Federal nº 14.133/2021).

CLÁUSULA SÉTIMA – MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO FINANCEIRO DO CONTRATO

Reajustamento em sentido estrito

- 7.1 Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis no prazo de 1 (um) ano contado de __/__/__, **data do orçamento estimado** (art. 92, inc. V, e §3º, da Lei Federal nº 14.133/2021).
- 7.2 Após o interregno de 1 (um) ano, independentemente de pedido da Contratada, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do índice INPC/IBGE.
- 7.2.1 Na hipótese de não reajustamento dos preços pelo Contratante, o requerimento de reajuste deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação nos termos do art. 131, parágrafo único, da Lei Federal nº 14.133/2021, sob pena de preclusão.
- 7.3 Nos reajustamentos subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 7.4 Na hipótese de atraso ou não divulgação do(s) índice(s) de reajustamento, o Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).
- 7.4.1 A Contratada deverá apresentar a memória de cálculo referente ao reajustamento de preços correspondente a eventual valor remanescente.
- 7.5 Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.
- 7.6 Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço no período remanescente do Contrato, por meio de termo aditivo.
- 7.7 O reajustamento será realizado por apostilamento, na forma do art. 136, inc. I, da Lei Federal nº 14.133/2021.

Outras causas de reequilíbrio econômico-financeiro

- 7.8 O reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro dependerá de requerimento da Contratada quando visar recompor o preço que se tornou insuficiente, devendo ser instruído com a documentação que comprove o desequilíbrio econômico-financeiro do Contrato.

7.8.1 O requerimento de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro inicial do Contrato, nas hipóteses do art. 124, inc. II, "d", da Lei Federal nº 14.133/2021, deverá ser formulado pelo interessado no prazo máximo de 1 (um) ano do fato que o ensejou, sob pena de decadência, em consonância com o art. 211 da Lei Federal nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002.

7.8.2 Na hipótese de contratos de fornecimento ou serviços contínuos, o requerimento de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro deverá ser formulado durante a vigência do Contrato e antes de eventual prorrogação nos termos do [art. 107](#) da Lei Federal nº 14.133/2021, sob pena de preclusão (art. 131, parágrafo único, da Lei Federal nº 14.133/2021).

7.8.2.1 Fica convencionado que, nos casos de contrato de fornecimento ou serviços contínuos com prazo de vigência superior a 1 (um) ano, o requerimento de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato deverá observar a disposição da subcláusula 7.8.1.

7.9 O Contratante, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, prorrogável por igual período mediante justificativa, responderá a eventuais pedidos de manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato apresentado pela Contratada (art. 92, inc. XI, c/c art. 123, parágrafo único, da Lei Federal nº 14.133/2021).

7.10 O processo de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro em favor do Contratante deverá ser instaurado quando possível a redução do preço ajustado para compatibilizá-lo ao valor de mercado ou quando houver diminuição, devidamente comprovada, dos preços dos insumos básicos utilizados no Contrato.

7.11 A Contratada não fará jus à recomposição do equilíbrio econômico-financeiro caso quaisquer dos riscos por ela assumidos no Contrato venham a se materializar (art. 124, inc. II, "d", parte final, da Lei Federal nº 14.133/2021).

CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE E DA CONTRATADA

Obrigações do Contratante

8.1 O Contratante, além das determinações contidas no TR/Habilitação e demais componentes, bem como daquelas decorrentes de lei, obriga-se a:

a) exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com este Contrato e seus anexos, fornecendo por escrito as informações necessárias para a execução do objeto contratado;

b) receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no TR/Habilitação;

c) acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato e o cumprimento das obrigações pela Contratada;

d) intimar a Contratada, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto do Contrato, para que seja por ela substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas, no prazo indicado, certificando-se de que as soluções propostas pela Contratada são as mais adequadas;

e) comunicar-se com a Contratada para emissão de nota(s) fiscal(is) ou instrumento(s) de cobrança equivalente(s) relativamente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o [art. 143 da Lei Federal nº 14.133/2021](#);

f) efetuar o pagamento à Contratada do valor correspondente à execução do objeto, conforme prazo, forma e condições estabelecidos no TR/Habilitação;

g) aplicar à Contratada as sanções previstas em lei e neste Contrato;

h) explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato apresentadas pela Contratada, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste, no prazo definido na subcláusula 8.1.1;

i) responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro apresentados pela Contratada no prazo definido na subcláusula 7.9;

j) intimar os emitentes das garantias relativamente ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, §4º, da Lei Federal nº 14.133/2021);

k) assegurar-se, na hipótese de execução do objeto contratado em suas dependências ou em local por ele designado, que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela Contratada, das normas de segurança e saúde no trabalho.

8.1.1 O Contratante, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data do protocolo do(s) requerimento(s) relacionado(s) à execução do Contrato, decidirá sobre todas as solicitações e reclamações apresentadas pela Contratada, admitida a prorrogação motivada do prazo, por igual período (art. 123 da Lei Federal nº 14.133/2021).

Obrigações da Contratada

8.2 A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes neste Contrato e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações decorrentes de lei e aquelas a seguir dispostas:

a) designar de sua estrutura administrativa um preposto permanentemente responsável pela perfeita execução do Contrato, inclusive para atendimento de emergência, servindo de interlocutor e canal de comunicação entre as partes, observado o art. 118 da Lei Federal nº 14.133/2021, cuja designação ou manutenção poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, hipótese em que a Contratada designará outro profissional para o exercício da atividade;

b) atender às determinações regulares emitidas pelo Contratante e prestar o(s) esclarecimento(s) ou informação(ões) por ele solicitado(s) ([art. 137, inc. II, da Lei Federal nº 14.133/2021](#));

c) reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo Contratante, os bens e serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

d) responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, nos termos das normas de regência, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

e) não contratar, durante a vigência do Contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do Contratante ou do fiscal ou gestor do Contrato, nos termos do art. 48, parágrafo único, da Lei Federal nº 14.133/2021;

- f) quando não for possível a verificação da regularidade no Cadastro de Fornecedores, entregar ao setor responsável pela fiscalização do Contrato, junto com a nota(s) fiscal(is) ou instrumento(s) de cobrança equivalente(s) para fins de pagamento, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda estadual, municipal ou distrital do domicílio ou sede da Contratada; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;
- g) manter durante toda a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;
- h) prestar todo esclarecimento ou informação solicitados pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do objeto;
- i) executar o objeto sem solução de continuidade durante todo o prazo da vigência do Contrato e comunicar ao Contratante qualquer anormalidade ou acidente que interfira no bom andamento do Contrato;
- j) paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- k) promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do Contrato;
- l) conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local da execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;
- m) reparar, repor ou restituir, nas mesmas condições e especificações, dentro do prazo determinado pelo Contratante, os equipamentos e utensílios eventualmente recebidos para uso nos serviços objeto deste contrato, deixando-os em perfeita condição de funcionamento;
- n) assegurar a seus trabalhadores ambiente de trabalho em condições adequadas ao cumprimento às normas de saúde, segurança e bem estar no trabalho e fazer com que seus empregados as respeitem, bem como atentar para as regras de cortesia no local onde serão executados os serviços;
- o) responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;
- p) submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do TR/Habilitação;
- q) cumprir, durante todo o período de execução do Contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, devendo, sempre que solicitado pelo Contratante, indicar os empregados que preencherem as vagas correspondentes (arts. 92, inc. XVIII, e 116 da Lei Federal nº 14.133/2021);
- r) atender as obrigações concernentes à aprendizagem de que trata o art. 429 do Decreto-Lei nº 5.452/1943 (Consolidação das Leis do Trabalho - CLT), Lei nº 14.395/2021, e normas regulamentares, em especial:
- 1) quando se tratar da contratação de serviços, recrutar, preferencialmente, como aprendizes, os estudantes indicados no art. 42 da Lei nº 14.395/2021, no percentual mínimo de 20% (vinte por cento) do quadro de aprendizes da Contratada.
- 1.1) na hipótese do item 1, a Contratada deverá apresentar ao fiscal ou responsável pela gestão e acompanhamento do Contrato, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contado do início efetivo da execução do objeto, a lista completa dos aprendizes, indicando aqueles selecionados no banco de dados de que trata a Lei nº 14.395/2021, devendo justificar, perante o Contratante, a eventual impossibilidade de seu cumprimento.
- s) guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do Contrato;
- t) arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no [art. 124, inc. II, "d", da Lei Federal nº 14.133/2021](#);
- u) observar a legislação federal, estadual e municipal, relativa ao objeto do Contrato, bem como as normas internas do Contratante;
- v) alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas deste Contrato, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;
- x) não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 (quatorze) anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- y) providenciar e manter atualizadas todas as licenças e alvarás junto às repartições competentes, necessários à execução do Contrato, arcando com os custos para sua obtenção;
- w) efetuar pontualmente o pagamento de tributos que incidam ou venham a incidir sobre as suas atividades e/ou sobre a execução do presente Contrato;
- z) emitir nota(s) fiscal(is) ou instrumento(s) de cobrança equivalente(s) de acordo com a legislação, contendo descrição dos bens, obras e/ou serviços, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, indicando, conforme o caso, sua quantidade, preço unitário e valor total;
- aa) realizar os serviços de manutenção e assistência técnica conforme prescrições do TR/Habilitação;
- bb) fornecer as instalações, aparelhamento e pessoal técnico exigidos na licitação;
- cc) alocar, durante todo o período de execução do objeto, profissional, devidamente registrado no conselho profissional competente, quando for o caso, detentor de atestado de responsabilidade técnica e a equipe técnica mínima exigida no TR/Habilitação, admitindo-se a sua substituição por profissionais de experiência equivalente ou superior, desde que aprovada pelo Contratante;
- dd) responder por quaisquer compromissos assumidos com terceiros, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato próprio,

de seus empregados, prepostos ou subordinados;

ee) promover, por sua conta e risco, transporte de bens;

ff) executar, quando for o caso, a montagem dos equipamentos, de acordo com as especificações e/ou normas exigidas, utilizando ferramentas apropriadas e dispor de infraestrutura e equipe técnica necessárias à sua execução;

gg) ressarcir o Contratante pelos danos decorrentes de paralisação ou interrupção da execução do objeto contratado;

hh) realizar, quando exigido no TR/Habilitação, a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo ser exigida, inclusive, a capacitação dos técnicos do Contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

ii) tratando-se de obras, serviços e fornecimento de grande vulto, implantar Programa de Integridade, na forma do Decreto nº 23.356, de 17 de janeiro de 2025;

jj) providenciar o cadastramento de seu representante legal ou procurador no site www.comprasnet.ba.gov.br ou outro que venha a substituí-lo, para a prática de atos através do Sistema Eletrônico de Informações – SEI;

kk) manter atualizados os seus dados cadastrais, com a apresentação de documentos comprobatórios de mudança de endereços, inclusive eletrônicos (e-mail), telefones, composição societária, endereço dos sócios, contratos sociais e alterações;

ll) atender às obrigações de que tratam os Anexos deste Contrato;

CLÁUSULA NONA – GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

9.1 As disposições sobre a garantia da contratação estão disciplinadas no TR/Habilitação.

CLÁUSULA DÉCIMA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1 Constituem infrações administrativas para os fins deste Contrato, as condutas tipificadas no art. 155 da Lei Federal nº 14.133/2021.

10.2 Serão aplicadas à Contratada que incorrer nas infrações tipificadas no art. 155 da Lei Federal nº 14.133/2021, as sanções previstas no art. 156 da mesma norma, observados os arts. 48 e 49 da Lei nº 14.634/2023 e a disciplina constante no Decreto nº 23.113/2024.

10.3 No que concerne à multa, será observado o disposto no subitem 10.14.

10.4 A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante, observado o disposto na Lei nº 12.209, de 20 de abril de 2011 (art.156, §9º, da Lei Federal nº 14.133/2021).

10.5 Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei Federal nº 14.133/2021).

10.6 A apuração das infrações administrativas será realizada em processo administrativo sancionatório, conforme rito estabelecido nos arts. 51 e 52 da Lei nº 14.634/2023, com a observância das garantias da ampla defesa e do contraditório, na forma do Decreto nº 23.113/2024.

10.6.1 Será admitida medida cautelar destinada a garantir o resultado útil do processo administrativo sancionatório, de forma antecedente ou incidental à sua instauração, inclusive a retenção provisória do valor correspondente à estimativa da sanção de multa (art. 50, §2º, da Lei nº 14.634/2023).

10.6.2 O valor da retenção provisória a que se refere a subcláusula anterior não poderá exceder o limite máximo estabelecido no art. 156, §3º, da Lei Federal nº 14.133/2021 (art. 50, §3º, da Lei nº 14.634/2023).

10.7 A apuração de infrações sujeitas exclusivamente à sanção de advertência ou de multa, isoladas ou cumuladas entre si, será realizada em processo sancionatório simplificado (art. 51 da Lei nº 14.634/2023).

10.7.1 Precederá a abertura do processo sancionatório simplificado a intimação do interessado a fim de que tenha ciência da imputação, observada a disciplina do art. 28 do Decreto nº 23.113/2024.

10.7.1.1 O ato de intimação deverá conter a descrição dos fatos ilícitos imputados, o enquadramento jurídico, a sanção aplicável e, no caso de multa, o respectivo cálculo.

10.7.1.2 Acompanhará o ato de intimação o termo de anuência que poderá ser firmado pelo interessado, caso manifeste a concordância com a imputação e com a sanção aplicável.

10.7.1.3 Assinado o termo de anuência no prazo assinalado, será promovida a aplicação da sanção cabível, procedendo-se aos devidos registros, encerrando-se o procedimento.

10.7.1.3.1 No caso de multa, o procedimento será encerrado após o seu efetivo recolhimento.

10.7.1.4 Caso o interessado não manifeste a concordância expressa com os termos da imputação, será promovida a abertura do processo sancionatório simplificado.

10.8. A apuração de conduta infrativa sujeita à sanção de impedimento de licitar e contratar ou de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, será realizada em processo de responsabilização (art. 52 da Lei nº 14.634/2023).

10.8.1. As sanções de impedimento de licitar e contratar ou de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser atenuadas ou comutadas mediante a celebração de Termo de Transação Administrativa (TTA), observados os requisitos e condições estabelecidos em Regulamento específico (art. 55 do Decreto nº 23.113/2024).

10.9 Na aplicação das sanções serão considerados ([art. 156, §1º, da Lei Federal nº 14.133/2021](#)):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;

e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

10.10 Os atos previstos como infrações administrativas na [Lei Federal nº 14.133/2021](#), ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na [Lei Federal nº 12.846/2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na referida Lei ([art. 159](#) da Lei Federal nº 14.133/2021 e art. 47, §3º, da Lei nº 14.634/2023).

10.11 A personalidade jurídica da Contratada poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos em lei e neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial ([art. 160 da Lei Federal nº 14.133/2021](#) e art. 57 da Lei nº 14.634/2023).

10.11.1 Com a desconsideração da personalidade jurídica, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com a Contratada.

10.11.2 Em todos os casos de desconsideração da personalidade jurídica deverão ser observados o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

10.12 O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ele aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal (art. 161 da Lei Federal nº 14.133/2021 e art. 55, §1º, da Lei nº 14.634/2023).

10.13 As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do [art. 163 da Lei Federal nº 14.133/2021](#), conforme art. 60 da Lei nº 14.634/2023 e a disciplina prevista no Decreto nº 23.113/2024.

10.14 A sanção de multa observará as seguintes disposições:

10.14.1 Multa Compensatória

10.14.1.1 A multa compensatória, em caso de descumprimento total da obrigação principal, incidente sobre o valor global do contrato, será de: 20% (vinte por cento) (art. 8º, *caput*, e §1º do Decreto nº 23.313/2024).

Nota: o percentual poderá ser ajustado ao caso concreto, não podendo ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento)

10.14.1.1.1 Caso o cumprimento da obrigação principal, uma vez iniciado, seja descontinuado, a multa compensatória incidirá sobre a diferença entre o valor global do contrato e o valor da parte do fornecimento ou do serviço já realizado (art. 8º, §2º do Decreto nº 23.313/2024).

10.14.1.2 A multa compensatória, no caso de descumprimento de obrigação acessória, incidente sobre o valor do contrato, será de: 0,5% (cinco décimos por cento) (art. 8º, §3º, do Decreto nº 23.313/2024).

10.14.2 Multa Moratória

10.14.2.1 O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o contratado a multa de mora.

10.14.2.2 No caso de obrigação principal, a multa de mora diária, incidente sobre o valor da obrigação descumprida ou da estimativa arbitrada de seu custo, será de: 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, e de 0,5% (cinco décimos por cento) por cada dia subsequente ao trigésimo. (art. 9º, §1º, do Decreto nº 23.313/2024).

10.14.2.3 No caso de obrigação acessória, a multa de mora diária, incidente sobre o valor da obrigação descumprida ou da estimativa arbitrada de seu custo, será de 0,1% (um décimo por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, e de 0,3% (três décimos por cento) por cada dia subsequente ao trigésimo.

10.14.2.4 O atraso injustificado do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição de garantia contratual ensejará a aplicação de multa moratória diária de **5% (cinco por cento)**, incidente sobre o valor da garantia contratual (art. 9º, §2º, do Decreto nº 23.313/2024).

10.14.2.4.1 A multa moratória não poderá superar o valor da própria garantia contratual.

10.14.2.5 A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas na Lei nº 14.133/2021 (art. 9º, §3º, do Decreto nº 23.313/2024).

10.14.2.6 Se o cálculo da multa moratória atingir o patamar correspondente ao valor máximo da multa compensatória, além da conversão em compensatória e aplicação das demais sanções previstas em lei, o recebimento do objeto deverá ser recusado, salvo justificativa escrita devidamente fundamentada (art. 9º, §4º, do Decreto nº 23.313/2024).

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – EXTINÇÃO CONTRATUAL

11.1 O Contrato se extingue quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes.

11.1.1 O Contrato pode ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o Contratante, quando este não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o Contrato não mais lhe oferece vantagem (art. 106, inc. III, da Lei Federal nº 14.133/2021).

11.1.1.1 Na hipótese de que trata a subcláusula 11.1.1, a extinção ocorrerá na próxima data de aniversário do Contrato, condicionada à intimação da Contratada sobre a não continuidade do pacto com, no mínimo, 2 (dois) meses de antecedência da referida data (art. 106, §1º, da Lei Federal nº 14.133/2021).

11.1.1.1.1 Caso a intimação de que trata a subcláusula 11.1.1.1 ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário do Contrato, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

11.2. O Contrato pode ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no [art. 137 da Lei Federal nº 14.133/2021](#), assegurados o contraditório e a ampla defesa.

11.2.1. A extinção do contrato poderá ser:

a) determinada por ato unilateral e escrito da Administração, exceto no caso de descumprimento decorrente de sua própria conduta ([arts. 138, inc. I, e 139 da Lei Federal nº 14.133/2021](#));

b) consensual, por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse da Administração ([art. 138, inc. II, da Lei Federal nº 14.133/2021](#));

c) determinada por decisão arbitral, em decorrência de cláusula compromissória ou compromisso arbitral, ou por decisão judicial ([art. 138, inc. III, da Lei Federal nº 14.133/2021](#)).

11.2.2. A alteração social, da finalidade ou da estrutura da empresa Contratada não ensejará a extinção contratual se não restringir sua capacidade de concluir o Contrato ([art. 137, inc. III, da Lei Federal nº 14.133/2021](#)).

11.2.2.1. Se a alteração de que trata a subcláusula 11.2.2 implicar mudança da pessoa jurídica Contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

11.2.3. O Contrato será extinto caso se constate que a Contratada mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou da entidade Contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do Contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inc. IV, da Lei Federal nº 14.133/2021).

11.3 O termo de extinção, sempre que possível, será precedido de:

a) balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

b) relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

c) indenizações e multas.

11.4 A extinção do Contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, observada a Cláusula Sétima deste Contrato, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório ([art. 131 da Lei Federal nº 14.133/2021](#)).

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1 As despesas para o pagamento do presente Contrato correrão à conta de recursos da Dotação Orçamentária a seguir especificada (art. 92, inc. VIII, da Lei Federal nº 14.133/2021):

Unidade Orçamentária: 39.101 - Assessoria de Planejamento e Gestão - SEADES - APG

Unidade Gestora: 0001 - DG Executora

Ação: 08.122.502.2002 - Manutenção de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação

Natureza da Despesa: 3.3.90.40.000 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica

Destinação de Recurso: 1.500.0.100.000000.00.00.00 - Recursos Ordinários não Vinculados do Tesouro

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES

13.1 Eventuais alterações contratuais se regerão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei Federal nº 14.133/2021](#).

13.2 A Contratada é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato que se fizerem nos serviços ou nas compras, e, de até 50% (cinquenta por cento), no caso de reforma de edifício ou de equipamento (art. 125 da Lei Federal nº 14.133/2021).

13.3 As alterações unilaterais não poderão transfigurar o objeto da contratação (art. 126 da Lei Federal nº 14.133/2021).

13.4 Caso o Contrato não contemple preços unitários para os serviços cujo aditamento se fizer necessário, esses serão fixados por meio da aplicação da relação geral entre os valores da proposta e o do orçamento-base da Administração sobre os preços referenciais ou de mercado vigentes na data do aditamento, respeitados os limites estabelecidos na subcláusula [13.2](#) (art. 127 da Lei Federal nº 14.133/2021).

13.5 Nas alterações contratuais para supressão de bens ou serviços, se a Contratada já houver adquirido os materiais e os colocado no local dos trabalhos, estes deverão ser pagos pela Administração pelos custos de aquisição regularmente comprovados e monetariamente reajustados, podendo caber indenização por outros danos eventualmente decorrentes da supressão, desde que regularmente comprovados (art. 129 da Lei Federal nº 14.133/2021).

13.6 Caso haja alteração unilateral do Contrato que aumente ou diminua os encargos da Contratada, a Administração deverá restabelecer, no mesmo termo aditivo, o equilíbrio econômico-financeiro inicial (art. 130 da Lei Federal nº 14.133/2021).

13.7 Os preços contratados serão alterados, para mais ou para menos, conforme o caso, se houver, após a data da apresentação da proposta, criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou a superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços contratados (art. 134 da Lei Federal nº 14.133/2021).

13.8 As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação do órgão de assessoramento jurídico do Contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei Federal nº 14.133/2021).

13.9 Registros que não caracterizam alteração do Contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, conforme [art. 136 da Lei Federal nº 14.133/2021](#)

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – PUBLICAÇÃO

14.1. Incumbirá ao Contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no [art. 94 da Lei Federal nº 14.133/2021](#).

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - COMUNICAÇÃO ELETRÔNICA

15.1. Fica pactuado que os atos de comunicação processual com a Contratada poderão ser realizados por meio eletrônico, na forma da Lei nº 12.209/2011 e do Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014.

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

Nota: utilizar essa cláusula caso a contratação envolva, de qualquer forma, o tratamento de dados pessoais [Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#).

16.1 As partes se comprometem a cumprir a [Lei Federal nº 13.709/2018](#) (Lei de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), bem como regras e regulamentos que lhe forem aplicáveis e que tenham por objeto os dados pessoais tratados no âmbito do objeto contratado.

16.2 A Contratada deverá utilizar os dados pessoais recebidos em função do objeto do Contrato somente para a finalidade pactuada, não podendo, em caso algum, utilizar esses dados pessoais para finalidade distinta, sob pena de extinção imediata da contratação.

16.3 A Contratada se obriga a não armazenar, arquivar, reproduzir, transmitir, distribuir, transferir ou de qualquer forma compartilhar os dados pessoais disponibilizados pelo Contratante com terceiros, salvo nas hipóteses legalmente previstas.

16.4 Em caso de incidente de vazamento de dados pessoais, a Contratada deverá enviar comunicação ao Contratante, por escrito, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas contado a partir da ciência do vazamento, contendo, no mínimo, as seguintes informações: a) data e hora do incidente; b) data e hora da ciência pela Contratada; c) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; d) relação de titulares afetados pelo incidente; e e) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para sanar e mitigar o incidente, bem como para reparar eventuais danos e evitar novos incidentes.

16.5 O Contratante deverá ser informado no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pela Contratada.

16.6 A Contratada deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres desta Cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

16.7 Encerrado o tratamento dos dados nos termos do [art. 15 da LGPD](#), é dever da Contratada eliminá-los, com exceção das hipóteses do [art. 16 da LGPD](#), incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

16.8 A Contratada deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações sobre os dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

16.9 Em caso de descumprimento de qualquer obrigação prevista nesta Cláusula, a Contratada ficará sujeita à integral responsabilização, inclusive por perdas e danos, aplicação das sanções cabíveis e da extinção do Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1 Constatada irregularidade no procedimento licitatório ou na execução contratual, caso não seja possível o saneamento, a decisão sobre a suspensão da execução ou sobre a declaração de nulidade do Contrato observará o disposto no art. 147 da Lei Federal nº 14.133/2021.

17.2 O Contratante não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do Contrato.

17.3 Os casos omissos serão dirimidos pelo Contratante, segundo as disposições contidas na Lei Federal [nº 14.133/2021](#), na Lei nº 14.634/2023 e demais normas aplicáveis.

17.4 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Contrato, será observado o art. 183 da Lei Federal nº 14.133/2021 e o art. 67 da Lei nº 14.634/2023.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO

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

Salvador, documento datado e assinado eletronicamente.

Representante legal do Contratante



Documento assinado eletronicamente por **Jucilene de Oliveira Dias**, **Coordenador III**, em 29/08/2025, às 16:45, 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 **00121632305** e o código CRC **C864887A**.