



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE

EDITAL-PADRÃO
CONTRATAÇÃO SIMPLIFICADA DE SERVIÇOS COMUNS
(Conforme matriz aprovada pela Portaria PGE nº 063/20 rev.1)

(☒) Contratação delegada

PREÂMBULO

1. Regência legal:

Esta licitação obedecerá as disposições da Lei estadual nº 9.433/05, da Lei Complementar nº 123/06, das normas gerais da Lei nº 8.666/93, e ainda, do Decreto estadual nº 19.896/20 (na modalidade pregão eletrônico) e respectivas alterações, além dos da legislação específica aplicável.

2. Requisito de participação:

(☒) Ampla Participação

(☒) Serviços – Sem reserva de cota

3. Processo administrativo:

015.1541.2022.0002508-33

4. Órgão/entidade e setor:

Secretaria de Desenvolvimento Econômico /SDE/CMTIC

5. Modalidade/número de ordem:

(☒) Pregão Eletrônico

nº 005/2023

(☒) Número Banco do Brasil: ID 1026307

5.1 Modo de disputa

(☒) Aberto e fechado

5.2 Intervalo mínimo de diferença entre lances (degrau de valor ou percentual)

(☒) Sim (conforme orçamento estimado em planilha - termo de referência)

6. Tipo de Licitação:

(☒) Menor Preço

(☒) Global

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

Atendimento e Suporte ao usuário com implantação de Central de Serviços (Service Desk), seguindo o conjunto de melhores práticas preconizadas pela Information Technology Infrastructure Library (ITIL).

Família: 02.24

Código: 02.24.09.00006873-0

8. Regime de execução/fornecimento:

(☒) **Serviço** com empreitada por preço

(☒) Unitário

9. Dotação orçamentária:

(☒) Contratação delegada

Unidade FIPLAN

151.0001

Função

22

Subfunção

126

Programa

502

P/A/OE

2002

Região/planejamento

9900

**Natureza da
despesa**

33903700

Destinação do recurso

1.500.0.100.000000.00.00.00/1.501.00.11
3.000000.00.00.00/1.704.0.109.000000.00
.00.00/1.708.0.109.000000.00.00.00/1.70
9.0.109.000000.00.00.00

Tipo de recurso orçamentário

Normal

10. Prazos:

(☒) Contratação delegada

O prazo para assinatura do contrato ou retirada do instrumento equivalente será de: até 10 (dez) dias, observado o disposto no art. 124, §3º, da Lei estadual nº 9.433/05.



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE

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

Site: www.licitacoes-e.com.br, www.comprasnet.ba.gov.br

Recebimento das propostas: das **09:00** horas do dia **10/11/2023** às **09:30** horas do dia **16/11/2023**.

Início da sessão pública: às **10:00** do dia **16/11/2023**.

12. Exame prévio da minuta e aprovação da assessoria jurídica:

Declaro que a fase interna deste procedimento foi examinada pelo órgão legal de assessoramento jurídico, conforme o Parecer nº PA-NLC-654-2023 data de 29/09/2023.

(☒) Declaro que a minuta utilizada para a elaboração deste instrumento está em conformidade com a que foi padronizada e divulgada no sítio eletrônico da Procuradoria Geral do Estado, não tendo sido alteradas quaisquer das suas cláusulas, além do preenchimento das quantidades e serviços, unidades favorecidas, locais de entrega dos bens ou prestação de serviços, estando dispensada a oitiva do órgão de assessoramento jurídico nos termos da norma indicada a seguir:

Portaria nº:	Portaria PGE nº 063/2016	Art.: 1	Inciso: I
Edital-Padrão:	CONTRATAÇÃO SIMPLIFICADA		
Extraído do link:	https://www.pge.ba.gov.br/minutas-de-editaistermos-e-modelos/	Data do download:	28/08/2023

13. Interstício mínimo para o recebimento das propostas:

(☒) 08 dias úteis

14. Índice:

PARTE I – PROPOSTAS

- (☒) SEÇÃO I. Especificações para elaboração da proposta de preços
- (☒) SEÇÃO II. Termo de Referência do objeto da licitação
- (☒) SEÇÃO III. Orçamento estimado em planilha
- (☒) SEÇÃO IV. Modelo de Descrição da Proposta
 - (☒) 1 - Modelo de descrição da proposta de preços
- (☒) SEÇÃO V. Modelo de declaração de elaboração independente de proposta e de inexistência de impedimento à participação no certame
- (☒) SEÇÃO VI. Modelo de procuração
- (☒) SEÇÃO VII. Modelo de declaração de enquadramento (Lei Complementar nº 123/06)
- (☒) SEÇÃO VIII. Modelo de declaração de pleno conhecimento e de veracidade dos documentos

PARTE II – HABILITAÇÃO

- (☒) SEÇÃO I. Documentos de Habilitação
- (☒) SEÇÃO II. Certificado de Registro Cadastral CRC/CRS
- (☒) SEÇÃO III. Modelos de Prova de Qualificação Técnica
 - (☒) Comprovação de Aptidão para o Desempenho
- (☒) SEÇÃO IV. Modelo de Declaração de Proteção ao Trabalho do Menor –
- (☒) SEÇÃO V. Modelo de declaração quanto à regularidade fiscal e trabalhista (Lei Complementar nº 123/06)
[NOTA: exclusiva para microempresa e empresa de pequeno porte]

PARTE III – CRITÉRIOS ESPECÍFICOS

- (☒) SEÇÃO I. Amostras/demonstração de compatibilidade
 - (☒) Sim
- (☒) SEÇÃO II. Participação de empresas reunidas em consórcio
 - (☒) Não
- (☒) SEÇÃO III. Participação de cooperativas
 - (☒) Não
- (☐) SEÇÃO IV. Avaliação das propostas técnicas
 - (☒) Não se aplica
- (☒) SEÇÃO V. Reserva de cota para microempresas e empresas de pequeno porte **[NOTA: assinalar]**
 - (☒) Não se aplica

PARTE IV – CONTRATO

- (☒) Minuta do contrato

PARTE FIXA- RITO DO PROCEDIMENTO LICITATÓRIO E CONTRATAÇÃO



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE

-
- (✓) Título I – Dos Princípios
 - (✓) Título II – Dos Impedimentos
 - (✓) Título III- Das Propostas e dos Documentos de Habilitação
 - (✓) Título IV – Do Procedimento na Licitação
 - (✓) Título V – Das Impugnações
 - (✓) Título VI – Das Disposições Finais
 - (✓) Título VII – Da Revogação e Anulação
 - (✓) Título VIII - Da Contratação
 - (✓) Título IX – Das Penalidades
 - (✓) Título X – Do Foro

15. Informações e esclarecimentos adicionais

As informações e esclarecimentos necessários ao perfeito conhecimento do objeto desta licitação poderão ser obtidos no portal www.comprasnet.ba.gov.br ou solicitados ao responsável pela expedição do instrumento convocatório.

16. Responsável pela expedição do convocatório e meio de contato:

Servidor responsável e Portaria de designação: Alisete Fernandes de Freitas Neta, Portaria SDE nº 012/2023, publicada no DOE do dia 28/02/2023.

Endereço: 4ª Avenida, nº 415, Centro Administrativo, Salvador, Bahia, CEP 41.745-002.

Horário: 08h30min às 12h e das 13:30h às 18h. Tel.: (071) 3115-7888/ 7891 E-mail: copel@sde.ba.gov.br.

Local e data de expedição: Salvador – BA, 11 de setembro de 2023.

ALISETE FERNANDES DE FREITAS NETA
Matrícula – 154138165



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE

PARTE I – PROPOSTAS

SEÇÃO I
ESPECIFICAÇÕES PARA ELABORAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

- 1.** A proposta de preços terá validade mínima de 60 (sessenta) dias a contar da data fixada neste instrumento para início da sessão pública, ainda que a licitante estipule prazo menor ou que não a consigne.
 - 1.1** Será considerada não escrita a fixação de prazo de validade inferior ao mínimo, ficando facultado às licitantes ampliá-lo.
- 2.** O prazo de entrega ou de execução do objeto será o fixado no Termo de Referência, ainda que a licitante, em sua proposta, consigne prazo maior ou que não o estipule.
 - 2.1** Será considerada não escrita a fixação de prazo de entrega ou de execução superior ao estabelecido no Termo de Referência, ficando facultado às licitantes reduzi-lo.
- 3.** O prazo de garantia técnica será o fixado no Termo de Referência, ainda que a licitante, em sua proposta, consigne prazo menor ou que não o estipule.
 - 3.1** Será considerada não escrita a fixação de prazo de garantia técnica inferior ao estabelecido no Termo de Referência, ficando facultado às licitantes ampliá-lo.
- 4.** O proponente deverá elaborar a sua proposta escrita de preços de acordo com as exigências constantes do Termo de Referência, em consonância com o modelo proposto neste convocatório, expressando os valores em moeda nacional – reais e centavos, em duas casas decimais, ficando esclarecido que não serão admitidas propostas alternativas.
- 5.** No valor da proposta deverão estar contempladas todas e quaisquer despesas necessárias ao fiel cumprimento do objeto desta licitação, inclusive todos os custos com material de consumo, salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal da Contratada, como também fardamento, transporte de qualquer natureza, materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, aluguéis, administração, tributos, impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outros custos que, direta ou indiretamente, se relacionem com o fiel cumprimento pela Contratada das obrigações.
- 6.** Precedentemente à elaboração da proposta, a licitante deverá observar as cláusulas e disposições deste edital, de seus apensos e anexos, especialmente as constantes do instrumento de contrato e as informações e condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação, não podendo alegar desconhecimento supervenientemente.
- 7.** As microempresas e empresas de pequeno porte que desejarem os benefícios da Lei Complementar nº 123/06 deverão obter esta qualificação junto ao sistema licitacoes-e do Banco do Brasil, comprometendo-se a remeter ao órgão licitante, por ocasião da habilitação, a Declaração de Enquadramento (PARTE I – PROPOSTAS/SEÇÃO VII), sob pena de não obter a concessão do tratamento diferenciado.



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE

SEÇÃO II
TERMO DE REFERÊNCIA DO OBJETO DA LICITAÇÃO

1. DESCRITIVO: *A presente licitação tem por objeto a prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e operação continuada de serviço de suporte técnico aos usuários em 1º e 2º níveis, utilizando melhores práticas da ITIL (Information Technology Infrastructure Library) e ISO/IEC 20000-1:2011 para atendimento remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação sobre a modalidade de Central de Serviços (Service Desk).*

2. ESPECIFICAÇÕES:

2.1 Características, quantitativos, cronograma/prazo de entrega e local de entrega:

LOTE ÚNICO – AMPLA PARTICIPAÇÃO			
Item	Código SIMPAS/Descrição	Unidade de Fornecimento (UF)	Cronograma/ Prazo
01	02.24.09.00006873-0 - ATENDIMENTO E SUPORTE ao usuário com implantação de Central de Serviços (Service Desk), seguindo o conjunto de melhores práticas preconizadas pela Information Technology Infrastructure Library (ITIL).	Un	12 meses

2.2 Garantia Técnica:

2.2.1 O prazo legal de garantia técnica será de 30 (trinta) dias, tratando-se de fornecimento de serviço não durável, e de 90 (noventa) dias, tratando-se de fornecimento de serviço durável (art. 26, I e II do CDC).

2.2.2 O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada, em que consiste, a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada, bem como os ônus a cargo do Contratante, devendo ser entregue devidamente preenchido, pela Contratada, no ato do fornecimento, acompanhada de manual de instrução e, quando for o caso, do manual de instalação e uso do produto, em linguagem didática, com ilustrações (art. 50, parágrafo único, do CDC).

3. JUSTIFICATIVA:

O Service Desk transcende a concepção comum de uma central de serviços; ele representa uma estrutura altamente especializada, destinada a fornecer um atendimento ágil e eficiente em questões específicas de TI. Sua principal missão é disponibilizar um canal pelo qual clientes internos e externos possam solicitar assistência sempre que enfrentem desafios no uso das ferramentas tecnológicas.

Essa central de atendimento desempenha um papel estratégico ao gerenciar os tempos de resposta e analisar casos frequentemente relatados pelos usuários. Através dessa análise, somos capazes de identificar situações que exigem uma abordagem mais cuidadosa. Ao reconhecer os problemas mais comuns, nossa equipe de TI pode ser devidamente preparada, possibilitando uma resolução ágil e alinhada às melhores práticas do mercado. Essa abordagem é essencial para garantir a disponibilidade e operacionalidade ininterrupta da empresa, especialmente na Era Digital.

A razão pela qual optamos por manter um único lote está relacionada à natureza de nossa central de serviços. Ela é dividida em dois níveis, Nível 1 (N1) e Nível 2 (N2), para assegurar um atendimento eficiente ao usuário. No N1, realizamos o primeiro contato por telefone ou chat, buscando resolver o problema imediatamente. Caso não seja possível uma solução imediata, o caso é encaminhado para o N2, que realiza um atendimento presencial junto ao usuário.

A manutenção de um lote único tem como objetivo evitar a complexidade que surgiria se dividíssemos o N1 e o N2 entre diferentes empresas. A integração eficaz entre essas duas etapas é fundamental para garantir um fluxo de comunicação claro e sem interferências.

Portanto, a escolha de um único lote é uma medida que visa atender às normas e diretrizes estabelecidas para o funcionamento eficiente de nossa central de serviços, assegurando um atendimento contínuo e sem interrupções.

4. DOS PROCEDIMENTOS E PRAZOS PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

O prazo máximo para início dos serviços será de 15 (quinze) dias corridos, contados da data de recebimento da APS.

Local da prestação de serviço: Vide SEÇÃO B1 – DESCRIÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO, fls. 20



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE

A CONTRATADA deverá entregar os serviços de acordo com o ofertado em sua proposta e em absoluta conformidade com as exigências contidas neste Termo de Referência.

5. SERVIÇO

- a. Desenho e implantação da Central de Serviços para atendimento a usuários de serviços de TI, com ênfase nas melhores práticas de mercado como ITIL V3 ou superior e norma de qualidade ISO/IEC 20000-1:2011.
- b. Operação da central de serviços (Primeiro Nível ou N1): Implementado mediante atendimento via central telefônica e solução informatizada, com equipe de profissionais alocada de forma compartilhada dependências da CONTRATADA.
 - b.1) O serviço de operação deverá prover um ponto único de contato para todos os usuários de TI da CONTRATANTE. Ser responsável por registrar e acompanhar todas as demandas geradas, requisições de serviços e/ou incidentes, provendo ao usuário uma interface de acesso a processos e atividades da SDE.
- c. Serviço de suporte especializado local (Segundo Nível ou N2): Implementado mediante atendimento via equipe de técnicos que atuarão on-site nas dependências da CONTRATANTE, exclusivamente.
 - c.1) O Serviço de suporte local consiste, majoritariamente, no atendimento presencial no ambiente do usuário, que sempre será acionado quando o primeiro nível não conseguir resolver o incidente ou solicitação de serviço remotamente.
- d. Serviço de gestão de qualidade: Implementado a partir da concepção do projeto de implantação até a gestão e monitoramento dos serviços em operação.
 - d.1) O serviço de gestão e qualidade deverá ser responsável por monitorar as métricas de serviços e garantir o cumprimento dos indicadores de qualidade estabelecidos no Anexo B3 deste edital, reportando periodicamente a CONTRATANTE informações gerenciais estruturados na forma de "book" sobre a execução dos serviços.

6. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

O presente Termo de Referência foi elaborado em conformidade com os seguintes regramentos:

- Decreto Lei no 200, de 25 de fevereiro de 1967;
- Lei no 8.666, de 21 de julho de 1993;
- Lei no 10.520, de 17 de julho de 2002;
- Lei no 11.077, de 30 de dezembro de 2004;
- Decreto no 1.070, de 02 de março de 1994;
- Decreto no 2.271, de 07 de julho de 1997;
- Decreto no 3.555, de 08 de agosto de 2000;
- Decreto no 5.450, de 31 de maio de 2005;
- Instrução Normativa no 02, de 30 de abril de 2008 e;
- Instrução Normativa no 04, de 19 de maio de 2008.
- Decreto Estadual 15.404/2014, além da Lei nº 9.433/2004.

Os serviços aqui tratados possuem natureza de serviço comum e caráter continuado para fins do disposto no Art. 4º do Decreto nº 5.450/2005 e serão contratados mediante a modalidade Pregão Eletrônico. A modalidade adotada observa, ainda, o disposto no Acórdão no 2.471/2008 do Tribunal de Contas da União.

7. DETALHAMENTO DO OBJETO DA LICITAÇÃO

7.1. A presente licitação tem por escopo a prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e operação continuada de serviço de suporte técnico aos usuários em 1º, 2º níveis, utilizando melhores práticas da ITIL (Information Technology Infrastructure Library) e normas de qualidade ISO/IEC 20000-1:2011 para atendimento remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação sobre a modalidade de Central de Serviços (Service Desk), abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e workflow de atendimento (recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento) às solicitações de usuários.

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

- SEÇÃO B1: Descrição do Ambiente Tecnológico
- SEÇÃO B2: Catálogo de Serviços
- SEÇÃO B3: Acordo de Nível de Serviços e Indicadores
- SEÇÃO B4: Fator de Ajuste



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE

- SEÇÃO B5: Termo de Compromisso, Sigilo e Confidencialidade

7.3. A execução dos serviços ocorrerá conforme os conceitos, critérios, condições e especificações constantes deste Termo de Referência.

7.4. A CONTRATADA 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.

7.5.1. Descrição do Ambiente

A SDE atualmente não dispõe de análise completa do seu ambiente computacional, tendo em vista que a natureza desta contratação é justamente para garantir essa conformidade, encontram-se listados no anexo Seção B1, Esquema de Rede, além da lista dos equipamentos cobertos para provimento de suporte especializado.

7.6.1 Execução dos Serviços;

7.6.1.1 Local de Atendimento:

Principal: SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO-SDE. Endereço: 4º Avenida, número 415 – Centro Administrativo da Bahia/CAB, Salvador – BA, CEP: 41.745-002.

7.6.1.2. Atendimento externo:

- a) SAC da Bahia Av. Tancredo Neves, 148, Caminho das Árvores – Salvador – Bahia. 09h às 18h.
- b) SAC Cajazeiras Rua Estrada do Coqueiro, s/n, Fazenda Grande III, Cajazeiras, Salvador/BA 07h às 16h
- c) SAC. Salvador Av. Tancredo Neves, 3133 – Caminho das Árvores, Salvador. 09h às 18h.
- d) SAC. Barra Av. Centenário, 2992 – Chame-Chame, Salvador – BA, 09h às 18h.
- e) SAC. Comércio Av. da França, s/n, Instituto do Cacau, Comércio – Salvador/BA 07h às 16h.
- f) SAC Bela Vista Alameda Euvaldo Luz, 92, Shopping Bela Vista, Piso L1, Horto Bela Vista, Salvador/BA 09h às 18h.
- g) SAC - Shopping Multicenter Empresarial Rua Walter José Tolentino Alves, 345. 08h às 16h Simões Filhos.
- h) SAC Boulevard Rodovia BA-535 (Via Parafuso), s/n 09h às 18h.
- i) CENTRO GEMOLÓGICO DA BAHIA-CGB. Endereço: Rua Gregório de Matos, 27 CEP 40026-240 - Salvador – Bahia.
- j) MUSEU GEOLÓGICO DA BAHIA-MGB. Endereço: Avenida Sete de Setembro 2195, Corredor da Vitória. CEP 40080-002 Salvador, BA, Brasil.
- k) Ceasa – CIA Rodovia CIA / Aeroporto, BA 526, Km 13,5.
- l) Mercado Ogunjá Av. General Graça Lessa, nº 888, Vale do Ogunjá, Salvador/BA.
- m) Mercado Paripe Rua Afrânio Peixoto, s/n, Paripe, Salvador/BA.
- n) Mercado Rio Vermelho - Ceasinha Av. Juracy Magalhães Júnior, nº 1624, Rio Vermelho, Salvador/BA.
- o) Mercado Sete Portas Rua Cônego Pereira, s/n, Sete Portas, Salvador/BA.

7.7.1. Horário de Atendimento:

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

7.8.1. Localização da Central de Serviços

A Central de Serviços deverá funcionar nas dependências da CONTRATADA. São de sua responsabilidade os seguintes recursos listados abaixo para a execução dos serviços:

- Links de comunicação (Voz e Dados).
- Recursos Estruturais (Telefones, Mesas, Cadeiras e Estações de Trabalho).
- Equipamentos.
- Softwares.

A equipe de atendimento de 2º nível deverá ser alocada nas instalações da CONTRATANTE, respeitando o espaço físico disponibilizado pelo órgão ou entidade.

7.9.1. Estrutura da Central de Serviços

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

a) Central Telefônica e Comunicação



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE

Para a implementação da Central de Serviços nas instalações da CONTRATADA, será necessário o fornecimento ou a execução dos seguintes itens:

Integração das posições de atendimento com a Central Telefônica já existente na estrutura da CONTRATADA.

Fornecimento de meios de comunicação e acesso (celulares/smartphones, walk-talks, etc.), para a equipe técnica, observando a necessidade de cada perfil. Deverá ser fornecido a CONTRATANTE um número 0800 para contato disponível no horário de atendimento da Central de Serviços.

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

b) Recursos Estruturais e Equipamentos

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

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

- a) Elaboração, projeto e montagem da Central de Serviços;
- b) Fornecimento e manutenção dos equipamentos da Central de Serviços;

É de responsabilidade da CONTRATADA a montagem e composição das PA's – Posições de Atendimento, na Central de Serviços, utilizando-se dos requisitos listados abaixo:

- a) Posições de atendimento (PAs): posições de atendimento completas, composta de mobiliário (se necessário), estações de trabalho conectadas em rede, habilitadas para o uso dos aplicativos necessários à operacionalização da Central de Serviços;
- b) Terminais telefônicos hands-free – compatíveis com linhas telefônicas digitais, para cada uma das posições de atendimento, compostos de headsets para cada um dos atendentes e tantos amplificadores quantos sejam as posições de atendimento. Deverá ser fornecido, em quantidade suficiente dimensionada pela CONTRATADA, terminais hands-free sobressalentes a fim de permitir o funcionamento e cumprimento dos níveis de serviços contratados, caso algum apresente mau funcionamento.

7.10.1. Processos

7.10.1.1. A CONTRATADA, após a assinatura do contrato, deverá executar um estudo na estrutura de TI da CONTRATANTE atualmente em funcionamento, seus processos e fluxos de trabalho, tanto técnicos como administrativos e deverá implantar os novos processos da ITIL composto, no mínimo, pelas seguintes atividades:

- a) Levantamento e Análise de Processos: A CONTRATADA deverá estudar os processos e metodologia de trabalho existentes na área de TI da CONTRATANTE, incluso processos ITIL já existentes. Este processo deverá ser realizado por profissional técnico qualificado em modelagem de Processos com certificação em ITIL, e que possua experiência em mapeamento de Processos de Service Desk.
- b) Modelagem e Relatório de Recomendações: A CONTRATADA deverá modelar e implantar os seguintes processos da área de TI da CONTRATANTE conforme preconizado pela ITIL V3 ou superior:

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

- c) A CONTRATADA deverá seguir todos os processos, fluxo de trabalho, tanto técnicos quanto administrativos definidos no ambiente interno da CONTRATANTE.

- d) No decorrer do contrato, a CONTRATADA, deverá contribuir com a melhoria contínua dos processos e fluxos de trabalho da CONTRATANTE.

As atividades elencadas nos itens a) e b) devem ser realizadas por equipe de implantação com profissionais pertencentes à CONTRATADA.

7.11.1. Implantação da Central de Serviços



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE

- a) Reunião inicial: em até 5 (cinco) dias úteis, após a assinatura do contrato, realizada presencialmente nas dependências da CONTRATANTE ou através de vídeo conferência para apresentação da equipe de projeto e definições de papéis e responsabilidades durante a implantação. Nesta reunião deverá ser comprovada qualificação técnica da equipe de implantação e atendimento da Central de Serviços;
- b) Apresentação do Plano de Implantação: em até 10 (dez) dias corridos após a assinatura do contrato onde deverá ser apresentado uma proposta de plano de implantação com o descritivo das atividades a serem executadas, datas de entrega e marcos do projeto.
- c) Execução do inventário dos itens de configuração: em até 60 dias contados a partir do início do contrato;
- d) Levantamento dos processos e fluxos de trabalho envolvidos: em até 15 (quinze) dias úteis, contados a partir do início do contrato;
- e) Preparação e apresentação do Catálogo de Serviços, a ser implementado de acordo com as premissas fornecidas pela SDE: em até 15 (vinte) dias úteis a partir do término da atividade descrita no item "d";
- f) Preparação dos modelos dos processos envolvidos e relatório de recomendações: em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir do término da atividade descrita no item "d";
- g) Disponibilização da solução de gestão de serviços de TI: em até 5 dias úteis, a partir do início assinatura do contrato, para testes. Quaisquer customizações necessárias, identificadas após a elaboração dos modelos de processos, deverão ser efetuadas em até 30 dias corridos;
- h) Treinamento da equipe de atendimento: em até 30 dias corridos, a partir da assinatura do contrato. Deverá ser apresentado a CONTRATANTE evidência da ação por meio da apresentação da lista de presença e ementa da capacitação realizada.
- i) Capacitação dos envolvidos indicados pela SDE: em até 10 dias corridos, após término da atividade descrita no item "h". Essa tarefa pode ser executada em paralelo a atividade do item "h".

7.11.1.1. Caso não seja possível a execução concomitante deste contrato com o que irá ser substituído, a contratada deverá assumir a operação dos serviços, de forma imediata, com os processos e as ferramentas em uso pela unidade no momento, até que os passos acima citados sejam cumpridos e todos os colaboradores envolvidos estejam aptos a utilizar a nova ferramenta, seguindo os novos processos.

7.11.1.2. Posteriormente à entrega dos modelos dos processos, caberá à área de TI, juntamente com a CONTRATADA, fazer o levantamento das mudanças necessárias nos mesmos para adequação às necessidades da unidade. Durante os primeiros 120 dias, os indicadores serão gerados (tão logo seja possível obtê-los a partir da solução de gestão de serviços de TI), mas não serão considerados para efeito do cálculo do fator de ajuste (SEÇÃO B4), que, durante este período, terá o valor fixo de 1,0.

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

7.12.1. Funcionamento

7.12.1.1. Os chamados chegarão à Central de Serviços através dos meios de comunicação disponíveis (telefone, solução informatizada Web, email, whatsapp), onde serão tratados adequadamente. O acordo de nível de serviço será iniciado e computado a partir do registro do chamado na Solução Informatizada ITSM. Os chamados registrados através da WEB devem passar por triagem regular para serem imputados na central dentro das suas particularidades de prioridade (urgência x impacto). Após o fechamento definitivo de uma ocorrência, caberá à Central de Serviços realizar a pesquisa de satisfação com o usuário respectivo.

7.12.1.2. Os processos definidos para a Central devem ser rigorosamente cumpridos, atendendo aos critérios para abertura e fechamento de incidentes, requisições e problemas, escalonamento para outros níveis, bem com as interfaces com os processos de Gestão de Mudanças, Configuração e Liberação.

7.12.1.3. 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 eventos afins ou correlatos;

7.13.1. Serviços Prestados pela Central de Serviços

- a. Deverá fornecer um ponto único de contato com a área de TIC para os usuários dos serviços de TIC, ou seja, constituir um Ponto Único de Contato (Single Point of Contact – SPOC), simplificando o dia-a-dia dos usuários e permitindo a área de TIC ter o total controle sobre todas as comunicações recebidas;
- b. Deverá prover um suporte técnico de alta qualidade para o alcance dos objetivos de negócios, dedicando uma equipe de profissionais especialmente treinadas para o suporte aos serviços disponibilizados e dimensionados de acordo com as reais necessidades de suporte ao usuário;



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE

- c. Deverá contribuir para o incremento da satisfação dos usuários com os serviços prestados pela área de TIC, pela criação de um padrão de atendimento, em conjunto com a CONTRATANTE, e apresentação de uma postura profissional frente aos usuários;
- d. Deverá fazer análise de problemas recorrentes e apresentação de alternativas visando a sua eliminação definitiva;
- e. Deverá produzir informações gerenciais, coletando medidas e calculando indicadores de desempenho;
- f. Deverá realizar inventário dos computadores instalados na rede da CONTRATANTE, quando das intervenções de 2º. Nível;
- g. Deverá avaliar em conjunto com a CONTRATANTE o Catálogo de Serviços e Acordo de Nível de Serviços conforme SEÇÃO B2 e B3 deste TR;
- h. Deverá alimentar a base de conhecimento e configuração (CMDB) com os dados oriundos do inventário ou dos incidentes e problemas solucionados no suporte ao usuário;
- i. Deverá elaborar e apresentar os relatórios informando a situação dos ativos inventariados;
- j. São, também, de responsabilidade da Central de Serviços os seguintes serviços relativos à gestão de contratos de Acordo de Níveis de Serviços (ANS):
 - Acionamento de empresas contratadas para manutenção de elementos específicos, e acompanhamento dos seus respectivos tempos de atendimentos;
 - Acionamento da CONTRATANTE quando o assunto a ser resolvido não for da sua competência;
 - Registro do fechamento dos chamados quando da sua efetiva finalização.

7.14.1. Serviços Prestados pelos técnicos de 1º nível

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

- Atender às solicitações dos Usuários da CONTRATANTE, registrando-as na Solução Informatizada ITSM;
- Identificar os chamados, classificando-os de acordo com o seu tipo, categoria e informações relevantes;
- Manter os usuários informados sobre o progresso das solicitações;
- Executar funções de suporte final (1º nível), via telefone ou remotamente, incluindo o atendimento e o suporte aos usuários no uso do ambiente computacional sob sua responsabilidade;
- Encaminhar os atendimentos para os demais níveis quando esses não puderem ser resolvidos no atendimento remoto, caso o serviço em questão seja de responsabilidade do nível a ser encaminhado;
- Realizar o fechamento dos chamados, após a sua efetiva conclusão;
- Diagnosticar e resolver, quando possível, problemas de hardware/software dos Itens de Configuração cobertos pelo contrato;
- Administrar a utilização dos equipamentos localizados nos órgãos/unidades, acionando, sempre que necessário, as empresas responsáveis por garantias ou contratos vigentes de manutenção;
- Suporte ao uso de sistemas corporativos;
- Realizar pesquisa de satisfação junto aos usuários quando do fechamento dos chamados.

7.14.1.2. O atendimento pelo 1º nível, a critério da CONTRATADA, deverá ser realizado de forma remota em suas dependências, dentro do Horário de Atendimento Regular definido no item 4.8.1.

Todos os processos deste nível devem estar em conformidade com as recomendações da ITIL V3.

7.15.1. Serviços Prestados pela equipe de 2º nível

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

- Atender aos chamados passados pelo primeiro nível, dentro dos prazos acordados para este atendimento;
- Realizar atendimento remoto e presencial, quando necessário;
- Executar funções de suporte final incluindo o atendimento e o suporte aos usuários no uso do ambiente computacional sob sua responsabilidade;
- Instalar e configurar softwares nos microcomputadores, assegurando o acesso à rede e documentando as configurações feitas;
- Instalação e configuração de hardware/software como, por exemplo, impressoras, monitores de vídeo, placas de rede e outros periféricos em geral, além de sistemas operacionais e aplicativos nos terminais de usuário;



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE

- Diagnosticar e solucionar problemas de hardware/software dos ativos cobertos pelo contrato;
- Suporte operacional dos aplicativos (suíte de escritório, navegador, utilitários etc.) instalados no ambiente computacional do CONTRATANTE;
- Documentar as soluções geradas para a solução dos incidentes
- Não resolvendo o incidente no 2º nível de atendimento, encaminhar para os outros níveis caso o serviço em questão seja de responsabilidade do nível a ser encaminhado;

7.15.1.2. O atendimento pelo 2º nível deverá ser executado obrigatoriamente nas dependências da CONTRATANTE, em sua sede e/ou nas unidades remotas.

Todos os processos deste nível devem estar em conformidade com as recomendações da ITIL V3 ou superior.

7.16.1. Serviços Prestados pela equipe interna de Qualidade do Atendimento

Os serviços prestados pela equipe de Qualidade do Atendimento os seguintes:

- a) Analisar e informar os eventuais impactos (reais ou potenciais) sobre as operações e riscos associados às orientações/alterações publicadas pelo cliente nos Sistemas e procedimentos de atendimento ou pelas mudanças previstas ou realizadas no ambiente (incluindo novas demandas), propondo ações para mitigar estas situações;
- b) Garantir o tratamento dos registros que eventualmente tenham sido mal avaliados na Pesquisa de Satisfação;
- c) Realizar anualmente auditoria de qualidade em torno dos processos estabelecidos, de modo a apurar a efetividade e eficácia dos processos e atividades estabelecidos e verificar possíveis não-conformidades e/ou oportunidades de melhorias sobre a operação.
- d) Realizar mensalmente a apuração das métricas e indicadores gerados durante a execução do serviço e confrontá-las com os definidos no anexo B3 – Acordo de Nível de Serviço a fim de verificar a conformidade entre os resultados gerados e os resultados esperados e acordados com a CONTRATANTE.
- e) Realizar semanalmente auditoria nos registros solucionados e/ou fechados na semana anterior, a fim de verificar o correto preenchimento de informações referentes a categorização, prioridade, requerente, atendente, logs/acompanhamentos e solução aplicada.
- f) Mensalmente, realizar e reportar análise crítica sobre o serviço executado, fornecendo informações úteis à CONTRATANTE sobre a operação do serviço e tendências para os próximos períodos.
- g) Manter registros históricos das auditorias realizadas (itens “c” e “e” acima), com informações sobre os resultados da auditoria, responsável pela execução, recomendações e/ou Planos de Ação associados e informações/evidências sobre as ações adotadas;
- h) Definir métricas e, a partir delas, medir o desempenho individual dos analistas e das equipes, com o objetivo de atingir as métricas definidas no serviço contratado;
- i) Avaliar a qualidade das informações disponibilizadas na Base de Conhecimento, introduzindo melhorias (revisão dos fluxos, atualização das informações, inclusão de novos procedimentos);
- j) Propor (e promover) ações de melhoria para o processo de atendimento, incluindo treinamentos técnicos de comunicação, sondagens e comportamentais;
- k) Analisar o dimensionamento e capacidade das equipes sobre os períodos relacionados à prestação dos serviços, identificando sazonalidades e eventuais necessidades de ajuste;
- l) Dar tratamento estatístico aos dados coletados sobre a operação envolvidos no processo de atendimento (registros de chamados), apresentando gráficos e relatórios mensais contendo médias, consumo de serviços, linhas de base, tendências, análises críticas, desempenho entre resultados obtidos e esperados, e outras análises de interesse da CONTRATADA ou que sejam solicitadas pela Fiscalização;
- m) Realizar monitoramento sobre os indicadores de satisfação apurando a participação dos usuários no processo de coleta de respostas às pesquisas enviadas ao término do atendimento e propor melhorias a fim de propiciar o engajamento dos usuários no processos de pesquisa de satisfação.
- n) Analisar o desempenho da Central de Serviços utilizando ferramentas da Qualidade (exemplos: MASP, Pareto, diagramas de Ishikawa) e definindo Planos de Ação para correção/melhoria ao escopo da Qualidade;
- o) Realizar levantamentos de evidências (registros de chamados) com o objetivo de subsidiar o cliente no tratamento de eventuais anomalias em atendimento e manifestações de clientes;

7.17.1. Equipe de atendimento

A equipe de atendimento deverá ser dimensionada pela CONTRATADA, observando o quantitativo mínimo no quadro abaixo de forma aos serviços previstos, de acordo com os níveis de atendimento estabelecidos:



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE

PERFIL PROFISSIONAL	QUANTITATIVO
Técnico atendente da Central de Serviços - 1º nível (compartilhada)	2
Técnico de Suporte – 2º nível	2
Técnico de Suporte – 2º nível – Volante	1
Coordenador Técnico	1

Devido às complexidades e diferenças existentes entre os perfis como as formações, experiências e funções a serem desempenhadas dentro da Central de Serviços, não será permitido o acúmulo de funções entre nível 1 e nível 2, na equipe de atendimento. Não será permitido o acúmulo de funções entre nível 2 e nível 2 volante, na equipe de suporte – 2º nível.

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

7.17.1.1. 1º nível - Técnicos Atendentes da Central de Serviços (PA – Ponto de Atendimento)

No mínimo, curso técnico na área de TI, ou curso superior em andamento na área de ciência da computação, sistemas de informação, redes de computadores e/ou áreas afins, com ou sem experiência em suporte técnico a usuários de informática e possuir conhecimentos comprovados, através de certificados, atestados ou diplomas.

7.17.1.2. Os técnicos de suporte de 1º Nível deverão possuir conhecimentos em:

- Abertura, acompanhamento e registro de informações de chamados técnicos;
- Instalação e configuração de softwares e aplicativos em rede;
- Suporte técnico a usuários por telefone, presencial e acesso remoto;
- Instalação, configuração e customização de softwares em estações de trabalho;
- Redes: cabeada e wireless (configuração de cliente para acesso);
- Sistemas operacionais: Windows 7, 8, 10, Microsoft Office, BR Office, Internet, Navegadores (Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Edge), E-mail;
- Configuração de drivers e equipamentos (Impressoras e scanners);
- Aplicativos de suporte e acesso remoto;

7.17.1.3. Além dos conhecimentos e experiências acima é exigido para este perfil:

- Boa capacidade de comunicação e argumentação;
- Orientação para a concretização do trabalho por objetivos;
- Espírito de iniciativa e dinamismo;
- Pensamento analítico focado na resolução de incidentes;

7.17.1.4. Capacitações Técnicas

Obrigatório possuir as capacitações técnicas abaixo:

- a) Certificado de conclusão de curso ITIL V3 Foundation ou superior;

7.17.1.5. 2º Nível – Técnicos de Suporte

No mínimo, curso técnico na área de TI ou curso superior em andamento (a partir de 4º semestre) na área de ciência da computação, sistemas de informação, redes de computadores e/ou áreas afins, com pelo menos 1 (hum) ano de experiência em suporte técnico a usuários de informática e possuir conhecimentos comprovados, através de certificados, atestados ou diplomas.

7.17.1.6. Os técnicos de suporte 2º Nível deverão possuir conhecimentos em:

- a) Abertura, acompanhamento e registro de informações de chamados técnicos;
- b) Instalação e configuração de softwares e aplicativos em rede;
- c) Instalação, configuração e customização de softwares em estações de trabalho;
- d) Manutenção em microcomputadores;
- e) Suporte técnico a usuários por telefone, presencial e acesso remoto
- f) Redes: cabeada e wireless (configuração de cliente para acesso).
- g) Sistemas operacionais: Windows 7, 8, 10, Microsoft Office, BR Office, Internet, Navegadores (Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Edge), E-mail;
- h) Configuração de drivers e equipamentos (Impressoras e scanners);
- i) Aplicativos de suporte e acesso remoto;
- j) Conhecimento básico em cabeamento estruturado (crimpagem de cabos, identificação e confecção de ponto de rede);

7.17.1.7. Além dos conhecimentos e experiências acima é exigido desse perfil:

- Boa capacidade de comunicação e argumentação;



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE

- Orientação para a concretização do trabalho por objetivos;
- Espírito de iniciativa e dinamismo.
- Pensamento analítico, focado na resolução de incidentes.

7.17.1.8. Capacitações Técnicas

Obrigatório possuir as capacitações técnicas abaixo:

- a) Certificado de conclusão de curso ITIL V3 ou superior
- b) Certificação Técnica <CertiProf HDPC ou HDI DAST>

7.17.1.9. 2º Nível – Técnicos de Suporte - Volante

No mínimo, curso técnico na área de TI ou curso superior em andamento (a partir de 4º semestre) na área de ciência da computação, sistemas de informação, redes de computadores e/ou áreas afins, com pelo menos 2 (dois) anos de experiência em suporte técnico a usuários de informática e possuir conhecimentos comprovados, através de certificados, atestados ou diplomas.

7.17.1.10. Os técnicos de suporte 2º Nível – Volante deverão possuir conhecimentos em:

- k) Abertura, acompanhamento e registro de informações de chamados técnicos;
- l) Instalação e configuração de softwares e aplicativos em rede;
- m) Instalação, configuração e customização de softwares em estações de trabalho;
- n) Detecção de falhas em componentes de hardware, tais como: placas, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores, em ambiente de rede local Windows;
- o) Manutenção em microcomputadores,
- p) Suporte técnico a usuários por telefone, presencial e acesso remoto
- q) Redes: cabeada e wireless (configuração de cliente para acesso).
- r) Sistemas operacionais: Windows 7, 8, 10, Microsoft Office, BR Office, Internet, Navegadores (Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Edge), E-mail;
- s) Configuração de drivers e equipamentos (Impressoras e scanners);
- t) Aplicativos de suporte e acesso remoto;
- u) Conhecimento básico em cabeamento estruturado (crimpagem de cabos, identificação e confecção de ponto de rede);

7.17.1.11. Além dos conhecimentos e experiências acima é exigido desse perfil:

- Boa capacidade de comunicação e argumentação;
- Orientação para a concretização do trabalho por objetivos;
- Espírito de iniciativa e dinamismo;
- Pensamento analítico, focado na resolução de incidentes;

7.17.1.12. Capacitações Técnicas

Obrigatório possuir as capacitações técnicas abaixo:

- a) Certificado de conclusão de curso ITIL V3 ou superior
- b) Certificação Técnica <CertiProf HDPC ou HDI DAST>

7.17.1.13. Coordenador Técnico

Curso superior completo na área de ciência da computação, sistemas de informação, redes de computadores e/ou áreas afins, com pelo menos 5 (cinco) anos de experiência em suporte técnico a usuários de informática e possuir conhecimentos comprovados, através de certificados, atestados ou diplomas.

7.17.1.14. O coordenador técnico deverá possuir conhecimentos em:

- a) Instalação e configuração de softwares e aplicativos em rede,
- b) Manutenção em microcomputadores,
- c) Suporte técnico a usuários por telefone, presencial e acesso remoto
- d) Abertura, acompanhamento e registro de informações de chamados técnicos;
- e) Redes: cabeada e wireless (configuração de cliente para acesso).
- f) Sistemas operacionais: Windows 7, 8, 10, Microsoft Office, BR Office, Internet, Navegadores (Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Edge) E-mail
- g) Configuração de drivers e equipamentos (Impressoras e scanners).
- h) Aplicativos de suporte e acesso remoto.



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE

i) Conhecimento básico em cabeamento estruturado (crimpagem de cabos, identificação e confecção de ponto de rede);

7.17.1.15. Caberá ao coordenador técnico:

- Exercer a função de coordenador da equipe técnica de atendimento, zelando pela disponibilidade e atendimento aos prazos pactuados, bem como corrigir eventuais problemas ocorridos durante a operação dos serviços;
- Apoiar ao gestor(a) 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 acompanhamento dos trabalhos, níveis de serviços alcançados e fechamento da pontuação no período;
- Atuar na motivação e facilitação do clima de profissionalismo e comprometimento da equipe;
- Administrar e resolver conflitos;
- Coordenar as ações de logística necessárias ao atendimento;

7.17.1.16. Além dos conhecimentos e experiências acima é exigido desse perfil:

- Boa capacidade de comunicação e argumentação;
- Orientação para a concretização do trabalho por objetivos;
- Espírito de iniciativa e dinamismo;
- Pensamento analítico, focado na resolução de incidentes;
- Boa fluência verbal e escrita.
- Abordagens de atendimento ao público.

7.17.1.17. Capacitações Técnicas:

- Certificação ITIL V3 Foundation ou superior;
- Certificação Exin ITSM based ISO/IEC 20000;

7.18.1 Equipe de Implantação

7.18.1.1 Analista de Processos

Curso superior em curso, mínimo de 2 (dois) anos de experiência em ambiente de Central de Serviços.

7.18.1.1.1. O analista de processos deverá possuir as seguintes experiências e competências:

- a) Levantamento e modelagem de processos de atendimento em Centrais de Serviços baseadas em ITIL V3 ou superior e ISO/IEC 20000.
- b) Experiência em modelagem de processos organizacionais com práticas de BPM.
- c) Conhecimentos da notação BPMN para modelagem/diagramação de fluxos de processos.

7.18.1.1.2. Caberá a CONTRATADA dispor em seu quadro permanente, no mínimo, um Analista de processos, capacitado, que atuará durante as fases de implantação da Central de Serviços e transição para o novo serviço especificado neste Termo de Referência.

7.18.1.1.3. O analista de processos atuará, inicialmente, na implantação dos serviços executando o mapeamento dos processos atuais existentes no ambiente da CONTRATANTE e realizando a modelagem dos novos processos a serem implementados, assim como, promovendo apoio a documentação dos procedimentos de qualidade relacionados as atividades executadas. O analista de processos poderá novamente ser acionado em demandas geradas pela CONTRATANTE que requeiram a expertise na gestão de processos durante a execução do serviço.

7.18.1.1.4. Este perfil não precisará ficar alocado nas dependências da CONTRATANTE, sendo acionado por telefone, e-mail ou sempre que necessário.

7.19.1. Preposto

A CONTRATADA designará 1 (um) funcionário para atuar como seu representante nesta contratação, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

7.19.1.1. Esse perfil deverá estar apto a desempenhar as funções abaixo:

- a) Ser o ponto de contato entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA com relação às atividades contratadas;



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE

- b) Acompanhar o processo de implantação e as entregas do contrato;
- c) Emitir e reportar os relatórios gerenciais e de níveis de serviços para a prestação de contas mensal dos serviços prestados à CONTRATANTE;
- d) Identificar pontos de melhorias nos serviços prestados;
- e) Interagir com o gestor do contrato, pela CONTRATANTE, para solicitações novas, mudanças de escopo, entrega de relatórios de acompanhamento, atesto de faturas, entre outros.

7.19.1.2. Por se tratar de uma posição chave entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE e estar envolvido na gestão dos serviços, o preposto designado deverá possuir os conhecimentos, experiências e competências listadas abaixo:

- a) Conhecimento em melhores práticas da ITIL, ITSM;
- b) Conhecimento em norma de qualidade ISO/IEC 20000-1:2011;
- c) Experiência em Gestão de pessoas;
- d) Experiência em Gestão de serviços de TI;
- e) Certificado ITIL V3 Foundation ou superior;
- f) Certificado HDI SCTL – Support Center Team Leader.

7.20.1. Kit de ferramentas

É de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento a cada técnico de 2º nível, de kit de ferramentas necessárias para efetuar a manutenção nos equipamentos e realização dos serviços acima referidos. O kit é composto minimamente por:

- a) Kit de ferramentas físicas para troca e reparo de hardware;
- b) Kit de ferramentas para crimpagem de cabo de rede;
- c) Case HD ou HD externo;
- d) Multímetro para aferição de energia;
- e) Lantest.

8. DETERMINAÇÕES ADICIONAIS

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

8.2. 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 aquelas com terceiros;

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

8.4. A CONTRATANTE descontará da fatura mensal o valor correspondente ao não cumprimento dos acordos de nível de serviços na execução dos serviços ocorridos no mês, com base no valor do preço vigente;

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

8.6. Poderá haver um incremento de até 25% (vinte e cinco por cento) no número de serviços previstos no Catálogo de Serviços modelo (disponibilizado no Termo de Referência) dentro do valor do contrato;

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

8.8. Deverá comprovar qualificação técnica dos profissionais aos quais são exigidas competências na forma de capacitações e/ou certificações profissionais através da apresentação de cópia de certificado de conclusão de curso e/ou cópia de certificação profissional expedida pelo órgão ou instituição oficial.

8.9. Deverá comprovar qualificação técnica dos profissionais que irão compor a equipe de 1º e 2º nível através de análise curricular e cópia autenticada da carteira de trabalho ou cópia simples acompanhada do original da carteira de Trabalho (das páginas de identificação (foto) qualificação civil);

9. OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

9.1. Obrigações da CONTRATADA:

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

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

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



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE

9.1.4. Nas reuniões mensais com o Gestor, deverá ser apresentado o book de qualidade mensal com todos os indicadores e os itens referentes aos relatórios descritos neste Termo de Referência para os gerenciamentos dos processos ITIL definidos pela CONTRATANTE.

9.1.5. 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.

9.1.6. O Preposto da CONTRATADA, que será também o responsável pelas atividades descritas abaixo:

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

9.1.7. Caberá à CONTRATADA, definir a quantidade de coordenadores, conforme as necessidades do contrato, durante todo o período de vigência do mesmo.

9.1.8. A CONTRATADA deverá manter, nas dependências da CONTRATANTE, em horário comercial, 8 (oito) horas/dia, um Coordenador da Central de Serviços.

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

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

- a) Elaboração e execução de planos de treinamento contínuo dos profissionais alocados para cumprimento do contrato, com o objetivo de mantê-los atualizados e aptos a atender às requisições com agilidade, rapidez, técnica apurada e conhecimento técnico no assunto, estando permanentemente sintonizados com as reais necessidades da CONTRATANTE;
- b) Elaboração em conjunto com o Gestor, de um Acordo Operacional e de um Plano de Qualidade dos Serviços Contratados, definindo padrões, diretrizes, políticas baseados 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.

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

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

9.1.11. 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;

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

- a) Produzir e manter um catálogo de serviços com o auxílio da CONTRATANTE;



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE

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

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

- a) Nome do serviço;
- b) SLA de atendimento;
- c) Pontos de contato;
- d) Horário de prestação de serviços e exceções;

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

- a) Se comprometer a manter o bom nível da sua equipe de profissionais, para todos os seus integrantes, levando em conta na seleção dos mesmos, além da qualificação técnica apropriada, os aspectos do perfil psicológico requeridos para o bom relacionamento com os usuários do CONTRATANTE.
- b) Promover capacitação continuada para seu quadro profissional, relacionada com as funções inerentes e demandas oriundas do CONTRATANTE, bem como nas novas tecnologias que venham a ser implementadas.

9.1.15. Dimensionar Recursos Humanos necessários para a implantação, operação, controle e acompanhamento objeto contratado.

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

9.1.17. A CONTRATADA deverá obedecer, quanto à remuneração e demais vantagens aplicáveis aos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, no mínimo, o estabelecido nas convenções coletivas que regem o trabalho dos profissionais que atuam nas áreas de processamento de dados, serviços de informática e tecnologia da informação e comunicação (TIC), na Cidade/Estado de Salvador/BA.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

10.1. A área gestora do contrato é a CMTIC-SDE.

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

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

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

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

10.6. Cumprir todos os compromissos financeiros assumidos com a CONTRATADA, efetuando os pagamentos de acordo com o previsto neste Termo de Referência;

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

11. OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

11.1. Mensalmente, no ato de entrega das faturas, deverá ser anexada toda a documentação referente ao recolhimento dos encargos trabalhistas dos respectivos recursos alocados no contrato, além das Ordens de Serviços, bem como os relatórios de atendimentos nos níveis de serviços contratados (1º e 2º), conforme painel de bordo definido em conformidade com as orientações do CONTRATANTE.

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

11.3. As soluções e condutas adotadas nos chamados deverão estar sempre alinhadas às orientações técnicas e às



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE

políticas de gerenciamento, chaves, senhas e uso do ambiente computacional, definidas pelo CONTRATANTE.

11.4. Todos os funcionários deverão estar munidos de crachá de identificação com foto e fardamento.

12. SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DA EQUIPE

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

13. GERENCIAMENTO EXECUTIVO DOS SERVIÇOS

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

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

14. SUPERVISÃO E ACOMPANHAMENTO DOS TRABALHOS

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

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

15. TRAMITAÇÃO E ENTREGA DE DOCUMENTOS ENTRE AS PARTES

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

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

16. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA EMPRESA PARTICIPANTE

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

- a) Prestou ou presta Serviços de suporte técnico abrangendo implantação dos processos de Central de Serviços, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Incidentes, Problemas, Catálogo de Serviços, Nível de Serviços, Configuração e Conhecimento, e serviços regulado por SLA no período mínimo de 12 meses consecutivos.
- b) Prestou ou presta Serviços de suporte técnico abrangendo implantação dos processos de Central de Serviços, utilizando melhores práticas do ITIL e NBR/ISO 9001:2015 com escopo em central de serviço (Service desk) ou ISO/IEC 20000-1:2011.
- c) Prestou ou presta Serviços especializados na área de Tecnologia da Informação (TI) para empresas com no **mínimo de 187 usuários** (pessoa física) internos, por um período mínimo e consecutivo de 6 (seis) meses. Este quantitativo equivale a aproximadamente 50% do contingente de usuários do SDE;
- d) Prestou ou presta Serviços especializados na área de Tecnologia da Informação (TI) para empresas com no **mínimo de 8 localidades externas a sede**, por um período mínimo e consecutivo de 6 (seis) meses. Este quantitativo equivale a aproximadamente 50% do contingente de localidades do SDE;
- e) Executou ou executa serviços de infraestrutura, service desk, suporte a estações de trabalho, suporte a instalações físicas (instalação e movimentação de equipamentos e pontos lógicos), telessuporte, e suporte técnico presencial a usuários de rede corporativa de computadores, por um período mínimo e consecutivo de 12 (doze) meses;
- f) Executou ou executa instalação, configuração e gerência de ativos de redes LAN e WAN, incluindo switches, roteadores, e manutenção de equipamentos de informática, por um período mínimo e consecutivo de 12 (doze) meses;
- g) Executou ou executa serviços de infraestrutura de rede, abrangendo, ponto de rede: Confeção de pontos, passagem de cabos, reparo, retirada; Ativos de rede: Instalação, retirada, configuração e monitoramento. Análise, teste e diagnóstico da estrutura de rede com serviços regulados por SLA no período de 12 meses consecutivos.



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE

17. PRAZO DE VIGÊNCIA

O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado nos termos do art. 57, II da Lei n. 8.666/93.

18. GARANTIA CONTRATUAL

18.1. Por ocasião da assinatura do contrato, a empresa vencedora do certame deverá prestar garantia de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, podendo optar por uma das modalidades previstas no §1º do art. 136 da Lei Estadual no 9.433/05, ficando esclarecido que a garantia deverá ter seu valor atualizado nas mesmas condições do contrato.

18.2. Para assinatura do contrato, a licitante deverá comprovar formação e vínculo empregatício do profissional da Equipe de Retaguarda. A comprovação será através de certificações e apresentação da CTPS acompanhada da GFIP.

19. ANEXOS

1. SEÇÃO B1: Descrição do Ambiente Tecnológico;
2. SEÇÃO B2: Catálogo de Serviços;
3. SEÇÃO B3: Acordo de Nível de Serviços e Indicadores;
4. SEÇÃO B4: Fator de Ajuste;
5. SEÇÃO B5: Termo de Compromisso, Sigilo e Confidencialidade.

20. RESPONSÁVEL PELAS INFORMAÇÕES CONSTANTES DO TERMO DE REFERÊNCIA:

Servidor responsável: Ricardo Alonso Catela - Matrícula: 154354630
Lotação: SDE/CMTIC



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE

SEÇÃO B1 – DESCRIÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO

Horário de Atendimento: Regular - Dias úteis, das 08:30 às 18:00.

SEDE		
LOCAL DE ATENDIMENTO	ENDEREÇO	HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO
Secretaria de Desenvolvimento Econômico - SDE	4º Avenida, 415 – Centro Administrativo da Bahia-CAB, Salvador – BA, CEP: 41745-002.	08:30h às 18h

ATENDIMENTO EXTERNO		
LOCAL DE ATENDIMENTO	ENDEREÇO	HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO
SAC da Bahia	Av. Tancredo Neves, 148, Caminho das Árvores – Salvador – Bahia.	09h às 18h
SAC Cajazeiras	Rua Estrada do Coqueiro, s/n, Fazenda Grande III, Cajazeiras, Salvador/BA.	07h às 16h
SAC Salvador	Av. Tancredo Neves, 3133 – Caminho das Árvores, Salvador.	09h às 18h
SAC Barra	Av. Centenário, 2992 – Chame-Chame, Salvador – BA.	09h às 18h
SAC Comércio	Av. da França, s/n, Instituto do Cacau, Comércio – Salvador/BA.	07h às 16h
SAC Bela Vista	Alameda Euvaldo Luz, 92, Shopping Bela Vista, Piso L1, Horto Bela Vista, Salvador/BA.	09h às 18h
SAC - Shopping Multicenter Empresarial	Rua Walter José Tolentino Alves, 345, Simões Filhos.	08h às 16h
SAC Boulevard	Rodovia BA-535(Via Parafuso), s/n.	09h às 18h
Centro Gemológico da Bahia - CGB	Rua Gregório de Matos, 27 CEP 40026-240 - Salvador – Bahia.	09h às 17h
Museu Geológico da Bahia - MGB	Avenida Sete de Setembro 2195, Corredor da Vitória. CEP 40080-002 Salvador, BA, Brasil.	13h às 18h
Ceasa	Rodovia CIA / Aeroporto, BA 526, Km 13,5.	
Mercado Ogunjá	Av. General Graça Lessa, nº 888, Vale do Ogunjá, Salvador/BA.	06h às 18h
Mercado Paripe	Rua Afrânio Peixoto, s/n, Paripe, Salvador/BA.	
Mercado Rio Vermelho	Ceasinha Av. Juracy Magalhães Júnior, nº 1624, Rio Vermelho, Salvador/BA.	07h às 18h
Mercado Sete Portas	Rua Cônego Pereira, s/n, Sete Portas, Salvador/BA.	06:30h às 18h



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE

SEÇÃO B2 - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DA CONTRATANTE												
CATEGORIA PRINCIPAL	SUBCATEGORIA		IMPACTO	TEMPO DE ATENDIMENTO		PRIORIDADE	TEMPO DE SOLUÇÃO				RESPONSABILIDADE PELO SERVIÇO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO
	GRUPO 1	GRUPO 2		URGÊNCIA	TEMPO		1º Nível	2º Nível	3º Nível	TOTAL		
CONSULTORIA E APOIO TÉCNICO	Apoio a eventos/reuniões	-	BAIXO	Alta	20min	3 - Média	6h	6h	6h	18h	1º e 2º Nível	Preparação do ambiente com afiliação dos pontos elétricos, rede, instalação de notebook ou desktop, projetor e aplicações afins
	Exposição de Equipamentos	-	BAIXO	Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h		Exatidão técnica de equipamentos de informática
	Dúvidas técnicas	-	BAIXO	Baixa	2h	5 - Plausível	15h	15h	15h	45h		Esclarecimento de dúvidas técnicas inerentes a informática
	Laboratório de Informática	-	BAIXO	Média	20min	3 - Média	6h	6h	6h	18h		Preparação do ambiente com afiliação dos pontos elétricos, rede, equipamentos, instalação de notebook ou desktop, projetor e aplicações afins
	Parcerias técnicas	-	BAIXO	Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h		Elaboração de documento contendo análise técnica de pontos relacionados a informática
	Visitas técnicas	-	BAIXO	Baixa	2h	5 - Plausível	15h	15h	15h	45h		Análise da estrutura física relativo aos pontos de rede e ponto elétrico, análise aos recursos computacionais de modo geral, com levantamento da necessidade da área
EQUIPAMENTOS	Impressoras	Laser Multifuncional	MÉDIO	Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h	1º e 2º Nível	Instalação de drives, troca de equipamentos, reparo/ manutenção e acionamento da garantia
		Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h				
		Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h				
		Laser Monocromática	ALTO	Alta	20min	1 - Crítica	1h	1h	1h	3h		
		Média	1h	2 - Alta	2h	2h	2h	6h				
		Baixa	2h	3 - Média	6h	6h	6h	18h				
		Laser Cordeiro	MÉDIO	Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h		
		Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h				
		Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h				
		Outras	BAIXO	Alta	20min	3 - Média	6h	6h	6h	18h		
		Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h				
		Baixa	2h	5 - Plausível	15h	15h	15h	45h				
	Desktop	Backup local	BAIXO	Alta	20min	3 - Média	6h	6h	6h	18h	1º e 2º Nível	Backup de arquivos locais do Expresso E-mail
		Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h				
		Baixa	2h	5 - Plausível	15h	15h	15h	45h				
		Monitor	ALTO	Alta	20min	1 - Crítica	1h	1h	1h	3h		
		Média	1h	2 - Alta	2h	2h	2h	6h				
		Baixa	2h	3 - Média	6h	6h	6h	18h				
		Mouse	ALTO	Alta	20min	1 - Crítica	1h	1h	1h	3h		
		Média	1h	2 - Alta	2h	2h	2h	6h				
		Baixa	2h	3 - Média	6h	6h	6h	18h				
		Teclado	ALTO	Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h		
		Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h				
		Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h				
	Placa mãe	MÉDIO	Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h			
	Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h					
	Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h					
Leitor óptico	BAIXO	Alta	20min	3 - Média	6h	6h	6h	18h				
Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h						
Baixa	2h	5 - Plausível	15h	15h	15h	45h						
Notebook / Notebook	Drivers	MÉDIO	Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h			
	Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h					
	Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h					
	Sistema Operacional	ALTO	Alta	20min	1 - Crítica	1h	1h	1h	3h			
	Média	1h	2 - Alta	2h	2h	2h	6h					
	Baixa	2h	3 - Média	6h	6h	6h	18h					
	Outras periféricas	MÉDIO	Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h			
	Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h					
	Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h					
	Programas de produtividade	MÉDIO	Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h			
	Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h					
	Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h					
Aplicativos	Aplicativos	MÉDIO	Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h			
	Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h					
	Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h					
	Sistemas corporativos	ALTO	Alta	20min	1 - Crítica	1h	1h	1h	3h			
	Média	1h	2 - Alta	2h	2h	2h	6h					
	Baixa	2h	3 - Média	6h	6h	6h	18h					
	Backup local	BAIXO	Alta	20min	3 - Média	6h	6h	6h	18h			
	Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h					
	Baixa	2h	5 - Plausível	15h	15h	15h	45h					
	Sistema Operacional	ALTO	Alta	20min	1 - Crítica	1h	1h	1h	3h			
	Média	1h	2 - Alta	2h	2h	2h	6h					
	Baixa	2h	3 - Média	6h	6h	6h	18h					
Programas de Produtividade	Programas de Produtividade	MÉDIO	Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h			
	Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h					
	Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h					
	Mouse	ALTO	Alta	20min	1 - Crítica	1h	1h	1h	3h			
	Média	1h	2 - Alta	2h	2h	2h	6h					
	Baixa	2h	3 - Média	6h	6h	6h	18h					
	Outras periféricas	MÉDIO	Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h			
	Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h					
	Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h					
	Aplicativos	MÉDIO	Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h			
	Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h					
	Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h					
Sistemas Corporativos	Sistemas corporativos	ALTO	Alta	20min	1 - Crítica	1h	1h	1h	3h			
	Média	1h	2 - Alta	2h	2h	2h	6h					
	Baixa	2h	3 - Média	6h	6h	6h	18h					
	Drivers	MÉDIO	Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h			
	Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h					
	Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h					
	Sistemas corporativos	ALTO	Alta	20min	1 - Crítica	1h	1h	1h	3h			
	Média	1h	2 - Alta	2h	2h	2h	6h					
	Baixa	2h	3 - Média	6h	6h	6h	18h					
	Drivers	MÉDIO	Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h			
	Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h					
	Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h					



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE

	Scanner	-	MÉDIO	Baixa	2h	1 - Baixa	0h	6h	0h	27%	Instalação de drives, troca de equipamento, reparo e acionamento da garantia	
	Projektor	-	BAIXO	Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h		Instalação, troca de equipamento, reparo e acionamento da garantia
				Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h		
				Baixa	2h	4 - Baixa	0h	6h	9h	27%		
				Alta	20min	5 - Média	6h	6h	6h	18h		
				Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%		
				Baixa	2h	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h		
ATIVOS E PASSIVOS DE REDE	Cabeamento	-	BAIXO	Alta	20min	3 - Média	6h	6h	6h	18h	Confeção e instalação de patch Cord, patch panel, line Cord.	
	Access Point	-	BAIXO	Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%		Instalação e configuração
	Porto de Rede	-	BAIXO	Baixa	2h	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h		Criação e ativação do porto
	HUB	-	ALTO	Alta	20min	3 - Média	6h	6h	6h	18h	Instalação	
	Roteador	-	ALTO	Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%	Instalação e configuração	
	Switch	-	ALTO	Baixa	2h	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h		
				Alta	20min	1 - Crítica	1h	2h	1h	3h		
				Média	1h	2 - Alta	2h	2h	2h	6h		
				Baixa	2h	3 - Média	6h	6h	6h	18h		
				Alta	20min	1 - Crítica	1h	2h	1h	3h		
				Média	1h	2 - Alta	2h	2h	2h	6h		
				Baixa	2h	3 - Média	6h	6h	6h	18h		
OPERAÇÃO DE SERVIDORES	Limit de dados	-	ALTO	Alta	20min	1 - Crítica	1h	1h	1h	3h	Solicitação de instalação e monitoramento	
	Acesso a Internet	-	BAIXO	Média	1h	2 - Alta	2h	2h	2h	6h		Liberação de sites e usuários
	Cota de disco	-	ALTO	Baixa	2h	3 - Média	6h	6h	6h	18h		Liberação de espaço em disco em servidores e clustores
	Email	Criação de conta	MÉDIO	Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h	Criação e configuração de conta, lista de e-mail e notes	
		Compartilhamento e criação de pastas	BAIXO	Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h	Compartilhamento de email, arquivamento local e criação de pastas.	
	Backup / Restore de dados	-	MÉDIO	Baixa	2h	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h	Backup e restauração de arquivos em servidores e instalação de agentes	
	Criação de pastas	-	MÉDIO	Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h	Criação de pastas nos servidores	
		-	MÉDIO	Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h	Preparação de ambiente, atualização e criação de conta para FTP	
	Plataformas	Sites FTP	BAIXO	Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%	Preparação de ambiente e atualização de sites HTTP	
		Sites HTTP	BAIXO	Média	1h	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h		
	Instalação de aplicativos	Básicos	BAIXO	Alta	20min	3 - Média	6h	6h	6h	18h		Instalação e configuração
		Essencial	BAIXO	Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%		
		Corporativa	BAIXO	Baixa	2h	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h		
		Liberação de MAC	-	ALTO	Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h	Liberação de porto no switch
	Permissão de acesso	Rede	MÉDIO	Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h	Liberação de acesso a rede, criação de conta, criação de grupos de acesso.	
		Sistemas	MÉDIO	Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%	Liberação de acesso a sistemas	
	Antivírus	Instalação	MÉDIO	Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h	Instalação de antivírus	
		Manutenção	MÉDIO	Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h	Configuração e verificação de antivírus nas estações e servidores.	
	Banco de dados	-	MÉDIO	Baixa	2h	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h	Criação de ambiente, execução de scripts, manutenção corretiva e evolutiva, monitoramento	
	Firewall	-	ALTO	Alta	20min	1 - Crítica	1h	2h	1h	3h	Criação de ambiente, aplicação de regras e monitoramento	
	Proxy	-	ALTO	Média	1h	2 - Alta	2h	2h	2h	6h	Monitoramento, inclusão e exclusão de permissão de acesso e comunicação a Internet	
	Storage	-	MÉDIO	Baixa	2h	3 - Média	6h	6h	6h	18h	Instalação de discos, monitoramento, liberação de espaço e acesso.	
	VMWare Center	-	MÉDIO	Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h	Criação de ambiente, monitoramento, liberação de espaço e acesso	
	Waze	-	BAIXO	Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h	Aplicação de patches de atualização nos aplicativos e servidores.	
				Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%		
				Alta	20min	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h		
				Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%		
				Baixa	2h	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h		
				Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h		
			Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h			
			Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Alta	20min	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Baixa	2h	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h			
			Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h			
			Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Alta	20min	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Baixa	2h	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h			
			Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h			
			Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Alta	20min	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Baixa	2h	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h			
			Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h			
			Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Alta	20min	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Baixa	2h	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h			
			Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h			
			Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Alta	20min	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Baixa	2h	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h			
			Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h			
			Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Alta	20min	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Baixa	2h	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h			
			Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h			
			Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Alta	20min	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Baixa	2h	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h			
			Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h			
			Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Alta	20min	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Baixa	2h	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h			
			Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h			
			Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Alta	20min	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Baixa	2h	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h			
			Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h			
			Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Alta	20min	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Baixa	2h	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h			
			Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h			
			Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Alta	20min	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Baixa	2h	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h			
			Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h			
			Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Alta	20min	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Baixa	2h	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h			
			Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h			
			Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Alta	20min	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Baixa	2h	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h			
			Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h			
			Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Alta	20min	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Baixa	2h	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h			
			Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h			
			Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Alta	20min	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Baixa	2h	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h			
			Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h			
			Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Alta	20min	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Baixa	2h	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h			
			Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h			
			Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Alta	20min	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Baixa	2h	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h			
			Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h			
			Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Alta	20min	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Baixa	2h	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h			
			Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h			
			Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Alta	20min	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			
			Baixa	2h	5 - Planejamento	15h	15h	15h	45h			
			Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h			
			Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h			
			Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27%			



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE

	Serviço de Impressão	-	MÉDIO	Média Baixa	3h 2h	3 - Média 4 - Baixa	6h 3h	6h 3h	6h 3h	18h 27h		Criação de impressora, instalação de drives, monitoramento
SISTEMAS CORPORATIVOS	Sistema Corporativo (insserir nome do sistema)	Sistema Inoperante	ALTO	Alta Média Baixa	30min 1h 2h	1 - Crítica 2 - Alta 3 - Média	1h 2h 3h	2h 2h 2h	1h 2h 6h	3h 6h 18h	3º Nível	Manutenção Evolutiva, Corretiva e Adaptativa
		Intervenção no Banco de Dados	MÉDIO	Alta Média Baixa	30min 1h 2h	3 - Média 4 - Baixa	2h 3h 6h	2h 3h 6h	2h 3h 6h	6h 18h 27h		
		Manutenção Corretiva	MÉDIO	Alta Média Baixa	30min 1h 2h	2 - Alta 3 - Média 4 - Baixa	2h 3h 6h	2h 3h 6h	2h 3h 6h	6h 18h 27h		
		Manutenção Evolutiva	BAIXO	Alta Média Baixa	30min 1h 2h	3 - Média 4 - Baixa 5 - Planejamento	3h 6h 12h	3h 6h 12h	3h 6h 12h	27h 45h		

OBSERVAÇÕES:

- O 1º e 2º NÍVEL, será de responsabilidade da CONTRATADA;
- O 3º NÍVEL está sendo exercido pela empresa ... (insserir nome da responsável pelo 3º Nível);
- Para todos os serviços listados no catálogo, o 1º Nível será responsável por filtrar e escalar os chamados para as áreas responsáveis, podendo ser o 2º NÍVEL ou 3º NÍVEL.
- IMPACTO: quanto os processos de negócio serão afetados com a falha ou interrupção do referido serviço. Os serviços são considerados de ALTO, MÉDIO e BAIXO níveis de IMPACTO para o negócio;
- URGÊNCIA: indica a velocidade que a equipe de suporte deve corrigir a falha levando em consideração o usuário solicitante. Os usuários são considerados de ALTO, MÉDIO e BAIXO níveis de URGÊNCIA em seu atendimento;
- PRIORIDADE: a definição se dá pela relação da URGÊNCIA x IMPACTO, em 5 níveis de priorização da solicitação.

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

TEMPO DE PRIORIDADES		
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



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE

SEÇÃO B3 – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

1. TIPOS DE PRIORIDADES DOS CHAMADOS

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

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

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

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

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

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

2. TABELAS DE DEFINIÇÃO DAS PRIORIDADES

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

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

Consideramos URGÊNCIA, todos os usuários da CONTRATANTE, que serão agrupados em três tipos. São eles: Usuários de 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	MÉDIO	BAIXO
20 min	1h	2h

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.



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE

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

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

3. GERENCIAMENTO DO NÍVEL DE SERVIÇO - INDICADORES

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

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

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

- Indicador 01 - Entende-se que, dos 100% dos chamados de URGENCIA Baixa Atendidos no 1º Nível, no mínimo 85% devem estar dentro do SLA contratado.
- Indicador 02 - Entende-se que, dos 100% dos chamados de URGENCIA Média Atendidos no 1º Nível, no mínimo 90% devem estar dentro do SLA contratado.
- Indicador 03 - Entende-se que, dos 100% dos chamados de URGENCIA Alta Atendidos no 1º Nível, no mínimo 95% devem estar dentro do SLA contratado.

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

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

- Indicador 04 - Entende-se que, dos 100% dos chamados de PRIORIDADE Planejada, que passaram ou pertencem ao 1º e 2º nível de atendimento, no mínimo 75% devem estar dentro do SLA contratado.
- Indicador 05 - Entende-se que, dos 100% dos chamados de PRIORIDADE Baixa, que passaram ou pertencem ao 1º e 2º nível de atendimento, no mínimo 80% devem estar dentro do SLA contratado.
- Indicador 06 - Entende-se que, dos 100% dos chamados de PRIORIDADE Média, que passaram ou pertencem ao 1º e 2º nível de atendimento, no mínimo 85% devem estar dentro do SLA contratado.
- Indicador 07 - Entende-se que, dos 100% dos chamados de PRIORIDADE Alta, que passaram ou pertencem ao 1º e 2º nível de atendimento, no mínimo 90% devem estar dentro do SLA contratado.
- Indicador 08 - Entende-se que, dos 100% dos chamados de PRIORIDADE Crítica, que passaram ou pertencem ao 1º e 2º nível de atendimento, no mínimo 95% devem estar dentro do SLA contratado.



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE

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

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

- Indicador 09 - Entende-se que, dos 100% dos chamados que os usuários responderam à pesquisa, no mínimo 90% deve corresponder ao grau de satisfação Ótimo e Bom.
- Indicador 10 - Entende-se que, dos 100% dos chamados que usuários responderam à pesquisa, no mínimo 50% deve corresponder ao grau de satisfação Ótimo.
- Indicador 11 - Entende-se que, dos 100% dos chamados que usuários responderam à pesquisa, no máximo 8% deve corresponder ao grau de satisfação Regular.
- Indicador 12 - Entende-se que, dos 100% dos chamados que usuários responderam à pesquisa, no máximo 2% deve corresponder ao grau de satisfação Ruim.

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

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

- Indicador 13 - Entende-se que, dos 100% dos chamados registrados na Central de Serviços, que foram associados ao 1º e 2º Nível de Atendimento, no mínimo 90% devem estar com o Status definido com Concluído e Fechado.
- Indicador 14 - Entende-se que, 100% dos chamados representam a soma dos chamados concluídos e fechados, indicador 13, deste total, 50% devem estar com o Status definido como fechado.

4. TABELA DE DEFINIÇÃO DOS STATUS DOS CHAMADOS

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



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE

SEÇÃO B4 – FATOR DE AJUSTE

FATOR DE AJUSTE

O Fator de ajuste é um mecanismo que permitirá à CONTRATANTE aplicar um índice, obtido a partir do valor efetivamente medido pelo valor contratado, conforme os indicadores apresentados na SEÇÃO B3. Este índice poderá variar entre 0,8 e 1,0, de acordo com os valores apurados para cada indicador.

FÓRMULA PARA CALCULAR O FATOR DE AJUSTE:

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

SLA = Acordo de Nível de Serviço
SLAM = SLA Medido
SLAC = SLA Contratado

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

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

Caso o SLA (Seção B3) acordado não tenha sido cumprido devido a fatores que não estejam previsto no Item 6, serão objetos de expurgo para efeito de cálculo do Fator de Ajuste.

O valor efetivamente pago será o seguinte:

$$VP = VC \times FA$$

VP = Valor a ser Pago;
VC = Valor Contratado;
FA = Fator de Ajuste.

SEÇÃO B5 – TERMO DE COMPROMISSO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

Os abaixo-assinados, de um lado a _____, CNPJ nº _____/_____, situada na cidade de _____, à Rua: _____, bairro _____, doravante denominada CONTRATANTE, e de outro lado _____, CNPJ nº _____/_____, situada na cidade de _____, à Rua: _____, bairro _____, doravante denominada CONTRATADA, têm entre si justa e acertada, a celebração do presente TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE, através do qual a CONTRATADA aceita não divulgar sem autorização prévia e formal segredos e informações sensíveis de propriedade da _____ e se compromete a praticar procedimentos de segurança da informação, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições:

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

SEGUNDA - As informações, exemplificadas abaixo, devem receber o tratamento de confidencialidade adequado, de acordo com o seu nível de classificação.

1. Programas de computador, suas listagens, documentação, artefatos diversos, código fonte e código objeto;
2. Toda a informação relacionada a programas existentes ou em fase de desenvolvimento no âmbito da, inclusive fluxogramas, estatísticas, especificações, avaliações, resultados de testes, arquivos de dados, artefatos diversos e versões "beta" de quaisquer programas;
3. Documentos, informações e dados armazenados de atuação consultiva e contenciosa, de estratégias ou demais dados e/ou informações de caráter sigiloso ou restrito à ;
4. Metodologia, projetos e serviços utilizados;
5. Números e valores financeiros.



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE

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

QUARTA – A CONTRATADA reconhece que, no seu desligamento definitivo da _____, deverá entregar à CONTRATANTE todo e qualquer material de propriedade desta, inclusive notas pessoais envolvendo matérias sigilosas relacionadas com a _____, registros de documentos de qualquer natureza que tenham sido usados, criados ou estado sob seu controle. A CONTRATADA também assume o compromisso de não utilizar qualquer informação adquirida quando de suas atividades para a _____.

QUINTA – A CONTRATADA deve assegurar que todos os seus colaboradores guardarão sigilo sobre as informações que porventura tiverem acesso, mediante o ciente de seus colaboradores em Termo próprio a ser firmado entre a CONTRATADA e seus colaboradores, e que os mesmos comprometer-se-ão a informar, imediatamente, ao seu superior hierárquico, qualquer violação das regras de sigilo, por parte dele ou de qualquer pessoa, inclusive nos casos de violação não intencional.

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

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

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

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

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

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

Em, _____ de _____ de 20____.

Responsável pelo Contrato – CONTRATANTE

Responsável pelo Contrato - CONTRATADA



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE

SEÇÃO III
ORÇAMENTO ESTIMADO EM PLANILHA

(x) Para efeito do art. 81, II, da Lei estadual nº 9.433/05, o orçamento estimado em planilha de quantitativos e preços unitários é o descrito abaixo, os quais correspondem ao critério máximo de aceitabilidade dos preços unitários e global.

LOTE ÚNICO – AMPLA PARTICIPAÇÃO					
Item	Código SIMPAS/Descrição	Quantitativo	Valor Mensal (estimado)	Valor Global (12 meses)	Degrau
1	02.24.09.00006873-0 - ATENDIMENTO E SUPORTE ao usuário com implantação de Central de Serviços (Service Desk), seguindo o conjunto de melhores práticas preconizadas pela Information Technology Infrastructure Library (ITIL).	1	R\$ 40.128,65	R\$ 481.543,88	R\$ 0,01
VALOR ESTIMADO GLOBAL DO LOTE (12 MESES) R\$ 481.543,88					

***ATENÇÃO: PARA EFEITO DE LANCES NO SISTEMA ELETRÔNICO DO BB, DEVERÁ SER CONSIDERADO O VALOR ESTIMADO GLOBAL DO LOTE.**



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE

SEÇÃO IV
MODELO DE DESCRIÇÃO DA PROPOSTA

1. Modelo de descrição da proposta de preços

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]

Salvador ____ de ____ de 20__.

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE

SEÇÃO V
MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA
E DE INEXISTÊNCIA DE IMPEDIMENTO À PARTICIPAÇÃO NO CERTAME

Modalidade de Licitação	Número
-------------------------	--------

[Identificação completa do representante da licitante], como representante devidamente constituído de **[Identificação completa da licitante]**, doravante denominada LICITANTE, para fins de participação no certame licitatório acima identificado, declaro, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

- (a) a proposta apresentada para participar desta licitação foi elaborada de maneira independente por mim e o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato desta licitação, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- (b) a intenção de apresentar a proposta elaborada para participar desta licitação não foi informada, discutida ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato desta licitação, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- (c) que não tentei, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato desta licitação quanto a participar ou não dela;
- (d) que o conteúdo da proposta apresentada para participar desta licitação não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato desta licitação antes da adjudicação do objeto;
- (e) que o conteúdo da proposta apresentada para participar desta licitação não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante do órgão licitante antes da abertura oficial das propostas; e
- (f) que estou plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detenho plenos poderes e informações para firmá-la.

Declaro, ainda, para os efeitos art. 299 do Código Penal Brasileiro, não estar sujeito às hipóteses de impedimento de participação elencadas nos arts. 18 e 125 da Lei estadual nº 9.433/05, quais sejam:

Art. 18 - Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação, da execução de obras ou serviços e do fornecimento de bens a eles necessários: I - o autor do projeto, básico ou executivo, pessoa física ou jurídica; II - a empresa responsável, isoladamente ou em consórcio, pela elaboração do projeto básico ou executivo ou da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto ou controlador, responsável técnico, subordinado ou subcontratado;

III - servidor ou dirigente do órgão ou entidade contratante ou responsável pela licitação; IV - demais agentes públicos, assim definidos no art. 207 desta Lei, impedidos de contratar com a Administração Pública por vedação constitucional ou legal.

§ 1º - É permitida a participação do autor do projeto ou da empresa, a que se refere o inciso II deste artigo, na licitação ou na execução da obra ou serviço, como consultor ou técnico, nas funções de fiscalização, supervisão ou gerenciamento, exclusivamente a serviço da Administração interessada.

§ 2º - O disposto neste artigo não impede a licitação ou contratação de obra ou serviço que inclua, como encargo do contratado ou pelo preço previamente fixado pela Administração, a elaboração do projeto executivo.

§ 3º - Considera-se participação indireta, para os fins do disposto neste artigo, a existência de qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou de parentesco até o 3º grau entre o autor do projeto, pessoa física ou jurídica, e o licitante ou responsável pelos serviços, fornecimentos e obras, incluindo-se o fornecimento de bens e serviços a estes necessários.

§ 4º - Aplica-se o disposto no parágrafo anterior aos membros da comissão de licitação.

Art. 125 - É vedado ao agente político e ao servidor público de qualquer categoria, natureza ou condição, celebrar contratos com a Administração direta ou indireta, por si ou como representante de terceiro, sob pena de nulidade, ressalvadas as exceções legais.

Parágrafo único - Não se inclui na vedação deste artigo a prestação de serviços em caráter eventual, de consultoria técnica, treinamento e aperfeiçoamento, bem como a participação em comissões examinadoras de concursos, no âmbito da Administração Pública.

Salvador, _____ de _____ de 20__.

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE

SEÇÃO VI
MODELO DE PROCURAÇÃO

Modalidade de Licitação	Número
-------------------------	--------

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

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

Salvador ____ de ____ de 20__.

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

SEÇÃO VII
MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO (LEI COMPLEMENTAR nº 123/06)

[EXCLUSIVA PARA MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE]

Modalidade de Licitação	Número
-------------------------	--------

Para os efeitos do tratamento diferenciado da Lei Complementar nº 123/06, declaramos:

que estamos enquadrados, na data designada para o início da sessão pública da licitação, na condição
() **de microempresa** **[ou]** () **de empresa de pequeno porte**
e que não estamos incursos nas vedações a que se reporta o §4º do art. 3º da Lei Complementar nº 123/06.

Salvador, ____ de ____ de 20__.

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDE

SEÇÃO VIII
MODELO DE DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO
E DE VERACIDADE DOS DOCUMENTOS

Modalidade de Licitação	Número
-------------------------	--------

Em cumprimento ao art. 120, II da Lei estadual nº 9.433/05 e ao art. 18, §4º do Decreto nº 19.896/20, e em face do quanto disposto no art. 184, inc. V, e no art. 195 da Lei estadual nº 9.433/05, declaro:

() o **pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação**.

[ou]

**[exclusivamente para microempresas e empresas de pequeno porte
beneficiárias da Lei Complementar nº 123/06]**

() o **pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação**, ressalvada, na forma do §1º do art. 43 da Lei complementar nº 123/06, a existência de restrição fiscal e/ou trabalhista.

Declaro, ainda, a veracidade dos documentos por mim apresentados, sob as penas da lei.

Salvador _____ de _____ de 20__.

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

PARTE II – HABILITAÇÃO

SEÇÃO I
DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

1. Para a habilitação dos interessados, exigir-se-ão os documentos relativos a:

1.1 Habilitação jurídica, comprovada mediante a apresentação:

(x) Para pessoas jurídicas:

- a) de registro público, no caso de empresário individual.
- b) em se tratando de sociedades empresárias, do ato constitutivo, estatuto ou contrato social, 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.
- c) no caso de sociedades simples, do ato constitutivo, estatuto ou contrato social, com suas eventuais alterações supervenientes em vigor, devidamente registrados, acompanhados dos atos comprobatórios de eleição e investidura dos atuais administradores.
- d) decreto de autorização, no caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

1.2 Regularidade fiscal e trabalhista:

(x) Para pessoas jurídicas:

1.2.1. Regularidade fiscal, mediante a apresentação de:

- a) prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ.
- b) prova de inscrição no Cadastro de Contribuinte serviços do art. 155 da CF (x) Municipal - serviços, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.
- c) prova de regularidade para com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede da licitante.
- d) prova de regularidade para com a Fazenda Federal, inclusive INSS.
- e) prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), mediante a apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS - CRF.

1.2.1.1 As microempresas e empresas de pequeno porte, beneficiárias do tratamento diferenciado e favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/06, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, cumprindo-lhes assinalar a sua condição nos campos correspondentes na **Declaração Quanto à Regularidade Fiscal e Trabalhista**, conforme o modelo da **PARTE II** deste instrumento.

1.2.2 Regularidade trabalhista, mediante a apresentação de:

- f) prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, através de certidão negativa, ou positiva com efeitos 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.
- 1.2.2.1 As microempresas e empresas de pequeno porte, beneficiárias do tratamento diferenciado e favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/06, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição, cumprindo-lhes assinalar a sua condição nos campos correspondentes na **Declaração Quanto à Regularidade Fiscal e Trabalhista**, conforme o modelo da **PARTE II** deste instrumento.

1.3 Qualificação Técnica, comprovada através de:

- a) comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, através da apresentação de um ou mais atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, preferencialmente de acordo com o modelo constante da PARTE II deste instrumento (art. 101, II).
- (x)** Para a demonstração da capacidade técnico-operacional da licitante, será considerada satisfatória a apresentação de Atestados que comprovem os serviços alistados abaixo, sendo que, para os serviços exigidos nas letras “c” e “d” deverá ser apresentado Atestados que comprovem, no mínimo **50 % (cinquenta por cento)** dos quantitativos ali mencionados.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

- a) Prestou ou presta Serviços de suporte técnico abrangendo implantação dos processos de Central de Serviços, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Incidentes, Problemas, Catálogo de Serviços, Nível de Serviços, Configuração e Conhecimento, e serviços regulado por SLA no período **mínimo de 12 meses consecutivos**.
- b) Prestou ou presta Serviços de suporte técnico abrangendo implantação dos processos de Central de Serviços, utilizando melhores práticas do ITIL e NBR/ISO 9001:2015 com escopo em central de serviço (Service desk) ou ISO/IEC 20000-1:2011.
- c) Prestou ou presta Serviços especializados na área de Tecnologia da Informação (TI) para empresas com no **mínimo de 187 usuários (pessoa física) internos**, por um período mínimo e consecutivo de 6 (seis) meses. Este quantitativo equivale a aproximadamente 50% do contingente de usuários do SDE;
- d) Prestou ou presta Serviços especializados na área de Tecnologia da Informação (TI) para empresas com no **mínimo de 8 localidades externas a sede**, por um período mínimo e consecutivo de 6 (seis) meses. Este quantitativo equivale a aproximadamente 50% do contingente de localidades do SDE;
- e) Executou ou executa serviços de infraestrutura, service desk, suporte a estações de trabalho, suporte a instalações físicas (instalação e movimentação de equipamentos e pontos lógicos), telessuporte, e suporte técnico presencial a usuários de rede corporativa de computadores, por um período mínimo e consecutivo de 12 (doze) meses;
- f) Executou ou executa instalação, configuração e gerência de ativos de redes LAN e WAN, incluindo switches, roteadores, e manutenção de equipamentos de informática, por um período mínimo e consecutivo de 12 (doze) meses;
- g) Executou ou executa serviços de infraestrutura de rede, abrangendo, ponto de rede: Confecção de pontos, passagem de cabos, reparo, retirada; Ativos de rede: Instalação, retirada, configuração e monitoramento. Análise, teste e diagnóstico da estrutura de rede com serviços regulados por SLA no período de 12 meses consecutivos

1.4 Qualificação econômico-financeira:

[Contratações de caráter geral, conforme a Instrução SAEB nº 036/2020]

(x) Exigível (contratação de caráter geral)

(x) contratação de serviços **sem** regime de dedicação exclusiva de mão de obra

I - balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, observadas as seguintes disposições:

- a) A comprovação da situação financeira da empresa será constatada mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), com resultado maior que 1 (um).
- b) O cálculo dos índices será feito com base nos valores extraídos do balanço patrimonial ou, para as licitantes cadastradas, se disponível, através de consulta ao Cadastro Unificado de Fornecedores, utilizando as seguintes fórmulas:

$$\begin{array}{lcl} \text{Liquidez Geral (LG)} = & \frac{\text{(Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo)}}{\text{(Passivo Circulante + Passivo Não Circulante)}} \\ \text{Solvência Geral (SG)} = & \frac{\text{(Ativo Total)}}{\text{(Passivo Circulante + Passivo não Circulante)}} \\ \text{Liquidez Corrente (LC)} = & \frac{\text{(Ativo Circulante)}}{\text{(Passivo Circulante)}} \end{array}$$

- c) As licitantes que apresentarem resultado igual ou menor que 1 (um), em qualquer dos índices, quando da habilitação, deverão comprovar patrimônio líquido mínimo, correspondente a 10% do valor estimado da contratação, na forma do §2º do art. 102 da Lei nº 9.433/05.
- d) 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.

I.1 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.

I.2 A licitante apresentará, conforme o caso, publicação no Diário Oficial ou Jornal de Grande Circulação do Balanço ou cópia reprográfica das páginas do Livro Diário numeradas sequencialmente onde foram transcritos o Balanço e a Demonstração de Resultado, com os respectivos Termos de Abertura e Encerramento registrados na Junta Comercial ou no caso de empresas sujeitas à tributação com base no lucro real, o Balanço Patrimonial e Demonstração de Resultado emitido através do Sistema Público de Escrituração Digital –SPED, contendo Recibo de Entrega do Livro, os Termos de Abertura, Encerramento e Autenticação, podendo este último ser substituído pela Etiqueta da Junta Comercial ou Órgão de Registro.



ESTADO DA BAHIA

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

I.3 Na licitação por lotes, quando for atingido o limite da capacidade econômico-financeira da 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, pela licitante, dos lotes para os quais deseja a habilitação.

- II - certidão negativa de falência ou recuperação judicial expedida pelo distribuidor da sede da 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.

1.5 Declaração de Proteção ao Trabalho do Menor

Conforme o inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, para os fins do disposto no inciso V do art. 98 da Lei estadual nº 9.433/05, deverá ser apresentada declaração quanto ao trabalho do menor, conforme modelo constante da **SEÇÃO IV DA PARTE II** deste instrumento.

2. Regras acerca da participação de matriz e filial

- a) Se a licitante for a matriz, todos os documentos devem estar em nome da matriz;
- b) Se a 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 aptidão 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 a licitante participar do certame apresentando os documentos de habilitação 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.

3. A licitante deverá incluir no envelope de habilitação os documentos acima relacionados, sob pena de inabilitação, sendo-lhe facultado apresentar, alternativamente, o Certificado de Registro Cadastral-CRC ou Certificado de Registro Simplificado-CRS, que possibilitará a substituição dos documentos de habilitação, na forma indicada neste instrumento.

- 3.1 Caso conste do registro algum documento vencido, a licitante deverá apresentar a versão atualizada do referido documento junto aos demais documentos de habilitação
- 3.2 No pregão eletrônico, os documentos de habilitação deverão ser apresentados conforme o disposto na Parte Fixa – Rito do procedimento licitatório e da contratação.

-



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

SEÇÃO II
CERTIFICADO DE REGISTRO CADASTRAL CRC/CRS

1. Pressupostos para participação (inscrição facultativa ou obrigatória no Registro Cadastral/SAEB):

- (☒) Serão admitidos a participar desta licitação os interessados que atenderem a todas as exigências contidas neste instrumento, 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.

2. Documentos passíveis de substituição pelo extrato do Certificado de Registro:

2.1 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 de registro, **exceto os concernentes à Qualificação Técnica.**

2.2 A substituição dos documentos está condicionada à verificação da regularidade destes, mediante a emissão do extrato do fornecedor pelo órgão licitante.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

SEÇÃO III
MODELOS DE PROVA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

COMPROVAÇÃO DE APTIDÃO PARA O DESEMPENHO

Modalidade de Licitação	Número
-------------------------	--------

Declaramos, para fins de habilitação em processo licitatório, que a empresa
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, CNPJ XXXXXXXXXXXXXXXX, com endereço na
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, prestou serviço de xxxxxxxxxxxxxxxx, atendendo integralmente as especificações
contratadas, inexistindo, até a presente data, registros negativos que comprometam a prestação.

Especificação	Quantitativo	Prazo de execução

Salvador ____ de ____ de 20__.

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

SEÇÃO IV
MODELO DE DECLARAÇÃO DE PROTEÇÃO AO TRABALHO DO MENOR

Modalidade de Licitação	Número
-------------------------	--------

Declaramos, sob as penas da lei, em atendimento ao quanto previsto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal,
para os fins do disposto no inciso V do art. 98 da Lei estadual nº 9.433/05, que não empregamos menor de 18 anos em
trabalho noturno, perigoso ou insalubre,

() nem menor de 16 anos.

ou

() nem menor de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos.

Salvador ____ de ____ de 20__.

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

SEÇÃO V
MODELO DE DECLARAÇÃO QUANTO À REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA
(LEI COMPLEMENTAR nº 123/06)

Modalidade de Licitação	Número
-------------------------	--------

Em cumprimento ao disposto no instrumento convocatório acima identificado, **declaro**, para os efeitos da Lei
Complementar nº 123/06

Haver restrição na comprovação da nossa regularidade () fiscal () trabalhista, a cuja regularização procederemos
no prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá à data da declaração do vencedor.

Salvador ____ de ____ de 20__.

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

PARTE III – CRITÉRIOS ESPECÍFICOS

SEÇÃO I

AMOSTRAS/DEMONSTRAÇÃO DE COMPATIBILIDADE

(☒) Não se exigirá a apresentação de demonstração de compatibilidade.

SEÇÃO II

PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS REUNIDAS EM CONSÓRCIO

(☒) Não poderão participar desta licitação pessoas jurídicas reunidas em consórcio.

SEÇÃO III

PARTICIPAÇÃO DE COOPERATIVAS

(☒) Não poderão participar cooperativas nesta licitação.

SEÇÃO IV

AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS TÉCNICAS

(☒) Não se aplica

SEÇÃO V

**RESERVA DE COTA PARA MICROEMPRESAS
E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE**

(☒) Não se aplica



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

PARTE IV – CONTRATO

MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO Nº ____/____

CONTRATO Nº ____/____ QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DA BAHIA, ATRAVÉS DA _____ E A [PESSOA JURÍDICA], PARA OS FINS QUE NELE SE DECLARAM.

O **ESTADO DA BAHIA**, por intermédio da Secretaria ____, inscrita no CNPJ sob nº ____, situada na ____, neste ato representado por seu titular da pasta ____, devidamente autorizado por decreto de delegação de competência, publicado no Diário Oficial do Estado – DOE, edição __/__/__, com efeito, a partir de __/__/__, doravante denominado **CONTRATANTE**, e a **[PESSOA JURÍDICA]**, CNPJ nº ____, situada na ____, Inscrição Estadual/Municipal nº ____, neste ato representada pelo Sr. ____, portador da cédula de identidade nº ____, emitida por ____, inscrito no CPF/MF sob o nº ____, adjudicatária do [pregão eletrônico] nº ____, processo administrativo nº ____, doravante denominada **CONTRATADA**, celebram o presente contrato, que se regerá pela Lei estadual nº 9.433/05, pelas normas gerais da Lei nº 8.666/93, e respectivas alterações, bem como pela legislação específica, mediante as cláusulas e condições a seguir ajustadas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

Constitui objeto do presente contrato o atendimento e suporte ao usuário com implantação de Central de Serviços (Service Desk), seguindo o conjunto de melhores práticas preconizadas pela Information Technology Infrastructure Library (ITIL), de acordo com as especificações do Termo de Referência do instrumento convocatório e da proposta apresentada pela CONTRATADA, que integram este instrumento na qualidade de Anexos I e II, respectivamente.

- §1º A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto, de até 25% do valor inicial atualizado do contrato, na forma dos §1º e 2º do art. 143 da Lei estadual nº 9.433/05.
- §2º As supressões poderão ser superiores a 25%, desde que haja resultado de acordo entre os contratantes.
- §3º É vedada a subcontratação parcial do objeto, a associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial do contrato, não se responsabilizando o CONTRATANTE por nenhum compromisso assumido por aquela com terceiros.

CLÁUSULA SEGUNDA – PRAZO

O prazo de vigência do contrato, a contar da data da sua assinatura, será de 12(doze) meses, admitindo-se a sua prorrogação nos termos do inc. II do art. 140 da Lei estadual nº 9.433/05.

- §1º A prorrogação do prazo de vigência está condicionada à obtenção de preços e condições mais vantajosas.
- §2º A prorrogação deverá ser previamente justificada e autorizada pela autoridade competente para celebrar o ajuste e será realizada por meio de termo aditivo, devendo o pedido ser realizado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias antes do término do contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA – GARANTIA

- (x) A garantia contratual será de **5%** do valor do contrato, podendo recair sobre qualquer das modalidades previstas no §1º do art. 136 da Lei estadual nº 9.433/05.
- §1º Sob pena da caracterização de inadimplemento contratual, a prova da garantia, na hipótese de opção pela modalidade caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, deverá ser apresentada no prazo máximo de 05 (cinco) dias contados da data de assinatura do contrato, admitindo-se, para o seguro-garantia e a fiança bancária, que a comprovação seja feita no prazo máximo de 30 (trinta) dias daquela data, sem o que fica vedada, em qualquer caso, a realização de pagamento.
- §2º A garantia responderá pelo inadimplemento das obrigações contratuais e pelas multas impostas, independentemente de outras cominações legais.
- §3º A CONTRATADA ficará obrigada a repor o valor da garantia quando esta for utilizada, bem como a atualizar o seu valor nas mesmas condições do contrato.
- §4º No caso de seguro-garantia ou fiança bancária, não será admitida a existência de cláusulas que restrinjam ou atenuem a responsabilidade do segurador ou fiador.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

- §5º A CONTRATADA deverá atualizar a garantia sempre que houver alteração contratual, no mesmo prazo deferido para a comprovação da garantia originária, visando assegurar a cobertura das modificações procedidas.
- §6º Será recusada a garantia que não atender às especificações solicitadas, devendo ser notificada a CONTRATADA para que, no prazo de 05 (cinco) dias, sane a incorreção apontada ou, no caso de títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, promova a substituição por caução em dinheiro.
- §7º O retardamento, a falta da apresentação ou a não substituição da garantia impedirá a realização do pagamento das faturas apresentadas, sem prejuízo da incidência de multa moratória, da rescisão do contrato nos termos do art. 167, inc. III, da Lei nº 9.433/05 e das demais cominações legais.
- §8º A devolução da garantia ocorrerá após o recebimento definitivo da totalidade do objeto do contrato, com a demonstração de cumprimento, pela CONTRATADA, das obrigações pactuadas.

CLÁUSULA QUARTA – REGIME DE EXECUÇÃO

(☒) Serviço com empreitada por preço

(☐) Unitário

CLÁUSULA QUINTA – PREÇO

O CONTRATANTE pagará à CONTRATADA pelos serviços efetivamente prestados os valores abaixo especificados:

LOTE ÚNICO					
Item	Código SIMPAS/ Descrição	Unidade de Fornecimento (UF)	Quantitativo	PREÇO UNITÁRIO(R\$)	PREÇO MENSAL (R\$)
1	02.24.09.00006873-0 - ATENDIMENTO E SUPORTE ao usuário com implantação de Central de Serviços (Service Desk), seguindo o conjunto de melhores práticas preconizadas pela Information Technology Infrastructure Library (ITIL).	UN			
VALOR ESTIMADO MENSAL(R\$)					
VALOR ESTIMADO GLOBAL- 12 MESES (R\$)					

§1º Estima-se para o contrato o valor global de R\$

§2º Nos preços contratados estão incluídos todos os custos com material de consumo, salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal da CONTRATADA, como também fardamento, transporte de qualquer natureza, materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, aluguéis, administração, tributos, impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outros custos que, direta ou indiretamente, se relacionem com o fiel cumprimento pela CONTRATADA das obrigações.

CLÁUSULA SEXTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas para o pagamento deste contrato correrão por conta dos recursos da Dotação Orçamentária a seguir especificada:

Unidade FIPLAN	Função	Subfunção	Programa	P/A/OE
15.101.0001	22	126	502	2002
Região/planejamento	Natureza da despesa	Destinação do recurso	Tipo de recurso orçamentário	
9900	33903700	1.500.0.100.000000.00.00.00/ 1.501.00.113.000000.00.00.00/ 1.704.0.109.000000.00.00.00/ 1.708.0.109.000000.00.00.00/ 1.709.0.109.000000.00.00.00	Normal	

CLÁUSULA SÉTIMA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A CONTRATADA, além das determinações contidas no instrumento convocatório, bem como daquelas decorrentes de lei, obriga-se 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;
- executar o objeto deste contrato de acordo com as especificações técnicas constantes do instrumento convocatório e do presente contrato, nos locais, dias, turnos e horários determinados;



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

- III. manter, sob sua exclusiva responsabilidade, toda a supervisão, direção e recursos humanos para execução completa e eficiente do objeto deste contrato;
- IV. zelar pela boa e completa execução dos serviços contratados e facilitar, por todos os meios ao seu alcance, a ampla ação fiscalizadora dos prepostos designados pelo CONTRATANTE, atendendo prontamente às observações e exigências que lhe forem solicitadas;
- V. comunicar ao CONTRATANTE qualquer anormalidade que interfira no bom andamento dos serviços;
- VI. atender com presteza as reclamações sobre a qualidade dos serviços executados, providenciando sua imediata correção, sem ônus para o CONTRATANTE;
- VII. respeitar e fazer com que seus empregados respeitem as normas de segurança do trabalho, disciplina e demais regulamentos vigentes no CONTRATANTE, bem como atentar para as regras de cortesia no local onde serão executados os serviços; -
- VIII. reparar, repor ou restituir, nas mesmas condições e especificações, dentro do prazo que for determinado, os equipamentos e utensílios eventualmente recebidos para uso nos serviços objeto deste contrato, deixando as instalações na mais perfeita condição de funcionamento;
- IX. arcar com todo e qualquer dano ou prejuízo de qualquer natureza causado ao CONTRATANTE e terceiros, por sua culpa, ou em consequência de erros, imperícia própria ou de auxiliares que estejam sob sua responsabilidade, bem como ressarcir o equivalente a todos os danos decorrentes de paralisação ou interrupção dos serviços contratados, exceto quando isto ocorrer por exigência do CONTRATANTE ou ainda por caso fortuito ou força maior, circunstâncias que deverão ser comunicadas no prazo de 48 (quarenta e oito) horas após a sua ocorrência;
- X. manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, inclusive de apresentar, ao setor de liberação de faturas e como condição de pagamento, os documentos necessários;
- XI. providenciar e manter atualizadas todas as licenças e alvarás junto às repartições competentes, necessários à execução dos serviços;
- XII. efetuar pontualmente o pagamento de todas as taxas e impostos que incidam ou venham a incidir sobre as suas atividades e/ou sobre a execução do objeto do presente contrato;
- XIII. adimplir os fornecimentos exigidos pelo instrumento convocatório e pelos quais se obriga, visando à perfeita execução deste contrato;
- XIV. emitir notas fiscais/faturas de acordo com a legislação;
- XV. observar a legislação federal, estadual e municipal relativa ao objeto do contrato;
- XVI. executar os serviços sem solução de continuidade durante todo o prazo da vigência do contrato;
- XVII. prover as instalações, aparelhamento e pessoal técnico exigidos na licitação;
- XVIII. alocar durante todo o período de execução do objeto a equipe técnica mínima exigida no instrumento convocatório, admitindo-se a sua substituição por profissionais de experiência equivalente ou superior, desde que aprovada pelo CONTRATANTE.
- XIX. providenciar o cadastramento de seu representante legal ou procurador no site www.comprasnet.ba.gov.br, para a prática de atos através do Sistema Eletrônico de Informações – SEI.

§1º Além das determinações acima descritas, a CONTRATADA que estiver sujeita à determinação do art. 429 do Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943 (Consolidação das Leis do Trabalho - CLT), regulamentado pelo Decreto nº 5.598, de 1º de dezembro de 2005, deverá, no que concerne à aprendizagem:

- a) recrutar, preferencialmente, para a contratação de aprendizes prevista no art. 429 da CLT, os estudantes indicados nos incisos I e II do art. 9º da Lei estadual nº 13.459, de 10 dezembro de 2015, regulamentada pelo Decreto estadual nº 16.761, de 07 de junho de 2016, no percentual mínimo de 20% (vinte por cento) do quadro de aprendizes da CONTRATADA;
- b) 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 serviço, a lista completa dos aprendizes, indicando aqueles selecionados no banco de dados de que trata o Decreto estadual nº 16.761/16, devendo justificar, perante o CONTRATANTE, a eventual impossibilidade de seu cumprimento.

§2º A CONTRATADA também:

- a) Deverá indicar através de Carta de Credenciamento, um Preposto que será o responsável por todas as ações referentes aos serviços contratados;
- b) 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;



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

- c) 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.
- c.1 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;
- c.2 A CONTRATADA deverá seguir as datas das reuniões mensais estabelecidas pela CONTRATANTE.
- d) 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.
- e) O Preposto da CONTRATADA será também o responsável pelas atividades descritas abaixo:
 - 1. Coordenação funcional de todos os recursos da CONTRATADA disponibilizados para atender ao contrato;
 - 2. Participar de reuniões mensais junto a CONTRATANTE;
 - 3. Responsável pelo acompanhamento dos serviços prestados e o desempenho, tendo como premissa o Acordo de Níveis de Serviço;
 - 4. Responsável pelo provimento de recursos humanos necessários para a prestação do serviço contratado;
 - 5. Representar o nível mais alto de escalonamento para os problemas operacionais no âmbito do contrato;
 - 6. Interagir com o Coordenador e o Supervisor da Central de Serviços, responsáveis pela gestão dos serviços técnicos ora contratados;
 - 7. Coordenar, orientar e supervisionar toda a equipe técnica da CONTRATADA alocada para o cumprimento do presente contrato;
 - 8. Responder prontamente a todos os questionamentos e solicitações e também ser pró-ativo propondo a CONTRATANTE mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos, quando julgar pertinente, visando à otimização dos custos, a racionalização e melhoria dos processos;
 - 9. 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;
 - 10. Acompanhar e avaliar os resultados globais das atividades sob sua gestão, fornecendo subsídios e informações, visando o tratamento das prioridades e o planejamento global;
 - 11. 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;
 - 12. Controlar a qualidade dos serviços prestados, mantendo a equipe técnica em conformidade ao previsto em contrato;
 - 13. Gerenciar conflitos entre a equipe técnica da CONTRATADA ou eventualmente desses junto a CONTRATANTE, atuando de forma eficiente, estabelecendo um relacionamento de parceria e confiança mútua, garantindo assim o nível de satisfação do mesmo.
- f) A CONTRATADA deverá, também, realizar outras atividades necessárias e de importância fundamental, tais como:
 - 1. Elaboração e execução de planos de 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;
 - 2. 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.
- g) 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:
 - 1. As mudanças necessárias sejam corretamente realizadas e informadas aos usuários;
 - 2. As requisições de chamados sejam prontamente repassadas e acompanhadas pela Central de Serviços;
- h) A CONTRATADA, a pedido da CONTRATANTE, terá um prazo de até 24H para proceder com a substituição de qualquer posto de Serviço, sem a necessidade de justificativas formais.
- i) A CONTRATADA deverá em conjunto com a CONTRATANTE, manter atualizado o catálogo de serviços, disponibilizando-o em meio eletrônico. O Catálogo deverá ser objetivo, de fácil entendimento e explicar aos usuários, os serviços oferecidos e como acioná-los. Será responsabilidade da CONTRATADA:
 - 1. Produzir e manter um catálogo de serviços com o auxílio da CONTRATANTE;
 - 2. Estabelecer interfaces e dependências entre todos os serviços, componentes de suporte e itens de configuração que estão no catálogo de serviços;
 - 3. Proporcionar uma fonte central de informação sobre os serviços entregues com base de conhecimento e scripts de atendimento homologados junto a CONTRATANTE;
 - 4. Assegurar que todas as áreas de negócios tenham uma visão exata e consistente dos serviços em uso, e como eles devem ser usados;
- j) A contratada deverá elaborar e manter atualizado em Solução Informatizada da CONTRATANTE (Portal ou Intranet), dicas e soluções, através de Perguntas Mais Frequentes - FAQ e informativo de ocorrências da área de TIC para os usuários, previamente autorizado pela CONTRATANTE.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

- k) Caberá à CONTRATADA a execução dos trabalhos necessários ao cumprimento do objeto deste certame, devendo obrigatoriamente:
 - 1. 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.
 - 2. 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.
- l) Dimensionar Recursos Humanos necessários para a implantação, operação, controle e acompanhamento objeto contratado, tendo como base, a Visita Técnica franqueada pela CONTRATANTE (subitens 7.1 e 7.2. do Termo de Referência).
- m) Realizar o serviço de Reposição de Peças, que serão fornecidas pela CONTRATANTE.
- n) Manter sigilo acerca das informações relativas aos chamados registrados, informações obtidas junto a base de conhecimento, ou banco de dados da Contratante, mediante a assinatura individual de Termo de Confidencialidade, não podendo divulgá-las mesmo em caráter estatístico, sem prévia autorização, perpetuando-se após o término da vigência do Instrumento Contratual.

CLÁUSULA OITAVA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

O **CONTRATANTE**, além das obrigações contidas neste contrato por determinação legal, obriga-se a:

- I. fornecer à CONTRATADA os elementos indispensáveis ao cumprimento do contrato no prazo máximo de 10 (dez) dias da assinatura;
- II. realizar o pagamento pela execução do objeto contratual;
- III. proceder à publicação resumida do instrumento de contrato e de seus aditamentos, na imprensa oficial, no prazo legal.
- IV. A área gestora do contrato é a DA e a fiscalização do serviço, será da conduzida pela CMTIC;
- V. 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;
- VI. 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;
- VII. Para o Gerenciamento dos processos realizados pela CONTRATADA, a CONTRATANTE, através do Gestor e Fiscal, fará uso de ferramenta de gestão de informações, envolvendo o estabelecimento de indicadores de desempenho e a emissão de relatórios gerenciais periódicos. Esta ação será definida em acordo operacional entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, em 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;
- VIII. Comunicar a empresa por escrito, sobre eventuais irregularidades na execução dos serviços, fixando prazo para correções;
- IX. Permitir o acesso às suas dependências de funcionário da CONTRATADA, devidamente identificado, sempre que necessário à realização dos serviços;
- X. Disponibilizar as peças necessárias para o serviço de Reposição de Peças;

CLÁUSULA NONA – FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

Competirá ao CONTRATANTE proceder ao acompanhamento da execução do contrato, na forma do art. 154 da Lei estadual nº 9.433/05, ficando esclarecido que a ação ou omissão, total ou parcial da fiscalização não eximirá a CONTRATADA da total responsabilidade pela execução do contrato.

§1º O adimplemento da obrigação contratual por parte da CONTRATADA ocorrerá com a efetiva prestação do serviço, a realização da obra, a entrega do bem ou de parcela destes, bem como qualquer outro evento contratual cuja ocorrência esteja vinculada à emissão de documento de cobrança, nos termos do art. 8º, inc. XXXIV, da Lei estadual nº 9.433/05.

§2º Cumprida a obrigação pela CONTRATADA, caberá ao CONTRATANTE proceder ao recebimento do objeto, a fim de aferir os serviços ou fornecimentos efetuados, para efeito de emissão da habilitação de pagamento, conforme o art. 154, inc. V, e art. 155, inc. V, da Lei estadual nº 9.433/05.

§3º Compete especificamente à fiscalização, sem prejuízo de outras obrigações legais ou contratuais: **[NOTA: acrescentar, se necessário, atividades específicas do objeto contratual]**

- I. exigir da CONTRATADA o cumprimento integral das obrigações pactuadas;
- II. rejeitar todo e qualquer material de má qualidade ou não especificado;
- III. relatar ao Gestor do Contrato ocorrências ou circunstâncias que possam acarretar dificuldades no desenvolvimento dos serviços em relação a terceiros;
- IV. dar à autoridade superior imediata ciência de fatos que possam levar à aplicação de penalidades contra a CONTRATADA, ou mesmo à rescisão do contrato.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

§4º Fica indicada como a área responsável pela gestão do contrato: _____ [NOTA: indicar a área respectiva].

§5º Fica indicado como gestor deste Contrato o servidor _____, matrícula: _____ [NOTA: alternativamente, a nomeação do gestor do contrato pode ser feita por portaria]

§6º Fica(m) indicado(s) como fiscal(is) deste Contrato o(s) servidor(es): _____ matrícula: _____ [NOTA: alternativamente, a nomeação do fiscal e/ou comissão pode ser feita por portaria]

CLÁUSULA DÉCIMA – RECEBIMENTO DO OBJETO

O recebimento do objeto, consistente na aferição da efetiva prestação do serviço, realização da obra, entrega do bem ou de parcela destes, se dará segundo o disposto no art. 161 da Lei estadual nº 9.433/05, observando-se os seguintes prazos, se outros não houverem sido fixados no Termo de Referência:

- I. se a verificação da conformidade do objeto com a especificação, bem assim do cumprimento das obrigações acessórias puder ser realizada de imediato, será procedido de logo o recebimento definitivo;
 - II. quando, em razão da natureza, do volume, da extensão, da quantidade ou da complexidade do objeto, não for possível proceder-se a verificação imediata de conformidade, será feito o recebimento provisório, devendo ser procedido ao recebimento definitivo no prazo de 15 (quinze) dias.
- §1º Nos casos de aquisição de equipamentos de grande vulto, o recebimento definitivo far-se-á mediante termo circunstanciado e, nos demais, mediante recibo.
- §2º Na hipótese de não ser lavrado o termo circunstanciado ou de não ser procedida a verificação dentro dos prazos fixados, reputar-se-ão como realizados, desde que comunicados ao CONTRATANTE nos 15 (quinze) dias anteriores à exaustão dos mesmos
- §3º O recebimento definitivo de compras ou serviços, cujo valor do objeto seja superior ao limite estabelecido para a modalidade de convite, deverá ser confiado a uma comissão de, no mínimo, 03 (três) membros.
- §4º Esgotado o prazo de vencimento do recebimento provisório sem qualquer manifestação do CONTRATANTE, não dispondo o TERMO DE REFERÊNCIA de forma diversa, considerar-se-á definitivamente aceito pela Administração o objeto contratual, para todos os efeitos.
- §5º Poderá ser dispensado o recebimento provisório nos seguintes casos:
- I. gêneros perecíveis e alimentação preparada;
 - II. serviços profissionais;
 - III. serviços de valor até o limite previsto para compras e serviços, que não sejam de engenharia, na modalidade de convite, desde que não se componham de aparelhos, equipamentos e instalações sujeitos à verificação de funcionamento e produtividade.
- §6º Salvo disposições em contrário constantes do TERMO DE REFERÊNCIA, os ensaios, testes e demais provas exigidas por normas técnicas oficiais para a boa execução do objeto do contrato correm por conta do contratado.
- §7º O CONTRATANTE rejeitará, no todo ou em parte, obra, serviço ou fornecimento em desacordo com as condições pactuadas, podendo, entretanto, se lhe convier, decidir pelo recebimento, neste caso com as deduções cabíveis.
- §8º O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança da obra ou do serviço, nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato.
- §9º Com a conclusão da etapa do recebimento definitivo, a CONTRATADA estará habilitada a apresentar as nota(s) fiscal(is)/fatura(s) para pagamento.

CLÁUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA - PAGAMENTO

Os pagamentos devidos à CONTRATADA serão efetuados através de ordem bancária ou crédito em conta corrente aberta em instituição financeira contratada pelo Estado da Bahia, no prazo não superior a 08 (oito) dias úteis, contados da data da apresentação da fatura, após concluído o recebimento definitivo, em consonância com o disposto no art. 6º, §5º; art. 8º, XXXIV; art. 79, XI, "a"; art. 154, V e art. 155, V da Lei estadual nº 9.433/05.

- §1º A(s) nota(s) fiscal(is)/fatura(s) somente deverá(ao) ser apresentada(s) para pagamento após a conclusão da etapa do recebimento definitivo, indicativo da satisfação pela CONTRATADA de todas as obrigações pertinentes ao objeto contratado.
- §2º Ainda que a nota fiscal/fatura seja apresentada antes do prazo definido para recebimento definitivo, o prazo para pagamento somente fluirá após o efetivo atesto do recebimento definitivo.
- §3º O CONTRATANTE descontará da fatura mensal o valor correspondente às faltas ou atrasos no cumprimento da obrigação, com base no valor do preço vigente.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

- §4º A(s) nota(s) fiscal(is)/fatura(s) deverá(ao) atender as exigências legais pertinentes aos tributos e encargos relacionados com a obrigação, sujeitando-se às retenções tributárias previstas em lei, e, as situações específicas, à adoção da forma eletrônica.
- §5º O processo de pagamento, para efeito do art. 126, inciso XVI, da Lei estadual nº 9.433/05, deverá ser instruído com a prova da manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas no certame, o que poderá ser aferido mediante consulta ao Registro Cadastral ou a sites oficiais, considerando-se como marco final desta demonstração a data de conclusão da etapa do recebimento definitivo.
- §6º Em havendo alguma pendência impeditiva do pagamento, a exemplo de erro na apresentação da nota fiscal/fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, de circunstância que impeça a liquidação da despesa, como obrigações financeiras pendentes, decorrentes de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.
- §7º Em caso de mora nos pagamentos devidos pelo CONTRATANTE, será observado o que se segue:
- I. a atualização monetária será calculada considerando a data do vencimento da obrigação e do seu efetivo pagamento, de acordo com a variação do INPC do IBGE pro rata tempore;
 - II. nas compras para entrega imediata, assim entendidas aquelas com prazo de entrega até 15 (quinze) dias contados da data da celebração do ajuste, será dispensada a atualização financeira correspondente ao período compreendido entre as datas do adimplemento e a prevista para o pagamento, desde que não superior a quinze dias, em conformidade com o inc. II do art. 82 da Lei nº 9.433/05.
- §8º Optando a CONTRATADA por receber os créditos em instituição financeira diversa da indicada no **caput**, deverá arcar com os custos de transferências bancárias, os quais serão deduzidos dos pagamentos devidos.

CLÁUSULA DÉCIMA-SEGUNDA – MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES DA PROPOSTA

Os preços contratados são fixos e irrevogáveis durante o prazo de 12 meses da data de apresentação da proposta.

- §1º Após o prazo de 12 meses a que se refere o caput, a concessão de reajustamento será feita mediante a aplicação do INPC/IBGE, nos termos do inc. XXV do art. 8º da Lei estadual nº 9.433/05.
- §2º A revisão de preços, nos termos do inc. XXVI do art. 8º da Lei estadual nº 9.433/05, 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.
- §3º O requerimento de revisão de preços deverá ser formulado pela CONTRATADA no prazo máximo de um ano a partir do fato que a ensejou, sob pena de decadência, em consonância com o art. 211 da Lei nº 10.406/02.
- §4º A revisão de preços pode ser instaurada pelo CONTRATANTE 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, conforme o art. 143, inc. II, alínea "e", da Lei estadual nº 9.433/05.

CLÁUSULA DÉCIMA-TERCEIRA – ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

A prorrogação, suspensão ou rescisão sujeitar-se-ão às mesmas formalidades exigidas para a validade deste contrato.

- §1º A admissão da fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA está condicionada à manutenção das condições de habilitação e à demonstração, perante o CONTRATANTE, da inexistência de comprometimento das condições originariamente pactuadas para a adequada e perfeita execução do contrato.
- §2º Independem de termo contratual aditivo, podendo ser registrado por simples apostila:
- I. a simples alteração na indicação dos recursos orçamentários ou adicionais custeadores da despesa, sem modificação dos respectivos valores;
 - II. reajustamento de preços previsto no edital e neste contrato, bem como as atualizações, compensações ou apenações financeiras decorrentes das condições de pagamento dos mesmos constantes;
 - III. o empenho de dotações orçamentárias suplementares até o limite do seu valor corrigido.

CLÁUSULA DÉCIMA-QUARTA INEXECUÇÃO E RESCISÃO

A inexecução total ou parcial do contrato ensejará a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas na Lei estadual nº 9.433/05.

- §1º A rescisão poderá ser determinada por ato unilateral e escrito do CONTRATANTE nos casos enumerados nos incisos I a XV, XX e XXI do art. 167 da Lei estadual nº 9.433/05.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

§2º Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos I e XVI a XX do art. 167 da Lei estadual nº 9.433/05, sem que haja culpa da CONTRATADA, será este ressarcido dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, na forma do §2º do art. 168 do mesmo diploma.

CLÁUSULA DÉCIMA-QUINTA – PENALIDADES

Constituem ilícitos administrativos as condutas previstas nos arts. 184, 185 e 199 da Lei estadual nº 9.433/05, sujeitando-se os infratores às cominações legais, especialmente as definidas no art. 186 do mesmo diploma, garantida a prévia e ampla defesa em processo administrativo.

§1º Para a aplicação das penalidades serão levados em conta a natureza e a gravidade da falta, os prejuízos dela advindos para a Administração Pública e a reincidência na prática do ato, observando-se os critérios de dosimetria estabelecidos pelo Decreto estadual nº 13.967/12.

§2º Serão punidos com a pena de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade competente para aplicar a punição, os que incorram nos ilícitos previstos nos incisos I a V do art. 184, nos incisos II, III e V do art. 185 e no art. 199 da Lei estadual nº 9.433/05.

§3º Serão punidos com a pena de suspensão temporária do direito de cadastrar e licitar e impedimento de contratar com a Administração os que incorram nos ilícitos previstos nos incisos VI e VII do art. 184 e nos incisos I, IV, VI e VII do art. 185 da Lei estadual nº 9.433/05.

§4º A CONTRATADA será descredenciada do Sistema de Registro Cadastral quando, em razão da ocorrência das faltas previstas na Lei estadual nº 9.433/05, deixar de satisfazer as exigências relativas à habilitação jurídica, qualificação técnica, qualificação econômico-financeira, regularidade fiscal e trabalhista exigidas para cadastramento.

§5º A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato, sujeitará a CONTRATADA à multa de mora, na forma prevista na cláusula seguinte, que será graduada de acordo com a gravidade da infração, observado o disposto na Lei estadual nº 9.433/05 e no Decreto estadual nº 13.967/12.

CLÁUSULA DÉCIMA-SEXTA – SANÇÃO DE MULTA

A pena de multa será aplicada em função de inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato, a qualquer tempo, e a aplicação das demais sanções previstas na Lei estadual nº 9.433/05.

§1º Quanto à obrigação principal, será observado o que se segue:

- I. Em caso de descumprimento total da obrigação principal, será aplicada multa no percentual de 10% (dez por cento) incidente sobre o valor global do contrato.
- II. Caso o cumprimento da obrigação principal, uma vez iniciado, seja descontinuado, será aplicado o percentual de 10% (dez por cento) sobre o saldo do contrato, isto é, sobre a diferença entre o valor global do contrato e o valor da parte do fornecimento ou do serviço já realizado.
- III. O atraso no cumprimento da obrigação principal ensejará a aplicação de multa no percentual de 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, e de 0,7% (sete décimos por cento) por cada dia subsequente ao trigésimo, calculados sobre o valor da parcela do fornecimento ou do serviço em mora.

§2º Quanto à obrigação acessória, assim considerada aquela que coadjuva a principal, será observado o que se segue:

- I. Em caso de descumprimento total da obrigação acessória, será aplicada multa no percentual de 10% (dez por cento) incidente sobre o valor ou custo da obrigação descumprida.
- II. Caso o cumprimento da obrigação acessória, uma vez iniciado, seja descontinuado, será aplicado o percentual de 5% (cinco por cento) sobre o valor ou custo da obrigação descumprida.
- III. O atraso no cumprimento da obrigação acessória ensejará a aplicação de multa no percentual de 0,2% (dois décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, e de 0,6% (seis décimos por cento) por cada dia subsequente ao trigésimo, calculados sobre o valor ou custo da obrigação descumprida.
- IV. Caso não seja possível identificar o valor ou custo da obrigação acessória descumprida, a multa será arbitrada pelo CONTRANTE, em valor que não supere 1% da sanção pecuniária que seria cabível pelo descumprimento da obrigação principal.

§3º Se a multa moratória atingir o patamar de 10% (dez por cento) do valor global do contrato, deverá, salvo justificativa escrita devidamente fundamentada, ser recusado o recebimento do objeto, sem prejuízo da aplicação das demais sanções previstas em lei.

§4º Na hipótese de o contratado se negar a efetuar o reforço da caução, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação, será aplicada multa no percentual de 2,5% (dois e meio por cento) incidente sobre o valor global do contrato.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

- §5º** As multas previstas nesta cláusula não têm caráter compensatório e o seu pagamento não eximirá a CONTRATADA da responsabilidade por perdas e danos decorrentes das infrações cometidas.
- §6º** A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia do contratado faltoso.
- §7º** Se o valor da multa exceder ao da garantia prestada, além da perda desta, a CONTRATADA responderá pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou, ainda, se for o caso, cobrada judicialmente.
- §8º** Caso não tenha sido exigida garantia, à Administração se reserva o direito de descontar diretamente do pagamento devido à CONTRATADA o valor de qualquer multa porventura imposta.

CLÁUSULA DÉCIMA-SÉTIMA VINCULAÇÃO AO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO

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

CLÁUSULA DÉCIMA-OITAVA COMUNICAÇÃO ELETRÔNICA

Fica pactuado que os atos de comunicação processual com a CONTRATADA poderão ser realizados por meio eletrônico, na forma do disposto na Lei nº 12.290, de 20 de abril de 2011, e do Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014.

Parágrafo único. A CONTRATADA deverá manter atualizado o endereço eletrônico cadastrado no Sistema Eletrônico de Informações - SEI, para efeito do recebimento de notificação e intimação de atos processuais.

CLÁUSULA DÉCIMA-NONA – FORO

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

E, por estarem assim justos e contratados, firmam o presente contrato em 02 (duas) vias de igual teor e forma na presença das testemunhas que subscrevem depois de lido e achado conforme.

Salvador, ____ de ____ de 20__.

CONTRATANTE

Testemunha (nome/CPF)

Declaro que a [Autorização para Prestação de Serviços – APS] foi subscrita no dia ____/____/____.

(nome, cargo e cadastro do declarante)

CONTRATADA

Testemunha (nome/CPF)

Declaro que o extrato do contrato foi publicado no DOE de ____/____/____.

(nome, cargo e cadastro do declarante)



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

PARTE FIXA
RITO DO PROCEDIMENTO LICITATÓRIO E DA CONTRATAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO

TÍTULO I
DOS PRINCÍPIOS

1. A licitação destina-se a garantir a observância do princípio constitucional da isonomia e a selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração e será processada e julgada em estrita conformidade com os princípios básicos da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da eficiência, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhes são correlatos.

TÍTULO II
DOS IMPEDIMENTOS

2. Não será admitida a participação de interessados que estejam suspensos do direito de licitar ou contratar e/ou declarados inidôneos, na forma dos incisos II e III do art. 186 da Lei estadual nº 9.433/05.-

3. Em consonância com o art. 200 da Lei estadual nº 9.433/05, fica impedida de participar de licitações e de contratar com a Administração Pública a pessoa jurídica constituída por membros de sociedade que, em data anterior à sua criação, haja sofrido penalidade de suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração ou tenha sido declarada inidônea para licitar e contratar e que tenha objeto similar ao da empresa punida.

4. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação, da execução de obras ou serviços e do fornecimento de bens a eles necessários: a) o autor do projeto, básico ou executivo, pessoa natural física ou jurídica; b) a empresa responsável, isoladamente ou em consórcio, pela elaboração do projeto básico ou executivo ou da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto ou controlador, responsável técnico, subordinado ou subcontratado; c) servidor ou dirigente do órgão ou entidade contratante ou responsável pela licitação; d) demais agentes públicos, assim definidos no art. 207 da Lei estadual nº 9.433/05, impedidos de contratar com a Administração Pública por vedação constitucional ou legal.

4.1 É permitida a participação do autor do projeto ou da empresa a que se refere a alínea b deste item na licitação ou na execução da obra ou serviço como consultor ou técnico, nas funções de fiscalização, supervisão ou gerenciamento, exclusivamente a serviço da Administração interessada.

4.2 O disposto neste item não impede a licitação ou contratação de obra ou serviço que inclua, como encargo do contratado ou pelo preço previamente fixado pela Administração, a elaboração do projeto executivo

4.3 Considera-se participação indireta, para os fins do disposto neste item, a existência de qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou de parentesco até o 3º grau entre o autor do projeto, pessoa física ou jurídica, e a licitante ou responsável pelos serviços, fornecimentos e obras, incluindo-se o fornecimento de bens e serviços a estes necessários.

4.4 Aplica-se o disposto no item anterior aos membros da comissão de licitação, ao pregoeiro e equipe de apoio.

5. É vedado ao agente político e ao servidor público de qualquer categoria, natureza ou condição, celebrar contratos com a administração direta ou indireta, por si ou como representante de terceiro, sob pena de nulidade, ressalvadas as exceções legais, conforme o art. 125 da Lei estadual nº 9.433/05.

6. Os servidores públicos civis deverão observar as vedações contidas na Lei estadual nº 6.677/94, especialmente do inc. XI do art. 176, assim como as proibições específicas das respectivas carreiras e grupos ocupacionais.

7. Os policiais militares da ativa deverão atender às prescrições do art. 40 e 57 da Lei estadual nº 7.990/01.

TÍTULO III
DAS PROPOSTAS E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

CAPÍTULO I
QUANTO À FORMA

8. Os documentos relativos à proposta e à habilitação serão apresentados em formato digital, sob exclusiva responsabilidade dos proponentes quanto à sua validade.

8.1 Em caso de dúvida quanto à autenticidade dos documentos, o pregoeiro poderá solicitar a apresentação dos documentos em original ou cópia autenticada, para verificação.

8.2 Os documentos eletrônicos produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizada pela ICP-Brasil serão recebidos e presumidos verdadeiros em relação aos signatários, dispensando-se o envio de documentos originais e cópias autenticadas em papel.

8.3 A falsidade dos documentos apresentados sujeitará a licitante à sanções previstas na legislação pertinente.

9. As certidões extraídas pela *internet* somente terão validade se confirmada sua autenticidade:-



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

10. Como condição específica para participação do pregão por meio eletrônico, é necessário, previamente, o credenciamento pelos licitantes no sistema indicado no PREÂMBULO, através da atribuição de chave de identificação e/ou senha individual.

11. A participação no pregão eletrônico dar-se-á por meio do acesso da licitante exclusivamente por meio do sistema disponibilizado.

CAPÍTULO II
QUANTO AO CONTEÚDO

12. A proponente deverá elaborar a sua proposta de preços em moeda nacional (reais e centavos), observando as disposições do Termo de Referência, ficando esclarecido que não serão admitidas propostas alternativas.

13. Ocorrendo divergência entre o preço por item em algarismo e o expresso por extenso, será levado em conta este último.

14. A proposta apresentada deverá incluir as despesas necessárias ao fiel cumprimento do objeto da licitação.

15. Os preços cotados deverão ser referidos à data de recebimento das propostas, considerando a condição de pagamento à vista, não devendo, por isso, computar qualquer custo financeiro para o período de processamento das faturas.

16. Não será permitida previsão de sinal, ou qualquer outra forma de antecipação de pagamento na formulação das propostas, devendo ser desclassificada, de imediato, a proponente que assim o fizer.

17. Não será considerada qualquer oferta de vantagem não prevista no instrumento convocatório, nem propostas com preço global ou unitário simbólico, irrisório ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos.

18. A formulação da proposta implica para a proponente a observância dos preceitos legais e regulamentares em vigor, tornando-a responsável pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados.

19. Na concorrência, tomada de preços e convite do tipo técnica e preço, a proponente deverá apresentar proposta técnica observando as disposições relativas ao modelo de descrição da proposta técnica e aos critérios para avaliação das propostas técnicas.

20. Para a habilitação dos interessados na licitação, exigir-se-ão, exclusivamente, os documentos relacionados no instrumento convocatório.

20.1 As microempresas e empresas de pequeno porte, beneficiárias do tratamento diferenciado e favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/06, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição.

TÍTULO IV
DO PROCEDIMENTO NA LICITAÇÃO

CAPÍTULO I
DA FASE INICIAL

Seção I
Do Credenciamento

21. O site, dia e hora para recebimento das propostas e início da sessão pública estão indicados no PREÂMBULO.

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

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

21.3 As licitantes interessadas na concessão de tratamento diferenciado assegurado pela Lei Complementar nº 123/06 deverão estar previamente cadastradas no sistema indicado no PREÂMBULO, como microempresas ou empresas de pequeno porte.

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

Seção II
Da licitante

23. Caberá à licitante interessada em participar do pregão, na forma eletrônica: **[NOTA: art. 17 do Decreto nº 19.896/20]**

a) remeter, no prazo estabelecido, exclusivamente via sistema eletrônico, os documentos de habilitação e a proposta e, quando necessário, os documentos solicitados conforme estabelecido neste edital;



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

- b) responsabilizar-se formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assumir 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 da senha, ainda que por terceiros;
 - c) acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e responsabilizar-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão;
 - d) comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso;
 - e) utilizar a chave de identificação e a senha de acesso para participar do pregão na forma eletrônica.
24. O credenciamento do usuário implica em sua responsabilidade legal e na presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão.

Seção III
Da Interrupção da Sessão

25. Sempre que houver interrupção da sessão, as licitantes deverão ser notificadas do dia e hora em que a sessão terá continuidade.
- 25.1 Na hipótese de o sistema eletrônico desconectar para o pregoeiro 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. **[NOTA: art. 25 do Decreto nº 19.896/20]**
- 25.2 Na situação descrita no item 25.1, quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação do fato aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação. **[NOTA: art. 26 do Decreto nº 19.896/20]**

Seção IV
Da Apresentação da Proposta e dos
Documentos de Habilitação

26. Após a divulgação do edital no sítio eletrônico, as licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, conforme as datas e horários estabelecidos no instrumento convocatório, observando-se o que se segue: **[NOTA: art. 18, caput, do Decreto nº 19.896/20]**
- 26.1 A licitante deverá-preencher o formulário eletrônico apresentado na tela com os dados pertinentes à sua proposta de preços, vedada a identificação da proponente ou do seu representante legal, sob pena de desclassificação.
- 26.2 No caso de aquisições, o formulário deverá ser preenchido com as exigências relacionadas no item respectivo da Seção I – Especificações para Elaboração da Proposta de Preços, da PARTE I - Propostas.
- 26.3 As licitantes também deverão remeter nesta oportunidade, exclusivamente via sistema eletrônico: a) proposta escrita de preços, preferencialmente de acordo com o modelo da Seção IV – Modelo de descrição da proposta de preços, da PARTE I – Propostas; b) declaração de elaboração independente de proposta e de inexistência de impedimento à participação no certame; c) declaração de enquadramento, quando for o caso (Lei nº 123/2006); d) declaração de pleno conhecimento e de veracidade dos documentos; e) procuração, se for o caso, por instrumento público ou particular, este último acompanhado da prova da legitimidade de quem outorgou os poderes.
- 26.4 Os documentos exigidos para habilitação, conforme o disposto na PARTE II do edital deverão ser enviados nesta fase, exclusivamente via sistema eletrônico, observando-se o que se segue:
- 26.4.1 As licitantes cadastradas no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado da Bahia poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem no referido Cadastro, observado o disposto neste edital, para a confirmação das suas condições habilitatórias. **[NOTA: art. 18, §1º, do Decreto nº 19.896/20]**
- 26.4.2 Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Registro Cadastral, ou que dele constem como vencidos, deverão ser enviados nesta fase, cabendo ao licitante certificar-se da regularidade de sua documentação. **[NOTA: art. 18, §2º, do Decreto nº 19.896/20]**
- 26.5 O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos no edital, nos termos do disposto no item 26 ocorrerá por meio de chave de acesso e senha. **[NOTA: art. 18, §3º, do Decreto nº 19.896/20]**
- 26.6 A licitante declarará, em campo próprio do sistema eletrônico, o cumprimento dos requisitos para a habilitação e a conformidade de sua proposta com as exigências do edital. **[NOTA: art. 18, §4º, do Decreto nº 19.896/20]**
- 26.7 A falsidade da declaração de que trata o item 26.6 sujeitará o licitante às sanções previstas na legislação pertinente. **[NOTA: art. 18, §5º, do Decreto nº 19.896/20]**
- 26.8 Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema eletrônico, até a data e o horário estabelecidos no edital para a sua apresentação. **[NOTA: art. 18, §6º, do Decreto nº 19.896/20]**



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

26.9 Na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, observado o disposto no item 26 não haverá ordem de classificação das propostas. **[NOTA: art. 18, §7º, do Decreto nº 19.896/20]**

26.10 Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances. **[NOTA: art. 18, §8º, do Decreto nº 19.896/20]**

CAPÍTULO II
DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

Seção I
Das propostas de preços

Subseção I
Da abertura da Sessão Pública

27. A partir do horário previsto neste edital, a sessão pública na *internet* será aberta pelo pregoeiro com a utilização de sua chave de acesso e senha. **[NOTA: art. 19, caput, do Decreto nº 19.896/20]**

27.1 As licitantes poderão participar da sessão pública na *internet*, mediante a utilização de sua chave de acesso e senha. **[NOTA: art. 19, §1º, do Decreto nº 19.896/20]**

27.2 O sistema eletrônico disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o pregoeiro e as licitantes. **[NOTA: art. 19, §2º, do Decreto nº 19.896/20]**

28. Iniciada a sessão pública do pregão eletrônico, não cabe desistência da proposta.

29. O pregoeiro verificará as propostas apresentadas e desclassificará aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste edital. **[NOTA: art. 20, caput, do Decreto nº 19.896/20]**

29.1 Serão consideradas irregulares e desclassificadas, de logo, as propostas que não contenham informação que permita a identificação do objeto proposto.

29.1.1 Também será desclassificada a proposta que identifique a licitante.

29.2 A desclassificação da proposta será fundamentada e registrada no sistema eletrônico, para acompanhamento por todos os participantes. **[NOTA: art. 20, parágrafo único, do Decreto nº 19.896/20]**

29.3 O sistema eletrônico ordenará automaticamente as propostas classificadas pelo pregoeiro. **[NOTA: art. 21, caput, do Decreto nº 19.896/20]**

29.4 Somente as propostas classificadas pelo pregoeiro participarão da etapa de envio de lances. **[NOTA: art. 21, parágrafo único, do Decreto nº 19.896/20]**

30. Havendo apenas uma oferta, esta poderá ser aceita, desde que atenda todas as condições do instrumento convocatório e seu preço seja compatível com o valor estimado para a contratação e dentro da realidade do mercado.

Subseção II
Dos lances eletrônicos

31. Classificadas as propostas, o pregoeiro dará início à fase competitiva, oportunidade em que os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico. **[NOTA: art. 22 do Decreto nº 19.896/20]**

31.1 É vedada a utilização de sistema robotizado que implique envio automático de lances.

31.1.1 Poderá ser fixado intervalo mínimo de tempo a ser observado entre as ofertas de lances, ou recurso de tecnologia disponibilizado pelo sistema, a fim de coibir a utilização de software lançador (robô).

31.2 Se o pregoeiro identificar que alguma licitante, ao apresentar seus lances, o fez, entre outras formas, de maneira sucessiva, padronizada, intermitente, simultânea ou em intervalos de poucos segundos entre eles, indicando a utilização de software lançador "robô", será ela desclassificada, com a consequente abertura de processo administrativo para apuração do ilícito.

31.3 A licitante será imediatamente informada do recebimento do lance e do valor consignado no registro **[NOTA: art. 22, §1º, do Decreto nº 19.896/20]**

31.4 As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado para abertura da sessão pública e as regras estabelecidas no edital. **[NOTA: art. 22, §2º, do Decreto nº 19.896/20]**



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

31.5 A licitante somente poderá oferecer valor inferior ou maior percentual de desconto ao último lance por ela ofertado e registrado pelo sistema, observado, quando houver, o 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. **[NOTA: art. 22, §3º, do Decreto nº 19.896/20]**

31.6 Não serão aceitos dois ou mais lances iguais e prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro. **[NOTA: art. 22, §4º, do Decreto nº 19.896/20]**

31.7 Durante a sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação da licitante. **[NOTA: art. 22, §5º, do Decreto nº 19.896/20]**

Subseção III
Do envio de lances, segundo os modos de disputa

32. No **modo de disputa aberto**, conforme opção assinalada no PREÂMBULO deste edital, será observado o seguinte procedimento:

a) as licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações, conforme o critério de julgamento adotado neste edital;

b) deverá ser observado o intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, definido neste edital, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta;

c) a etapa de envio de lances na sessão pública durará 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 02 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.

[NOTA: art. 23, caput, do Decreto nº 19.896/20]

d) a prorrogação automática da etapa de envio de lances, de que trata a letra "c" será de 02 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive quando se tratar de lances intermediários. **[NOTA: art. 23, §1º, do Decreto nº 19.896/20]**

e) na hipótese de não haver novos lances, a sessão pública será encerrada automaticamente. **[NOTA: art. 23, §2º, do Decreto nº 19.896/20]**

f) encerrada a sessão pública sem prorrogação automática pelo sistema, nos termos do disposto no ~~§ 1º deste artigo~~ na letra "d", o pregoeiro poderá admitir o reinício da etapa de envio de lances, em prol da consecução do melhor preço, mediante justificativa. **[NOTA: art. 23, §3º, do Decreto nº 19.896/20]**

33. No **modo de disputa aberto e fechado**, conforme opção assinalada no PREÂMBULO deste edital, será observado o seguinte procedimento:

a) as licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado, conforme o critério de julgamento adotado neste edital;

b) a etapa de envio de lances da sessão pública terá duração de 15 (quinze) minutos. **[NOTA: art. 24, caput, do Decreto nº 19.896/20]**

c) encerrado o prazo previsto na letra "b", o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e, transcorrido o período de até 10 (dez) minutos, aleatoriamente determinado, a recepção de lances será automaticamente encerrada **[NOTA: art. 24, §1º, do Decreto nº 19.896/20]**

d) Encerrado o prazo de que trata a letra "c", o sistema abrirá a oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os autores das ofertas com valores até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até 05 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo. **[NOTA: art. 24, §2º, do Decreto nº 19.896/20]**

e) Na ausência de, no mínimo, 03 (três) ofertas nas condições de que trata a letra "d", os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de 03 (três), poderão oferecer um lance final e fechado em até 05 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento do prazo. **[NOTA: art. 24, §3º, do Decreto nº 19.896/20]**

f) encerrados os prazos estabelecidos nas letras "d" e "e", o sistema ordenará os lances em ordem crescente de vantajosidade. **[NOTA: art. 24, §4º, do Decreto nº 19.896/20]**

g) na ausência de lance final e fechado classificado nos termos das letras "d" e "e", haverá o reinício da etapa fechada para que os demais licitantes, até o máximo de 03 (três), na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até 05 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo, observado, após esta etapa, o disposto no § 4º deste artigo. **[NOTA: art. 24, §5º, do Decreto nº 19.896/20]**

h) na hipótese de não haver licitante classificado na etapa de lance fechado que atenda às exigências para habilitação, o pregoeiro poderá, auxiliado pela equipe de apoio, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa fechada, nos termos do disposto na letra "g". **[NOTA: art. 24, §6º, do Decreto nº 19.896/20]**

Subseção IV
Critérios de desempate em licitações de itens ampla participação



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

34. Em licitações de itens de ampla participação, serão observadas as seguintes disposições:

34.1 Em caso de empate, real ou ficto, será assegurada, nos termos dos arts. 44 e 45 da Lei complementar nº 123/06, a preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte beneficiárias do regime diferenciado e favorecido, nos termos que se seguem:

34.2 Entende-se por *empate ficto* as situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada, e *empate real* as que sejam iguais.

34.3 Em qualquer das hipóteses de empate, a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá apresentar, no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, proposta de preço inferior àquela de menor valor exequível, sob pena de preclusão.

34.4 Se a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada não exercer o direito, ou se sua oferta não for aceita, ou se for inabilitada, será concedido idêntico direito à microempresa ou empresa de pequeno porte subsequente em situação de empate, se houver, na ordem classificatória, até a apuração de uma proposta que atenda às condições estabelecidas no edital.

34.5 No caso de as microempresas e empresas de pequeno porte apresentarem preços iguais, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

34.6 O disposto neste item somente se aplica quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

34.7 Se não ocorrer o desempate, prevalecerá a melhor oferta inicial

34.8 Se a melhor oferta não puder ser aceita, ou se for inabilitada a sua proponente, o responsável pela licitação avaliará a proposta subsequente, procedendo a nova verificação da ocorrência do empate ficto, se for o caso, de acordo com a disciplina ora estabelecida, e assim sucessivamente, até a obtenção de proposta válida.

34.9 Ocorrendo empate de propostas formuladas por licitantes que não detenham a condição de microempresa ou de empresa de pequeno porte, será observado o disposto na Lei estadual nº 9.433/05, procedendo-se, sucessivamente, a sorteio em ato público, para o qual as licitantes serão convocadas, vedado qualquer outro critério.

34.10 No caso de empate real entre as propostas apresentadas por microempresas e empresas de pequeno porte, em razão da ausência de disputa de lances, será realizado sorteio em ato público, para o qual as licitantes serão convocadas.

34.11. Sempre que houver sorteio deverá ser lavrada ata específica.

Subseção V
Critérios de desempate em licitações de itens restritos
a microempresa e empresa de pequeno porte

35. Em licitações de itens restritos a microempresa e empresa de pequeno porte, serão observadas as seguintes disposições:

35.1 No caso de empate real entre as propostas apresentadas por microempresas e empresas de pequeno porte, será realizado sorteio em ato público, para o qual as licitantes serão convocadas.

35.2 Sempre que houver sorteio deverá ser lavrada ata específica.

36. Os critérios de desempate serão aplicados nos termos do item 34 ou 35, conforme o caso, se não houver envio de lances após o início da fase competitiva.

Subseção VI
Da divulgação do orçamento

37. Na hipótese de a licitação se processar com o orçamento sigiloso, o valor estimado ou o valor máximo aceitável para a contratação, bem como os elementos de sua composição, serão tornados públicos apenas e imediatamente após o encerramento do envio de lances. **[NOTA: art. 7º, §4º, do Decreto nº 19.896/20]**

Subseção VII
Negociação da proposta

38. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas no edital. **[NOTA: art. 28, caput, do Decreto nº 19.896/20]**



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

38.1 A negociação será realizada por meio do sistema eletrônico e poderá ser acompanhada pelos demais licitantes. **[NOTA: art. 28, §1º, do Decreto nº 19.896/20]**

Subseção VIII
Da adequação da proposta

39. O pregoeiro concederá o prazo de três horas para envio da proposta escrita adequada ao último lance ofertado após a negociação de que trata o item 38, podendo ser prorrogado, mediante justificativa. **[NOTA: art. 28, §2º, do Decreto nº 19.896/20]** **[NOTA: art. 33 do Decreto nº 19.896/20]**

39.1 A proposta deverá contemplar a planilha com os respectivos valores readequados ao valor ofertado e registrado de menor lance.

39.1.1 Na hipótese de contratação de serviços comuns em que a legislação ou o edital exija apresentação de planilha de composição de preços, esta deverá ser encaminhada exclusivamente via sistema eletrônico, no prazo do item 39 com os respectivos valores readequados ao lance vencedor. **[NOTA: art. 30, §5º, do Decreto nº 19.896/20]**

39.2 Deverão ser encaminhados juntamente com a proposta readequada, caso tenha sido exigido na Parte I deste edital, os documentos necessários à comprovação das características descritas na proposta, tais como: catálogos, manuais, fichas de especificação técnica ou páginas da *internet* impressas.

39.3 Os documentos deverão ser apresentados em formato digital, via sistema.

39.4 Caso seja necessário, o pregoeiro poderá solicitar documentos complementares à proposta, a fim de esclarecer ou confirmar situação fática ou jurídica pré-existente, os quais deverão ser apresentados em formato digital, via sistema, no prazo de três horas a contar da solicitação, sendo vedada a inclusão de elemento que devesse constar originariamente da proposta. **[NOTA: art. 30, §3º, do Decreto nº 19.896/20]**

Seção II
Do julgamento das propostas

40. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação. **[NOTA: art. 29 do Decreto nº 19.896/20]**

Subseção I
Da compatibilidade do preço

41. Será desclassificada a proposta que consignar valor global superior aos praticados no mercado ou, quando for o caso, que contemple preços superiores aos preços máximos definidos no instrumento convocatório, fixados pela Administração ou por órgão oficial competente ou, ainda, aos constantes do sistema de registro de preços.

41.1 Serão também desclassificadas as propostas que consignarem preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que não venham a ter demonstrada sua viabilidade através de documentação que comprove que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado e que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto do contrato.

41.2 No caso de licitações de menor preço para obras e serviços de engenharia, deverá ser observado, para efeito de manifesta inexecutabilidade, o disposto nos §§1º e 2º do art. 97 da Lei estadual nº 9.433/05.

42. Se a melhor oferta não puder ser aceita, o responsável pela licitação avaliará a proposta subsequente, procedendo a nova verificação da ocorrência do empate ficto, se for o caso, observando o mesmo rito estabelecido, e assim sucessivamente, até a obtenção de proposta válida.

Subseção II
Das amostras ou demonstração de compatibilidade



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

43. Havendo necessidade de apresentação de amostras ou de demonstração de compatibilidade, o pregoeiro comunicará a todas as licitantes a suspensão da sessão, franqueará ao detentor da melhor proposta a sua realização, no prazo e forma assinalados, ficando facultado aos demais licitantes o acompanhamento.
44. Se inexitosa a aferição de qualquer amostra ou demonstração de compatibilidade, o pregoeiro procederá à convocação do detentor da proposta subsequente, na ordem de classificação, até que obtenha resultado compatível.
45. A amostra ou a demonstração de compatibilidade será analisada com o objetivo de aferir a sua adequação com os requisitos e as especificações contidas no instrumento convocatório, bem como com as consignadas na proposta apresentada pela licitante, para o que poderá ser solicitada a avaliação e análise por parte de unidade técnica competente.
46. A não apresentação de amostra ou de demonstração de compatibilidade será reputada desistência do certame, com as consequências estabelecidas em lei.
47. A desconformidade ou incompatibilidade com os requisitos e especificações do instrumento convocatório implicará na desclassificação da proposta, devendo observar-se o que se segue:
- 47.1 A amostra deverá ser entregue contra-recibo, no prazo e endereço fixados pelo pregoeiro, devendo estar em embalagem lacrada, que contenha as informações que permitam identificar a licitante e o procedimento licitatório ao qual se refere.
- 47.2 Os produtos apresentados como amostras poderão ser abertos, desmontados, instalados e submetidos aos testes necessários, sendo devolvidos à licitante no estado em que se encontrarem ao final da avaliação, não cabendo ressarcimento do valor do objeto.
- 47.3 A amostra apresentada deverá possuir elementos e quantidades suficientes que permitam a identificação do objeto, bem como a constatação de suas propriedades e do seu rendimento, além do número do registro no órgão competente, quando exigido.
- 47.4 Entregue a amostra, não serão permitidas quaisquer modificações no produto apresentado para fins de adequá-lo à especificação constante do instrumento convocatório.
- 47.5 A amostra aprovada permanecerá em poder do órgão licitante para fins de confrontação quando do recebimento do material licitado, sendo liberada somente após a conclusão do contrato.
- 47.6 As amostras reprovadas deverão ser retiradas em até 30 (trinta) dias, contados da publicação da homologação da licitação, ficando esclarecido que as que não forem retiradas nesse prazo serão descartadas, sem direito a indenização.
- 47.7 Em nenhuma hipótese as amostras apresentadas serão tidas como início de entrega dos materiais ofertados.

CAPÍTULO III
DA HABILITAÇÃO

48. O pregoeiro conferirá e examinará os documentos de habilitação, emitindo o Certificado de Registro das empresas cadastradas e verificando a regularidade da documentação exigida no instrumento convocatório. **[NOTA: art. 30, caput, do Decreto nº 19.896/20]**
- 48.1 Serão inabilitadas as licitantes cujos documentos exigidos para habilitação não tenham sido apresentados na forma do edital, ou que não estejam contemplados no Registro Cadastral, ou que dele constem como vencidos, ressalvado o disposto no item 48.2. **[NOTA: art. 30, §1º, do Decreto nº 19.896/20]**
- 48.2 Desde que possível tecnicamente, a verificação pelo órgão ou entidade promotora do certame nos sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação. **[NOTA: art. 30, §2º, do Decreto nº 19.896/20]**
- 48.3 Caso seja necessário, o pregoeiro poderá solicitar documentos complementares à habilitação, a fim de esclarecer ou confirmar situação fática ou jurídica pré-existente, os quais deverão ser apresentados em formato digital, via sistema eletrônico, no prazo de 03 (três) horas a contar da solicitação, vedada a inclusão posterior de elemento que devesse constar originariamente dos documentos de habilitação. **[NOTA: art. 30, §3º do Decreto nº 19.896/20]**
49. Não sendo aceitável a proposta vencedora, ou se o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital. **[NOTA: art. 30, §4º, do Decreto nº 19.896/20]**
50. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte será exigida nos termos do disposto nos arts. 42 e 43, ambos da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006. **[NOTA: art. 30, §6º do Decreto nº 19.896/20]**
51. Constatado o atendimento às exigências estabelecidas no edital, a licitante será declarada vencedora. **[NOTA: art. 30, §7º do Decreto nº 19.896/20]**
- 51.1 Havendo necessidade de suspensão da sessão pública para a declaração do vencedor por prazo superior a 03 (três) horas a contar do encerramento da etapa de lances, a nova sessão somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema eletrônico, observada a antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, e a ocorrência será registrada em ata. **[NOTA: art. 30, §8º do Decreto nº 19.896/20]**



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

CAPÍTULO IV
DOS RECURSOS

52. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, no prazo de até 30 (trinta) minutos manifestar sua intenção de recorrer, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema eletrônico. **[NOTA: art. 32 do Decreto nº 19.896/20]**

52.1 As razões do recurso de que trata o *caput* deste artigo deverão ser apresentadas no prazo de 03 (três) dias úteis. **[NOTA: art. 32, §1º, do Decreto nº 19.896/20]**

52.2 As demais licitantes ficarão intimados para, se desejarem, apresentar suas contrarrazões, no prazo de 03 (três) dias úteis, contado da data final do prazo do recorrente, assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses. **[NOTA: art. 32, §2º, do Decreto nº 19.896/20]**

52.3 A ausência de manifestação imediata e motivada da licitante quanto à intenção de recorrer, nos termos do disposto no *caput* deste artigo, importará na decadência desse direito, e o pregoeiro estará autorizado a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora. **[NOTA: art. 32, §3º, do Decreto nº 19.896/20]**

52.4 O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos que não podem ser aproveitados. **[NOTA: art. 32, §4º, do Decreto nº 19.896/20]**

CAPÍTULO V
DA REGULARIZAÇÃO FISCAL E TRABALHISTA
DAS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

53. Sagrando-se vencedora do certame microempresa ou empresa de pequeno porte, beneficiária do regime diferenciado da Lei Complementar nº 123/06, cuja habilitação tenha sido procedida 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.

53.1 A não-regularização da documentação no prazo previsto neste item implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas pelo ilícito tipificado no art. 184, VI da Lei estadual nº 9.433/05, sendo facultado à Comissão de Licitação ou ao pregoeiro, conforme o caso, proceder à convocação das licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

CAPÍTULO V - A
DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA, NO SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS

53-A.6 Nas licitações para registro de preços realizadas sob a modalidade pregão, além das licitantes que aceitarem cotar os bens ou serviços com preços iguais ao da licitante vencedora, será admitida a inclusão, no anexo da ata a que se refere este item, das licitantes cujos preços, ao final da etapa de lances, estejam compatíveis com os preços correntes no mercado ou fixados pela Administração Pública Estadual ou por órgão oficial competente ou constantes da tabela de preços referenciais, e que tenham manifestado interesse em integrar o cadastro de reserva nesta condição **[NOTA: §6º do art. 16 do Decreto nº 19.252/19]**

53-A.7 As licitações para registro de preços destinadas à aquisição de bens e serviços comuns da área da saúde a que se refere a Lei Federal nº 10.191, de 14 de fevereiro de 2001, observarão, na modalidade pregão, o disposto no art. 2-A daquele diploma. **[NOTA: conforme §7º do art. 16 do Decreto nº 19.252/19]**

CAPÍTULO VI
DA HOMOLOGAÇÃO E ADJUDICAÇÃO

54. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade superior fará a adjudicação do objeto ao licitante vencedor e homologará a licitação. **[NOTA: art. 34, caput, do Decreto nº 19.896/20]**

55. Na ausência de recurso ou quando a decisão que o ensejou tenha sido reconsiderada, caberá ao pregoeiro adjudicar o objeto, encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade superior e propor a homologação. **[NOTA: art. 34, parágrafo único, do Decreto nº 19.896/20]**

56. A homologação e a adjudicação do objeto desta licitação não implicará direito à contratação.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

TÍTULO V
DAS IMPUGNAÇÕES E DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS

CAPÍTULO I
DAS IMPUGNAÇÕES

57. Qualquer pessoa poderá impugnar os termos do edital do pregão até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública. **[NOTA: art. 13 do Decreto nº 19.896/20]**
- 57.1 A impugnação não possui efeito suspensivo e caberá ao pregoeiro decidir no prazo de 02 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento da impugnação. **[NOTA: art. 13, §1º, do Decreto nº 19.896/20]**
- 57.2 A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro nos autos do processo de licitação. **[NOTA: art. 13, §2º, do Decreto nº 19.896/20]**
- 57.3 O pregoeiro poderá solicitar a manifestação dos setores técnicos, a fim de subsidiar a decisão quanto às impugnações, promovendo a oitiva, quando necessário, do órgão legal de assessoramento jurídico. **[NOTA: art. 13, §3º, do Decreto nº 19.896/20]**
- 57.4 Se reconhecida a procedência das impugnações, as modificações do edital serão divulgadas pelo mesmo instrumento de publicação utilizado para divulgação do texto original e o prazo inicialmente estabelecido será reaberto, exceto se, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas, resguardado o tratamento isonômico aos licitantes. **[NOTA: art. 15 do Decreto nº 19.896/20]**

CAPÍTULO II
DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS

58. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao pregoeiro até 03 (três) dias úteis anteriores da data fixada para a realização da sessão pública do pregão. **[NOTA: art. 14 do Decreto nº 19.896/20]**
- 58.1 O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de 02 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e suas respostas vincularão os participantes e a Administração Pública Estadual. **[NOTA: art. 14, §1º, do Decreto nº 19.896/20]**
- 58.2 O pregoeiro poderá solicitar a manifestação dos setores técnicos, a fim de subsidiar a decisão quanto aos pedidos de esclarecimentos, promovendo a oitiva, quando necessário, do órgão legal de assessoramento jurídico. **[NOTA: art. 14, §2º, do Decreto nº 19.896/20]**
- 58.3. Se na resposta aos pedidos de esclarecimentos verificar-se a necessidade de modificações do edital, estas serão divulgadas pelo mesmo instrumento de publicação utilizado para divulgação do texto original e o prazo inicialmente estabelecido será reaberto, exceto se, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas, resguardado o tratamento isonômico aos licitantes. **[NOTA: art. 15 do Decreto nº 19.896/20]**

TÍTULO VI
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

59. A qualquer tempo, antes da data fixada para apresentação das propostas, poderá o responsável pela licitação, se necessário, modificar este instrumento, hipótese em que deverá proceder à divulgação, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.
- 59.1 As modificações do edital serão divulgadas pelo mesmo instrumento de publicação utilizado para divulgação do texto original e o prazo inicialmente estabelecido será reaberto, exceto se, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas, resguardado o tratamento isonômico aos licitantes. **[NOTA: art. 15 do Decreto nº 19.896/20]**
60. O pregoeiro poderá em qualquer fase da licitação, suspender os trabalhos, procedendo ao registro da suspensão e a convocação para a continuidade dos mesmos, bem como promover diligências destinadas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo licitatório, desde que não implique em inclusão de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.
61. O pregoeiro poderá, no julgamento da habilitação e das propostas, sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível aos licitantes, e lhes atribuirá validade e eficácia para fins de habilitação e classificação. **[NOTA: art. 31, caput, do Decreto nº 19.898/20]**



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

61.1 Havendo necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento de que trata este item, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata. **[NOTA: art. 31, §1º, do Decreto nº 19.898/20]**

61.2 Quando todas as propostas forem desclassificadas ou todos os licitantes forem inabilitados, o pregoeiro poderá, caso se esta funcionalidade estiver disponível no sistema, suspender o pregão e estabelecer uma nova data, com prazo não superior a 03 (três) dias úteis, para o recebimento de nova proposta ou nova documentação, após sanadas as causas que motivaram a desclassificação ou inabilitação. **[NOTA: art. 31, §2º, do Decreto nº 19.898/20]**

62. O pregoeiro poderá, a qualquer tempo, negociar com o proponente da melhor oferta aceitável, visando obter preço menor.

63. Os participantes da licitação têm direito público subjetivo à fiel observância do procedimento estabelecido neste Decreto e qualquer interessado poderá acompanhar o seu desenvolvimento. **[NOTA: art. 39, §2º, do Decreto nº 19.898/20]**

64. A instrução do processo licitatório poderá ser realizada por meio de sistema eletrônico, cujos documentos, constantes dos arquivos e registros digitais, serão válidos para todos os efeitos legais. **[NOTA: art. 39, §1º, do Decreto nº 19.898/20]**

64.1 Os atos do procedimento do pregão eletrônico serão disponibilizados para acesso livre, nos termos da legislação pertinente, ressalvados os documentos sigilosos, apenas enquanto perdurar esta condição. **[NOTA: art. 39, §3º, do Decreto nº 19.898/20]**

64.2 Os arquivos e os registros digitais relativos ao pregão eletrônico serão documentados no processo respectivo com vistas à aferição de sua regularidade pelos agentes de controle, nos termos da legislação pertinente. **[NOTA: art. 39, §4º, do Decreto nº 19.898/20]**

65. Os casos omissos serão dirimidos pelo pregoeiro, com observância da legislação em vigor.

TÍTULO VII
DA REVOGAÇÃO E ANULAÇÃO

66. A licitação poderá ser revogada ou anulada nos termos do art. 122 da Lei estadual nº 9.433/05.

Seção I
Da verificação da manutenção das condições de habilitação

67. Como condição para celebração do contrato, a licitante vencedora deverá fazer prova da manutenção de todas as condições de habilitação, o que também poderá ser aferido, se disponível, mediante consulta ao Registro Cadastral ou a sites oficiais.

Seção II
Da minuta de contrato

68. A contratação com a licitante vencedora obedecerá as condições da minuta de contrato constante do instrumento convocatório, facultada a substituição, a critério da Administração, por instrumento equivalente, desde que presentes as condições do art. 132 da Lei estadual nº 9.433/05.

69. Considerar-se-ão literalmente transcritas no instrumento equivalente todas as cláusulas e condições previstas na minuta de contrato constante do convocatório.

CAPÍTULO II
DA ASSINATURA DO CONTRATO

Seção I
Da Convocação

70. O adjudicatário será convocado a assinar o termo de contrato, ou instrumento equivalente, se for o caso, no prazo fixado no edital, na forma dos §§3º e 4º do art. 124 da Lei estadual nº 9.433/05, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no inciso I do art. 192 e no art. 194 da Lei estadual nº 9.433/05, podendo solicitar sua prorrogação por igual período, por motivo justo e aceito pela Administração.

70.1 A assinatura do contrato, ou instrumento equivalente, se for o caso, deverá ser realizada pelo representante legal da empresa ou mandatário com poderes expressos.



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

71. A critério da Administração, a assinatura do contrato ou do instrumento equivalente se dará por meio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, caso em que a licitante deverá providenciar o cadastramento de seu representante legal ou procurador no endereço eletrônico www.comprasnet.ba.gov.br.

71.1 A recusa da adjudicatária em se cadastrar ou a subscrever eletronicamente o contrato ou instrumento equivalente implicará na decadência da contratação e à sujeição às sanções cominadas na legislação.

CAPÍTULO III
DOS PRAZOS DE DURAÇÃO

73. A vigência contratual observará o prazo estabelecido na minuta de contrato constante do instrumento convocatório, sendo vedada a fixação de prazo de vigência indeterminado.

CAPÍTULO IV
DAS GARANTIAS

74. As garantias contratuais, quando exigidas, deverão recair sobre uma das modalidades previstas na lei, observadas as disposições da minuta de contrato constante do instrumento convocatório.

CAPÍTULO V
DO REAJUSTAMENTO E DA REVISÃO DA PROPOSTA

75. O reajustamento dos preços contratuais observará os índices específicos ou setoriais mais adequados à natureza da obra, compra ou serviço, conforme definido na minuta de contrato constante do instrumento convocatório.

75.1. Os preços poderão ser revistos nas hipóteses previstas na Lei estadual nº 9.433/05, observados os parâmetros definidos na minuta de contrato constante do instrumento convocatório.

CAPÍTULO VI
DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

76. O contrato poderá ser alterado, mediante justificativa expressa, nas hipóteses previstas na Lei estadual nº 9.433/05.

77. Os atos de prorrogação, suspensão ou rescisão dos contratos administrativos sujeitar-se-ão às formalidades exigidas para a validade do contrato originário.

78. Independem de termo contratual aditivo, podendo ser registrado por simples apostila: a) a simples alteração na indicação dos recursos orçamentários ou adicionais custeadores da despesa, sem modificação dos respectivos valores; b) o reajustamento de preços previsto no edital e no contrato; c) as atualizações, compensações ou apenações financeiras decorrentes das condições de pagamento dos mesmos constantes.

CAPÍTULO VII
DA EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO DO OBJETO CONTRATUAL

79. A execução e a fiscalização do objeto contratual obedecerão as disposições previstas na minuta de contrato constante do instrumento convocatório, ficando esclarecido que a ação ou omissão, total ou parcial da fiscalização não eximirá a Contratada da total responsabilidade pelas obrigações assumidas.

CAPÍTULO VIII
DO RECEBIMENTO DO OBJETO CONTRATUAL

80. O recebimento do objeto contratual obedecerá as disposições previstas na minuta de contrato constante do instrumento convocatório.

CAPÍTULO IX
DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO

81. A inexecução total ou parcial do contrato ensejará a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas na Lei estadual nº 9.433/05, observados os parâmetros definidos na minuta de contrato constante do instrumento convocatório.

TÍTULO IX
DAS PENALIDADES



ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

82. Constituem ilícitos administrativos as condutas previstas nos arts. 184, 185 e 199 da Lei estadual nº 9.433/05, sujeitando-se os infratores às cominações legais, especialmente as definidas no art. 186 do mesmo diploma, garantida a prévia e ampla defesa em processo administrativo.

82.1 A Critério da Administração, nos termos do art. 8º, IV c/c art. 89 e art. 95 da Lei nº 12.290, de 20 de abril de 2011, as notificações e intimações de atos dos processos administrativos poderão ser realizadas através do endereço eletrônico fornecido pela licitante no cadastro do Sistema Eletrônico de Informações – SEI.

83. Para a aplicação das penalidades serão levados em conta a natureza e a gravidade da falta, os prejuízos dela advindos para a Administração Pública e a reincidência na prática do ato, observando-se os critérios de dosimetria estabelecidos pelo Decreto estadual nº 13.967/12.

CAPÍTULO I
DA DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE

84. Serão punidos com a pena de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade competente para aplicar a punição, os que incorram nos ilícitos previstos nos incisos I a V do art. 184, nos incisos II, III e V do art. 185 e no art. 199 da Lei estadual nº 9.433/05.

CAPÍTULO II
DA SUSPENSÃO TEMPORÁRIA

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

CAPÍTULO III
DA ADVERTÊNCIA VERBAL

86. Será advertido verbalmente a licitante cuja conduta vise perturbar o bom andamento da sessão, podendo o responsável pela licitação determinar a sua retirada do recinto, caso persista na conduta faltosa.

CAPÍTULO IV
DO DESCREDENCIAMENTO DO SISTEMA DE REGISTRO CADASTRAL

87. A licitante ou contratada será descredenciada do Sistema de Registro Cadastral quando, em razão da ocorrência das faltas previstas na Lei estadual nº 9.433/05, deixar de satisfazer as exigências relativas à habilitação jurídica, qualificação técnica, qualificação econômico-financeira, ou regularidade fiscal e trabalhista exigidas para cadastramento.

CAPÍTULO V
DA MULTA

88. A recusa à assinatura do contrato, pelo adjudicatário, no prazo fixado no instrumento convocatório, ensejará a aplicação da pena de multa de mora no percentual de 10% (dez por cento) incidente sobre o valor global do contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas na Lei estadual nº 9.433/05.

89. A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato, sujeitará o contratado à multa de mora, na forma prevista na minuta de contrato constante do instrumento convocatório, que será graduada de acordo com a gravidade da infração, observado o disposto na Lei estadual nº 9.433/05 e no Decreto estadual nº 13.967/12.

TÍTULO X
DO FORO

90. Para quaisquer questões judiciais oriundas do presente edital, prevalecerá o Foro da Comarca de Salvador, Estado da Bahia, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.