

EDITAL (SERVIÇOS)

PREÂMBULO

1. Regência legal:

Esta licitação obedecerá às disposições da Lei estadual nº 9.433/05, da Lei Complementar nº 123/06, das normas gerais da Lei nº 8.666/93 e respectivas alterações, bem como à legislação específica.

2. Processo administrativo:

0706170004442

3. Órgão/entidade e setor:

EMPRESA BAIANA DE ALIMENTOS S/A - EBAL

4. Modalidade/número de ordem:

(☒) Pregão eletrônico nº 008/17

5. Tipo de Licitação:

(☒) Menor Preço

() Por item

() Por lote

(☒) Global

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

Contratação de empresa para a prestação de serviços operacionais de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) contemplando a implantação e operação de Central de Serviços em 1º e 2º níveis da Empresa Baiana de Alimentos S/A (EBAL). Família: 02.24

7. Regime de execução/fornecimento (forma de medição para efeito de pagamento):

Serviço com empreitada por preço (☒) global () unitário

8. Dos Recursos Orçamentários:

Centro de Custo:

Nº 2.500

Conta Contábil

973

9. Prazo para assinatura do contrato ou retirada do instrumento equivalente:

(☒) 10 dias

10. 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

Tempo de disputa: 10 minutos mais o tempo aleatório do sistema

Recebimento das propostas: das 09:30 horas do dia 18/12/2017 às 15:30 horas do dia 20/12/2017

Início da sessão pública: às 16:00 horas do dia 20/12/2017 (**HORÁRIO DE BRASÍLIA**)

11. 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 Pareceres datados de 17/07/2017, 27/10/2017 e 06/12/2017.

12. Interstício para o recebimento das propostas:

(☒) 08 dias úteis

13. Sumário:

PARTE I – PROPOSTAS

- (☒) SEÇÃO I. Especificações para elaboração da proposta de preços
- (☒) SEÇÃO II. Termo de Referência do objeto da licitação
- (☒) SEÇÃO III. Modelo de Descrição da Proposta
- (☒) 1 - Modelo de descrição da proposta de preços

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
 - (☒) Declaração de Ciência dos Requisitos Técnicos
 - (☒) Declaração firmada pela própria licitante

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 de trabalho
(☐) Não

PARTE IV - CONTRATO

- (☒) Minuta do contrato

PARTE V – DISPOSIÇÕES GERAIS DO PROCEDIMENTO LICITATÓRIO

- (☒) Título I – Dos Princípios
(☒) Título II – Dos Impedimentos
(☒) Título III- Das Propostas e dos Documentos de Habilitação
(☒) Título IV – Do Procedimento da Licitação
(☒) Título V – Dos Contratos
(☒) Título VI – Das Penalidades
(☒) Título VII – Da Revogação e Anulação
(☒) Título VIII – Do Foro

PARTE VI – MODELOS PADRONIZADOS

- (☒) I. Modelo de declaração de elaboração independente de proposta
(☒) II. Modelo de Declaração de Proteção ao Trabalho do Menor
(☒) III. Modelo de declaração de enquadramento (Lei Complementar nº 123/06) **[exclusiva para microempresa e empresa de pequeno porte]**
(☒) IV. Modelo de declaração quanto à regularidade fiscal (Lei Complementar nº 123/06) **[exclusiva para microempresa e empresa de pequeno porte]**
(☒) V. Modelo de Procuração
(☒) VI. Modelo de petição de impugnação/recurso
(☐) VII. Modelo de declaração de pleno conhecimento **[exclusiva para a modalidade pregão]**

PARTE VII – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS – TERMO DE REFERÊNCIA

- (☒) I. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS – TERMO DE REFERÊNCIA.

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:

Fernanda Ferreira Ribeiro

Portaria nº 008/17 – DOE de 01/08/2017.

Endereço: Edifício Sede da EBAL, sito na Av. Gen. Graça Lessa, 888, Vale do Ogunjá, Brotas, nesta Capital.

Horário: 08:00 às 18:00h Tel.: (71) 3116-2616 Fax: (71) 3116-2524 E-mail: copel.ebal@ebal.ba.gov.br

Salvador, 06 de dezembro de 2017.

Fernanda Ferreira Ribeiro

Matrícula: 50015548-6

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 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 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 (X) 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, impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outros custos que, direta ou indiretamente, se relacionem com o fiel cumprimento pela Contratada das obrigações.
6. A licitante deverá observar as cláusulas e condições do instrumento de contrato constante deste convocatório precedentemente à elaboração da proposta.
 - 6.1 No caso de prestação de serviços, a licitante deverá observar as obrigações concernentes à aprendizagem, constantes da minuta do contrato, conforme a Lei nº 13.459, de 10 de dezembro de 2015, regulamentada pelo Decreto estadual nº 16.761, de 07 de junho de 2016.
7. As microempresas e empresas de pequeno porte que desejarem os benefícios da Lei Complementar nº 123/06 deverão indicar esse enquadramento tributário na **Declaração de Enquadramento**, conforme o modelo da **PARTE VI** deste instrumento, o qual deverá ser incluído no **envelope da proposta de preço**, sob pena de não obter a concessão do tratamento diferenciado.
8. A licitante deverá incluir no **envelope de proposta de preço**, sob pena de desclassificação, os seguintes documentos:
 - (✓) Descrição da proposta de preços
 - (✓) Declaração de elaboração independente de proposta
 - (✓) Declaração de enquadramento, no caso de microempresas e empresas de pequeno porte interessadas na concessão de tratamento diferenciado assegurado pela Lei Complementar nº 123/06.
 - (X) Declaração de pleno conhecimento

SEÇÃO II

TERMO DE REFERÊNCIA DO OBJETO DA LICITAÇÃO

1. Descritivo: A presente licitação tem por objeto a contratação de empresa para prestação de serviços gerenciados e integrados para suporte técnico em 1º e 2º níveis através de estabelecimento de uma Central de Serviços, incluindo o fornecimento e implantação de solução informatizada integrada para a Gestão dos Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), observando as melhores práticas de serviços do MODELO ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), conforme especificações, quantitativos e condições descritos abaixo e na Parte VII deste Edital.

2. Especificações, características, quantitativos, prazo de execução e local da prestação dos serviços:

2.1. As Especificações Técnicas dos serviços, características, quantitativos, prazos (Termo de Referência) encontram-se descritos detalhadamente na Parte VII deste Edital.

2.2 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, condicionada à obtenção de preços e condições mais vantajosas e observado o estabelecido no art. 142.

2.3. Prazo de execução dos serviços:

2.3.1. Os serviços de implantação da Central de Serviços, objeto desta licitação, deverão ser iniciados no prazo de até 10 (dez), contado da data do recebimento, pela Contratada, da Ordem de Serviço emitida pela Contratante e deverão ser executados no prazo de até 30 (trinta) dias corridos e será dividido em 02 (duas) fases:

2.3.1.1. A primeira fase, com prazo de duração de 10 (dez) dias, contado da data do recebimento da Ordem de Serviço, será marcada pelo entendimento do ambiente da EBAL, montagem de toda a equipe e alinhamento para início das atividades de operação, com toda a preparação para a transição dos serviços. Durante essa fase a operação do ambiente é realizada pelo provedor atual dos serviços.

2.3.1.2. A segunda fase inicia-se com o gerenciamento e operação do ambiente no modelo atual e conclui com a implantação dos serviços conforme este Termo de Referência do edital de licitação. O prazo de duração desta fase é de 20 (vinte) dias, a contar do término da 1ª fase.

2.3.1.3. A CONTRATADA deverá ao final da Implantação da Central de Serviços, no prazo máximo de 24 horas, submeter à aprovação da EBAL um Relatório de Implantação para receber o TERMO DE ACEITE dos serviços emitido pela EBAL, de acordo com o especificado no Anexo Único deste Contrato.

2.3.2. Os serviços referentes ao gerenciamento e operação da Central de Serviços deverão ser iniciados, imediatamente, após o recebimento, pela Contratada, do Termo de Aceite dos Serviços emitido pela EBAL, obedecendo as especificações dispostas na **Parte VII deste Edital**.

2.3.2.1. Caso o Relatório da Implantação da Central de Serviços não seja aprovado pela EBAL, a CONTRATADA deverá, ainda assim, iniciar a operação da Central de Serviços no novo modelo e realizar as ações de correção necessárias, no prazo máximo de 30 dias corridos.

3. GARANTIA DO SISTEMA DE GESTÃO DE CHAMADOS

3.1. A **CONTRATADA** deve garantir a atualização da solução de registro e acompanhamento durante o período de vigência do contrato. Compreende a garantia de atualização de todos os módulos do sistema fornecido, sem nenhum ônus para a **EBAL**, bem como os defeitos decorrentes de projeto, instalação, correção e atualização da solução. Desta forma, a **CONTRATADA** se compromete a:

- Prover manutenção aos componentes do software fornecido;
- Apresentar as licenças e autorizações de uso, manuais técnicos e mídias;
- Manter a **EBAL** permanentemente informada sobre a existência de novas versões dos componentes da solução e providenciar, sem ônus para o mesmo, a atualização dos softwares, das licenças e autorizações de uso.
- Ao término do contrato, deverá ser disponibilizado para a **EBAL** os fontes atualizados da solução, no caso de ser uma "ferramenta baseada em software livre", ou licenças de uso da solução por um prazo mínimo de 1 (um) ano para que haja uma transição adequada dos dados históricos e processos implantados para um novo fornecedor da Central de Serviços.

SEÇÃO III
MODELO DE DESCRIÇÃO DA PROPOSTA

1. Modelo de descrição da proposta de preços

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

INSTRUÇÕES PARA ELABORAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

A proposta de preços deverá ser elaborada rigorosamente de acordo com o disposto nesta Seção.

Para a cotação dos preços, a licitante deverá utilizar-se, obrigatoriamente, o modelo definido em PLANILHA DE COTAÇÃO DE PREÇOS abaixo.

É obrigatória a cotação de preços para todos os itens definidos em PLANILHA DE COTAÇÃO DE PREÇOS.

Todas as tabelas constantes em PLANILHA DE COTAÇÃO DE PREÇOS devem ser totalmente preenchidas em sua totalidade. Não serão admitidas tabelas parcialmente preenchidas.

Todos os valores devem estar expressos em reais, com duas casas decimais, sem conter alternativa de preço ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

Os preços cotados são de exclusiva responsabilidade da licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração dos mesmos, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

Ocorrendo discrepância entre os preços grafados em algarismos e extenso, prevalecerão os últimos sobre os primeiros.

Ocorrendo erros de cálculo que tornem incompatíveis os preços unitários, parciais e totais, prevalecerão os primeiros.

Os preços cotados para a prestação dos serviços deverão incluir, para cada tipo de serviço, todos os itens de custo e despesas, diretas e indiretas, incidentes na prestação dos serviços, a exemplo de: remuneração, encargos sociais, benefícios sociais (vale transporte, auxílio alimentação, plano de saúde, despesas com treinamento e reciclagem do pessoal), custos de transportes, diárias, hospedagens, serviços públicos, utilização de instalações físicas e infra-estrutura de informática, materiais e suprimentos, custos administrativos, etc. Os preços deverão incluir ainda, todo e qualquer encargo tributários e taxas incidentes.

O preço total da proposta será o somatório dos itens PRIMEIRA FASE DA IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS (P1), GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS (P2) e VALORES PARA CONTINGENCIAMENTO DE HORAS EXTRAS (P3).

No item PRIMEIRA FASE DA IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS (P1) deverá ser informado valor mensal para prestação dos serviços descritos no capítulo PROCESSOS, item IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS, subitem PRIMEIRA FASE DA IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS.

No item GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS deverá ser informado o valor mensal para prestação dos serviços capítulo PROCESSOS, item IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS, subitem SEGUNDA FASE DA IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS e item OPERAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS.

No item VALORES PARA CONTINGENCIAMENTO DE HORAS EXTRAS, deverá ser informado o custo horário do profissional relativo a cada nível de atendimento. Estes valores serão utilizados a critérios únicos e exclusivos da Ebal, podendo inclusive não ser utilizado, conforme descrito no capítulo MATRIZ DE SERVIÇOS.

Quando da renovação do contrato, o valor da PRIMEIRA FASE DA IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS (P1) não será considerado, pois trata de atividade executada apenas no primeiro mês, e devidamente quitada.

PLANILHA DE PROPOSTA DE PREÇOS (em R\$ 1,00)**1. PREÇO TOTAL DA PROPOSTA**

Item	Valor Total = P1 + P2 + P3
Serviços de Preparação e Implantação da Central de Serviços (P1); serviços de Gerenciamento e Operação da Central de Serviços (P2) e Contingenciamento de Horas Extras (P3).	
(total por extenso)	

2. DETALHAMENTO DOS ITENS DA PROPOSTA

2.1. FASE DA IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS (P1)

Item	Valor Parcela Mês 01
Valor dos serviços para toda a fase de implantação da Central de Serviços.	
(total por extenso)	

2.2. GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS (P2)

Descrição	Valor Mensal	Valor Total = Valor Mensal * 11 (Mês 2 ao Mês 12)
Valor dos serviços relativos a gerenciamento e operação da Central de Serviços.		
(total por extenso)		

2.3. VALORES PARA CONTINGENCIAMENTO DE HORAS EXTRAS (P3)

Descrição	Valor Hora (VH)	Quantidade Estimada de Horas (QEH)	Valor Total = VH * QEH
Valor dos serviços de atendimento de 2º Nível.		3.000	
Valor total (P.3)			
(total por extenso)			

Em conformidade com o EDITAL e seus ANEXOS a licitante deverá discriminar:

1. PREÇO UNITÁRIO E MENSAL POR EXTENSO:
2. PREÇO TOTAL MENSAL POR EXTENSO:
3. PREÇO GLOBAL (12 MESES) POR EXTENSO:
4. PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA:
5. PERCENTUAL DE ISS INCLUSO NA PROPOSTA.

DECLARO QUE ACEITO INTEGRALMENTE TODAS AS CONDIÇÕES ESTABELECIDAS NO EDITAL.

Salvador ____ de _____ de 2017.

RAZÃO SOCIAL / CNPJ / NOME DO REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

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 () Estadual - 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**, conforme o modelo da **PARTE VI** 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.

1.3 Qualificação Técnica, comprovada através de:

- (X) 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 para implantação e operação de Central de Serviços, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, indicando que prestou atendimento aos usuários 1º e 2º Nível, em ambiente distribuído e heterogêneo, englobando manutenção corretiva, preventiva e adaptativa de hardware, suporte a plataformas de software aplicativos, sistemas legados e sistema operacional, regulado por Acordos de Níveis de Serviço (ANS), baseado nas práticas preconizadas pelo *Information Technology Infrastructure Library* – ITIL.
- a.1) Para a demonstração da capacidade técnico-operacional da licitante, será considerada satisfatória a comprovação da execução de Operação de Central de serviços Nível 1 e 2, para, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do quantitativo de equipamentos previstos no TERMO DE REFERÊNCIA.
 - a.2) Os serviços descritos no(s) atestado(s) deve(em) ser detalhados o suficiente, de forma a demonstrar a compatibilidade em características, quantidades e prazos com o objeto do edital.
- Os atestados/declarações devem:
- Ser emitidos por Pessoa Jurídica de Direito Público ou Privado, cliente(s) da licitante.
 - Ser emitido em papel timbrado da pessoa jurídica de direito público ou privado emitente;
 - Ser datilografado ou impresso por computador, sem rasuras ou entrelinhas;

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

Ser assinado pelo responsável pela emissão do atestado, com cargo e telefone para contato;
Ter todas as suas folhas rubricadas;
Estar acompanhados da cópia dos respectivos contratos;
Denominação do(s) serviço(s) realizado(s) na vigência do respectivo contrato;
Local da instalação e/ou de execução dos serviços;
Período e prazo de realização;
Volume dos serviços (quantidade, dimensões, etc).

- a.3) No caso de atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito privado, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, as empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.
- (X) b) declaração de ciência dos requisitos técnicos para o cumprimento das obrigações objeto da licitação, de acordo com o modelo constante da **PARTE II** deste instrumento (art. 101, IV).
- (X) c) indicação das instalações, do aparelhamento e do pessoal técnico, adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação, bem como da qualificação de cada um dos membros da equipe técnica que se responsabilizará pelos trabalhos, de acordo com um dos modelos constantes da **PARTE II** deste instrumento (art. 101, III da Lei nº 9.433/05).

1.4 Qualificação econômico-financeira, a ser comprovada mediante:

- a) 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, podendo ser atualizado 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. 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 e Certidão de Regularidade Profissional, emitida pelo Conselho Regional de Contabilidade 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.
- b) 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, prevista no **PREÂMBULO**, caso o documento não consigne prazo de validade.
- c) demonstração de patrimônio líquido no montante mínimo de **10%** do valor a ser contratado, o qual será obtido com base na proposta final apresentada pela própria licitante, admitindo-se a sua atualização com base no INPC do IBGE.

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 **PARTE VI** 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.

4. A apresentação, pelas licitantes, dentro do envelope de habilitação, do Certificado de Registro Cadastral-CRC ou do Certificado de Registro Simplificado-CRS possibilitará a substituição dos documentos de habilitação, na forma indicada neste instrumento.

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. **[Pregão eletrônico]**

2. Documentos passíveis de substituição pelo extrato do Certificado de Registro: [NOTA: assinalar]

(☒) A licitação se processa **com** a utilização do **SIMPAS**:

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.

2.3 Caso conste no sistema de registro algum documento vencido, a licitante deverá ter apresentado a versão atualizada do referido documento no envelope de habilitação.

SEÇÃO III
MODELOS DE PROVA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

COMPROVAÇÃO DE APTIDÃO PARA O DESEMPENHO

Declaramos, para fins de habilitação em processo licitatório, que a empresa XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, CNPJ XXXXXXXXXXXXXXXX, com endereço na XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, prestou serviço de xxxxxxxxxxxxxxxxx, 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

DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DOS REQUISITOS TÉCNICOS

() DECLARAÇÃO FIRMADA PELA PRÓPRIA LICITANTE

Em cumprimento ao Instrumento Convocatório acima identificado, declaramos, para os fins da parte final do inciso IV do art. 101 da Lei estadual nº 9.433/05, termos conhecimento de todas as informações e das condições para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

Salvador ____ de ____ de 20__.

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

INDICAÇÃO DAS INSTALAÇÕES, DO APARELHAMENTO E DO PESSOAL TÉCNICO

() Declaração de disponibilidade imediata

Declaro, em observância ao art. 101 da Lei estadual nº 9.433/05, para fins de prova de qualificação técnica, dispor das instalações, do aparelhamento e do pessoal técnico, em estrita consonância com os requisitos estabelecidos no instrumento convocatório, conforme relação abaixo, a qual poderá ser verificada por ocasião da fase de habilitação.

[LISTAR MÁQUINAS/EQUIPAMENTOS/PESSOAL TÉCNICO ESPECIALIZADO]

[NOTA: A comprovação de que o pessoal técnico indicado pela licitante vincular-se-á à execução contratual deverá ser feita através de uma das seguintes formas: a) Carteira de Trabalho; b) Certidão do Conselho Profissional; c) Contrato social; d) Contrato de prestação de serviços; e) Termo através do qual o profissional assumo o compromisso de integrar o quadro técnico da empresa no caso do objeto contratual vir a ser a esta adjudicado.]

Salvador ____ de ____ de 20__.

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

PARTE III – CRITÉRIOS ESPECÍFICOS

SEÇÃO I

AMOSTRAS/DEMONSTRAÇÃO DE COMPATIBILIDADE

- (X) 1. Será exigida a apresentação de **demonstração de compatibilidade – Prova de Conceito da ferramenta Solução Informatizada para Gestão dos Serviços de TIC.**

2. Critério objetivo de demonstração de compatibilidade: Para efeito de aceitação do serviço, os parâmetros são os abaixo relacionados:

A **LICITANTE** classificada em primeiro lugar deverá demonstrar a compatibilidade da ferramenta de gestão. O responsável pela Licitação comunicará a todos os LICITANTES a suspensão da sessão e designará data e hora para que o detentor da oferta classificada em primeiro lugar proceda a sua realização, ficando facultado aos demais licitantes o acompanhamento da apresentação.

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

A demonstração de compatibilidade será analisada com o objetivo de aferir a adequação com os requisitos e as especificações contidas no ANEXO V – SOLUÇÃO INFORMATIZADA PARA GESTÃO DOS SERVIÇOS DE TIC da Parte VII - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS - TERMO DE REFERÊNCIA do Edital, bem como com as consignadas na proposta apresentada pelo licitante, podendo o responsável pela condução do certame proceder à avaliação e análise com o assessoramento de unidades técnicas competentes.

A não realização da demonstração de compatibilidade será reputada desistência, com as consequências estabelecidas em lei.

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

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

Assim, a ARREMATANTE será desclassificada nas seguintes situações:

- Não comparecimento para apresentação da ferramenta de gestão;
- Não comprovar o atendimento, em sua integralidade, das características descritas no ANEXO V – SOLUÇÃO INFORMATIZADA PARA GESTÃO DOS SERVIÇOS DE TIC desta Parte VII - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS - TERMO DE REFERÊNCIA.

Para realização da Prova de Conceito (PoC), a empresa ARREMATANTE deverá disponibilizar os equipamentos/software necessários, devidamente customizados, para comprovação dos requisitos constantes no ANEXO V – SOLUÇÃO INFORMATIZADA PARA GESTÃO DOS SERVIÇOS DE TIC da Parte VII - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS - TERMO DE REFERÊNCIA deste Edital. Esta Prova de Conceito (PoC) deverá ter uma duração máxima de 02 (duas) horas.

SEÇÃO II

PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS REUNIDAS EM CONSÓRCIO

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

SEÇÃO III

PARTICIPAÇÃO DE COOPERATIVAS DE TRABALHO

- (X) Não poderão participar cooperativas de trabalho nesta licitação.

PARTE IV - CONTRATO

MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO Nº ____/____

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE
ENTRE SI CELEBRAM A EMPRESA BAIANA DE
ALIMENTOS S/A - EBAL E A _____.**

A **EMPRESA BAIANA DE ALIMENTOS S.A-EBAL**, com sede na Avenida Graça Lessa no. 888, Vale do Ogunjá, Brotas, nesta Capital, inscrita no CNPJ sob o no. **14.842.447/0001-12**, representada, neste ato por seu Diretor - Presidente, Sr. **LUIZ GUSTAVO VALENTE VEIGA**, e por seu Diretor Administrativo, Sr. **JOSÉ URSIZINO DE MOURA BONFIM**, inscritos no CPF sob os nºs 782.360.535-04 e 233.681.795-00, respectivamente, doravante denominada **CONTRATANTE** e a _____ inscrita no CNPJ sob o nº _____, sediada na _____, representada neste ato, por seu _____, inscrito no CPF sob o no. _____, adjudicatária do Pregão Eletrônico nº _____, processo administrativo nº _____, doravante denominada **CONTRATADA**, celebram o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DA EBAL**, 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 condições estipuladas nas cláusulas seguintes e do qual ficam fazendo parte integrante, independente de transcrição os documentos a seguir relacionados:

- a) Processo nº 0706170004442 e seus anexos.
- b) Edital de Licitação Modalidade Pregão Eletrônico nº ____/17
- c) PROPOSTA firmada pela CONTRATADA, datada de/...../17
- d) Anexo Único – Especificações Técnicas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. Constitui objeto do presente contrato a prestação de serviços gerenciados e integrados para suporte técnico em 1º e 2º níveis através de estabelecimento de uma Central de Serviços, incluindo o fornecimento e implantação de solução informatizada integrada para a Gestão dos Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), observando as melhores práticas de serviços do MODELO ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), de acordo com as especificações e obrigações constantes do Instrumento Convocatório, nas condições previstas abaixo, no Anexo Único deste contrato e na Proposta de Preços apresentada pela CONTRATADA.

§1º A CONTRATADA ficará 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 total ou parcial do objeto, a associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial do contrato, bem como a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA, não se responsabilizando a CONTRATANTE por nenhum compromisso assumido por aquela com terceiros.

CLÁUSULA SEGUNDA – PRAZO DE VIGÊNCIA

2.1. 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 9.433/2005, observado o estabelecido no *caput* e no § Único do art. 142 desta Lei.

§1º A prorrogação do prazo de vigência, nos termos do inc. II do art. 140 da Lei Estadual nº 9.433/2005, 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.

§3º A variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços previsto no próprio contrato, as atualizações, compensações ou apenações financeiras decorrentes das condições de pagamento nele previstas, bem como o empenho

de dotações orçamentárias suplementares até o limite do seu valor corrigido, não caracterizam alteração do mesmo, podendo ser registrados por simples apostila, dispensando a celebração de aditamento.

CLÁUSULA TERCEIRA – PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Os serviços de instalação da Central de Serviços deverão ser iniciados no prazo de até 10 (dez) dias contado da data do recebimento, pela Contratada, da Ordem de Serviço emitida pela Contratante e deverão ser executados em 02 (duas) fases, de acordo com o especificado no Anexo Único deste Contrato.

3.1.1. A primeira fase, com prazo de prazo de duração de 10 (dez) dias, contado da data do recebimento pela Contratada, da Ordem de Serviço, será marcada pelo entendimento do ambiente da EBAL, montagem de toda a equipe e alinhamento para início das atividades de operação, com toda a preparação para a transição dos serviços.

3.1.2. A segunda fase inicia-se com o gerenciamento e operação do ambiente no modelo atual e conclui com a implantação dos serviços conforme especificado no Anexo Único deste Contrato. O prazo de duração desta fase é de 20 (vinte) dias, a contar do término da 1ª fase.

3.1.3. A CONTRATADA deverá ao final da Implantação da Central de Serviços, no prazo máximo de 24 horas, submeter à aprovação da EBAL um Relatório de Implantação para receber o TERMO DE ACEITE dos serviços emitido pela EBAL, de acordo com o especificado no Anexo Único deste Contrato.

3.2. Os serviços referentes ao gerenciamento e operação da Central de Serviços deverão ser iniciados, imediatamente, após o recebimento pela Contratada do Termo de Aceite dos Serviços emitido pela EBAL, obedecidas as especificações dispostas no Anexo Único deste Instrumento.

3.2.1. Caso o Relatório da Implantação da Central de Serviços não seja aprovado pela EBAL, a CONTRATADA deverá, ainda assim, iniciar a operação da Central de Serviços no novo modelo e realizar as ações de correção necessárias, no prazo máximo de 30 dias corridos.

CLÁUSULA QUARTA – REGIME DE EXECUÇÃO

4.1. O regime de execução do presente contrato será o de empreitada por preço global.

CLÁUSULA QUINTA – PREÇO

5.1. A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, pelos serviços efetivamente prestados, os valores abaixo especificados, nos termos da proposta apresentada:

1. PREÇO TOTAL DA PROPOSTA

Item	Valor Total = P1 + P2 + P3
Serviços de Preparação e Implantação da Central de Serviços (P1); serviços de Gerenciamento e Operação da Central de Serviços (P2) e Contingenciamento de Horas Extras (P3).	
(total por extenso)	

2. DETALHAMENTO DOS ITENS DA PROPOSTA

2.1. FASE DA IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS (P1)

Item	Valor Parcela Mês 01
Valor dos serviços para toda a fase de implantação da Central de Serviços.	
(total por extenso)	

2.2. GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS (P2)

Descrição	Valor Mensal	Valor Total = Valor Mensal * 11 (Mês 2 ao Mês 12)
Valor dos serviços relativos a gerenciamento e operação da Central de Serviços.		
(total por extenso)		

2.3. VALORES PARA CONTINGENCIAMENTO DE HORAS EXTRAS (P3)

Descrição	Valor Hora (VH)	Quantidade Estimada de Horas (QEH)	Valor Total = VH * QEH
Valor dos serviços de atendimento de 2º Nível.		3.000	
Valor total (P.3)			
(total por extenso)			

§1º Nos preços contratados estão incluídos todos os custos e despesas, diretas e indiretas, incidentes na prestação dos serviços, a exemplo de: remuneração, encargos sociais, benefícios sociais (vale transporte, auxílio alimentação, plano de saúde, despesas com treinamento e reciclagem do pessoal), previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal da CONTRATADA, como também fardamento, deslocamento de técnicos, aluguel de veículos, diárias, alimentação, horas extras, custos de transportes, diárias, hospedagens, serviços públicos, utilização de instalações físicas e infra-estrutura de informática, materiais e suprimentos, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, aluguéis, administração, impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outros custos que, direta ou indiretamente, se relacionem com o fiel cumprimento pela CONTRATADA das obrigações.

§2º Nos preços contratados, não estão incluídas as despesas referentes à substituição de peças, conserto dos equipamentos ou fornecimento de material de consumo, a exemplo de cartuchos e tonner para as impressoras utilizadas pelas Unidades da EBAL, que serão por esta fornecidos.

CLÁUSULA SEXTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

6.1. As despesas para o pagamento deste Contrato correrão por conta dos recursos próprios da CONTRATANTE.

Centro de Custo:
Nº 2.500

Conta Contábil
973

CLÁUSULA SÉTIMA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. A CONTRATADA, além das determinações contidas no Termo de Referência do instrumento convocatório e do Anexo Único deste Contrato, que aqui se consideram literalmente transcritas, bem como daquelas decorrentes de lei, obriga-se a:

- I. designar de sua estrutura administrativa um preposto permanentemente responsável pela perfeita execução dos serviços, inclusive para atendimento de emergência;
- II. executar os serviços objeto deste contrato de acordo com as especificações técnicas, prazos constantes do instrumento convocatório e do presente contrato, e recomendações efetuadas pela **CONTRATANTE**, nos locais, dias, turnos e horários determinados;
- III. manter, sob sua exclusiva responsabilidade, toda a supervisão, direção e recursos humanos para execução completa e eficiente dos serviços 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 pela **CONTRATANTE**, atendendo prontamente às observações e exigências que lhe forem solicitadas;
- V. comunicar à **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 a **CONTRATANTE**;
- VII. respeitar e fazer com que seus empregados respeitem as normas de segurança do trabalho, disciplina e demais regulamentos vigentes na **CONTRATANTE**, bem como atentar para as regras de cortesia no local onde serão executados os serviços;
- 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 à **CONTRATANTE** e terceiros, por sua culpa, ou em consequência de erros, imperícia própria ou de auxiliares que estejam sob sua responsabilidade, bem como ressarcir o equivalente a todos os danos decorrentes de paralisação ou interrupção dos serviços contratados, exceto quando isto ocorrer por exigência da **CONTRATANTE** ou ainda por caso fortuito ou força maior, circunstâncias que deverão ser comunicadas no prazo de 48 (quarenta e oito) horas após a sua ocorrência;

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

- 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. responder perante o **CONTRATANTE** pela conduta, frequência, pontualidade e assiduidade de seus empregados e efetuar as substituições daqueles que venham a se ausentar do serviço, por motivo justificado ou não, sem nenhum ônus para a **CONTRATANTE**, bem como comunicar à **CONTRATANTE**, antecipadamente, todo e qualquer afastamento, substituição ou inclusão de qualquer um dos seus empregados vinculados à execução do presente contrato;
- XVIII. instruir os empregados que irão prestar os serviços, encaminhando pessoas portadores de boa conduta e capazes de realizar os serviços ora contratados;
- XIX. pagar os salários e encargos sociais devidos pela sua condição de única empregadora do pessoal designado para execução dos serviços ora contratados, inclusive indenizações decorrentes de acidentes de trabalho, demissões, vales transporte, obrigando-se, ainda, ao fiel cumprimento das legislações trabalhista e previdenciária, sendo-lhe defeso invocar a existência deste contrato para tentar eximir-se destas obrigações ou transferi-las para a **CONTRATANTE**;
- XX. comprovar, mensalmente, o recolhimento das Contribuições Sociais e Previdenciárias (INSS, FGTS e PIS), sob pena de, em caso de recusa ou falta de exibição dos mesmos, ser susgado o pagamento de quaisquer faturas que lhes forem devidas até o cumprimento desta obrigação;

PARÁGRAFO ÚNICO. Além das determinações acima descritas, a CONTRATADA deverá atender às seguintes obrigações específicas:

- a) A **CONTRATADA** deverá executar, por sua própria conta e exclusiva responsabilidade, rigorosamente, todos os serviços descritos no Anexo Único e cláusulas deste CONTRATO e demais documentos que integram o processo licitatório.
- b) É de total responsabilidade da **CONTRATADA** o cumprimento de todas as obrigações, exigências e níveis de serviços informados no Anexo Único e demais cláusulas deste CONTRATO.
- c) É de responsabilidade da **CONTRATADA**, toda e qualquer despesa, direta e indireta, necessária ao perfeito funcionamento da Central de Serviços, conforme descrito no Anexo Único e cláusulas deste CONTRATO e demais documentos que compõem o EDITAL. Está incluído nas despesas, o deslocamento dos técnicos, aluguel de veículos, diárias, alimentação, horas extras, etc. Excluem-se das despesas, apenas aquelas que envolvam substituição de peças, conserto dos equipamentos ou fornecimento de material de consumo, a exemplo de cartuchos e tonner para as impressoras utilizadas pelas Unidades da **EBAL**, que serão de responsabilidade desta Empresa.
- d) A **CONTRATADA** disponibilizará todas as condições necessárias para permitir à **EBAL** auditar e avaliar os serviços relacionados no Anexo Único e demais cláusulas deste CONTRATO.
- e) A **CONTRATADA** deverá dimensionar e disponibilizar recursos humanos, com o perfil mínimo indicado para cada grupo de atendimento, em quantidade suficiente para a operação da Central de Serviços nos moldes definidos no Anexo Único e demais cláusulas deste CONTRATO.
- f) A **CONTRATADA** deverá designar um Gerente de Contrato que será o seu representante junto à **EBAL**, com atribuições de supervisionar a execução dos serviços e responder por qualquer assunto referente aos serviços prestados. Caberá ao Gerente providenciar todos os relatórios referentes à prestação de contas da execução do serviço contratado, inclusive coletando os dados produzidos pelo Coordenador da Central de Serviços. O Gerente do Contrato deve, obrigatoriamente, manter sua equipe atualizada frente a todas as informações operacionais e administrativas da **CONTRATADA**.
- g) A **CONTRATADA** deve garantir que todas as atividades realizadas no âmbito do contrato sejam sustentadas por mecanismos de controle que garantam a qualidade dos serviços.
- h) A **CONTRATADA** proverá, sem ônus adicional para a **EBAL**, uniformes para uso dos profissionais do 2º Nível.
- i) É de responsabilidade da **CONTRATADA** a disponibilização de todos os recursos necessários (software, hardware, pessoal, ferramentas, amostragens, cálculos, etc.) para a apuração dos indicadores apresentados no item ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO, independentemente das ferramentas ou recursos existentes ou disponibilizados pela **EBAL** ou seus fornecedores.

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

- j) A **CONTRATADA** está obrigada a atender as demandas, identificadas pela **EBAL** e que estejam relacionadas com o escopo geral definido no Anexo Único e demais cláusulas deste CONTRATO, por novos serviços de suporte, pela gestão de novos recursos e novas tecnologias de TIC adquiridas pela **EBAL**, e pelas evoluções no ambiente (novas versões dos softwares, novos softwares, novas tecnologias). Compete à **CONTRATADA** avaliar, estudar, instalar, configurar, gerenciar, manter e gerar estatísticas de disponibilidade desses novos serviços.
- k) Todos os atendimentos deverão ser feitos pela **CONTRATADA** que poderá ser supervisionado por quem a **EBAL** determinar (ex: consultoria ou colaboradores próprios). Essa supervisão será feita para o atendimento de qualquer nível, cabendo à **CONTRATADA** a responsabilidade de fornecer os meios necessários para esse acompanhamento.
- l) A **CONTRATADA** deverá utilizar em sua Central de Serviços, ferramentas para o monitoramento das aplicações corporativas e do ambiente de rede, com a finalidade de atuar com agilidade no processo de detecção e resolução de problemas, assim como efetuar comunicados de ocorrências no ambiente de tecnologia da informação que causem impacto na rotina dos usuários, abrangendo a totalidade dos mesmos ou os grupos de usuários potencialmente atingidos.
- m) A **CONTRATADA** deverá possuir na sua Central de Serviços, GERADOR PRÓPRIO para garantia da continuidade dos serviços prestados. Além disso, deverá prover LINK redundante de OPERADORAS diferentes, bem como, "digitroncos" de OPERADORAS diferentes. Essas exigências visam garantir a continuidade dos serviços em caso de falhas dos sistemas principais.
- n) A **CONTRATADA** deverá realizar inspeção na infraestrutura de rede lógica, rede elétrica e de telefonia, gerando um relatório das condições do local. Esta atividade será realizada sempre que houver uma visita em alguma loja da Cesta do Povo para realizar um atendimento, ou no prazo máximo de 3 (três) meses, o que ocorrer primeiro.
- o) Sempre que fizer uma visita a uma Loja da Cesta do Povo, a **CONTRATADA** deverá realizar/atualizar o inventário dos equipamentos de informática existentes na loja. A realização/atualização do inventário não será contabilizada no SLA de atendimento, e deverá ser feita após a conclusão do atendimento.
- p) A **CONTRATADA** deverá treinar todos os profissionais alocados no contrato em ITIL. O prazo máximo para o treinamento é de 30 (trinta) dias após o início das atividades do empregado.
- q) Sempre que houver substituição de algum profissional da equipe da **CONTRATADA**, esta é responsável por todo o repasse do conhecimento tanto em relação ao negócio, quanto em relação a infraestrutura tecnológica da **EBAL**.
- r) A **CONTRATADA** será responsável por treinar seus empregados sempre que for instalado um novo produto, que seja uma evolução tecnológica de um produto já disponível.
- s) A **CONTRATADA** deverá treinar seus profissionais e utilizar o Sistema Informatizado de Gerenciamento da Central de Serviços para a operação da Central de Serviços. Os treinamentos dos profissionais da **CONTRATADA** são de inteira responsabilidade da mesma e deverão ser realizados visando garantir os níveis de serviço acordados e visando atualizar os profissionais quando da inclusão e atualização de produtos no ambiente de TIC da **EBAL** que exijam novas capacitações. Caso a **EBAL** promova treinamento interno, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar o profissional para participar do treinamento.
- t) Durante a fase de implantação do projeto, a **CONTRATADA** deverá manter toda a equipe envolvida nas atividades, inclusive o gerente do projeto, alocada nas instalações da **EBAL**.
- u) A **CONTRATADA** deverá apresentar a relação nominal dos integrantes de sua equipe à **EBAL**, após a assinatura do contrato, quando será verificado o atendimento aos requisitos individuais, bem como as documentações comprobatórias das formações, certificações, experiência e conhecimentos exigidos, obrigando-se a mantê-la atualizada sempre que houver alteração na equipe.
- v) A **CONTRATADA** deverá disponibilizar o ferramental e acessórios que se façam necessários aos técnicos de campo possam exercer suas atividades.
- w) É de responsabilidade da **CONTRATADA** o planejamento, gerenciamento e entrega de todos os serviços necessários a realização do projeto. A **CONTRATADA** deverá utilizar metodologia de gerenciamento de projetos baseada nos conceitos definidos no PMBOK/PMI.
- x) A **CONTRATADA** deverá 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 **EBAL**.
- y) A **CONTRATADA** deverá promover capacitação continuada para seu quadro profissional, relacionada com as funções inerentes e demandas oriundas da **EBAL**, bem como nas novas tecnologias que venham a ser implementadas.
- z) A **CONTRATADA** deverá substituir, por solicitação da **EBAL**, os profissionais, que não atendam as características exigidas no Anexo Único e demais cláusulas deste CONTRATO.
- aa) A **CONTRATADA** deverá apresentar o planejamento de cada atividade, que deverá ser discutido junto com os técnicos da **EBAL**, respeitando-se os prazos máximos determinados.
- bb) A **CONTRATADA** deverá executar, por sua própria conta e exclusiva responsabilidade, os serviços objeto desse Contrato, rigorosamente de acordo com as Especificações Técnicas e os demais elementos que integram a Licitação, fornecer os materiais, equipamentos e toda a mão-de-obra qualificada para esse fim.

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

- cc) A **CONTRATADA** deverá comunicar imediatamente, por escrito, qualquer problema que possa comprometer o prosseguimento do serviço.
- dd) A **CONTRATADA** deverá requisitar à **EBAL** todas as informações e dados técnicos que julgue necessários à execução dos serviços, não se admitindo, em nenhuma hipótese, a invocação de desconhecimento ou falta de fornecimento desses dados, quando não formalmente solicitados.
- ee) A **CONTRATADA** deverá guardar sigilo sobre os dados e informações de que tomar conhecimento, em função do contrato, responsabilizando-se por quaisquer prejuízos materiais causados à **EBAL** por seu pessoal, obrigando-se a ressarcir a por perdas e danos, eventualmente ocorridos.
- ff) A **CONTRATADA** fica proibida de veicular, comercializar, demonstrar ou usar como "case" de apresentação de marketing da empresa, os produtos gerados, relativos ao objeto da prestação dos serviços, sem a prévia autorização por escrito da **EBAL**.
- gg) A **CONTRATADA** deverá garantir o pleno acompanhamento dos serviços objeto dessa contratação, através da disponibilização de ferramentas automatizadas que apóiem os processos de comunicação, gestão e fluxo de acompanhamento e aprovação das atividades. Estas ferramentas, para uso tanto da **CONTRATADA** como da **EBAL**, deverão estar disponibilizadas para acesso via Internet.
- hh) A **CONTRATADA** deverá promover capacitação continuada para seu quadro profissional, relacionada com as funções inerentes e demandas oriundas da **EBAL**, de no mínimo 60 horas anuais, devidamente comprovados, podendo a **EBAL** sugerir treinamentos específicos.
- ii) A **CONTRATADA** deverá estruturar mecanismo de remanejamento de pessoal para suprir as eventuais ausências ocorridas (férias, afastamentos, faltas, etc.) objetivando não prejudicar o andamento dos serviços e garantir os parâmetros de qualidade de serviço estabelecidos nesse EDITAL.
- jj) A **CONTRATADA** deverá cumprir com as obrigações contratuais e trabalhistas decorrentes da prestação dos serviços.
- kk) A **CONTRATADA** deverá arcar com as despesas de acidente de trabalho, bem assim as decorrentes de assistência médica e hospitalar de seus empregados.
- ll) A **CONTRATADA** deverá arcar com todo e qualquer dano ou prejuízo de qualquer natureza, causados à **EBAL** e/ou a terceiros, por sua culpa, ou em consequência de erros, imperícia própria ou de auxiliares, que estejam sobre sua responsabilidade, na execução dos serviços contratados.
- mm) A **CONTRATADA** deverá responder perante a **EBAL** pela conduta, frequência e pontualidade de seus empregados.
- nn) A **CONTRATADA** deverá pagar os salários e os encargos sociais devidos pela sua condição de empregadora do pessoal dos serviços ora contratados, inclusive indenizações oriundas de acidentes do trabalho, demissões etc., obrigando-se ainda ao fiel cumprimento da legislação trabalhista e previdenciária, sendo-lhe defeso invocar a existência desse contrato para tentar eximir-se daquelas obrigações ou transferi-las à **EBAL**.
- oo) A **CONTRATADA** deverá apresentar, mensalmente, à **EBAL**, folha de pagamento e respectivos comprovantes do pagamento dos salários, comprovante de fornecimento de vale transporte, vale-alimentação, Guias de Contribuições Social e Previdenciária (INSS, FGTS e PIS) devidamente pagas, cópias das Carteiras de Trabalho dos profissionais alocados, acompanhadas da relação de empregados na qual deve constar, por ordem, os nomes dos empregados que prestam serviço à **EBAL**, sob pena, em caso de recusa ou falta de exibição dos mesmos, de ser susgado o pagamento de quaisquer faturas que lhes forem devidas até o cumprimento desta obrigação.
- pp) A **CONTRATADA** deverá ressarcir à **EBAL** o equivalente a todos os danos decorrentes de paralisação ou interrupção dos serviços contratados, exceto quando isto ocorrer por exigência da **EBAL** ou ainda por caso fortuito ou força maior, circunstâncias devidamente comunicadas à **EBAL** no prazo de 48 (quarenta e oito) horas após a sua ocorrência.
- qq) A **CONTRATADA** deverá respeitar e fazer com que seus empregados respeitem as normas de segurança do trabalho, identificação, disciplina e demais regulamentos vigentes na **EBAL**, bem como atentar para as regras de cortesia no local onde serão executados os serviços objeto desse contrato.
- rr) A **CONTRATADA** deverá utilizar cópias legais de software, sistemas operacionais e outros necessários para a realização dos serviços em suas instalações.
- ss) A **CONTRATADA** será responsável perante a **EBAL** pela qualidade técnica dos trabalhos realizados, assim como, pela defesa contra qualquer ação, baseada em reivindicações de que a utilização de produtos ou metodologias viole quaisquer direitos autorais de terceiros.
- tt) A **CONTRATADA** poderá propor, sempre que considere conveniente e devidamente aprovada pela **EBAL**, as melhorias que entenda necessárias à execução do contrato, sem que isso acarrete a solicitação de compensação econômica adicional.
- uu) A **CONTRATADA** deverá identificar os prepostos da empresa em atividade nas dependências da **EBAL**, através de crachá com foto e fardamento.
- vv) A **CONTRATADA** não poderá fazer referência ao nome ou logomarca da empresa na prestação do serviço da Central de Serviços, salvo no uniforme dos técnicos das equipes locais e com apresentação discreta a ser aprovado pela **EBAL**.

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

- ww) A **CONTRATADA** será responsável pela realização de todos os exames admissionais dos seus empregados, estabelecidos pela NR-7, bem como pela elaboração e implementação, caso não tenha o seu PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional), com o objetivo de promover e preservar a saúde dos trabalhadores.
- xx) Todos os dados contidos em mídias de armazenamento fixas e removíveis, magnéticas, óticas ou eletrônicas, folhas de papel presas em impressoras ou quaisquer outros registros são de exclusiva propriedade da **EBAL** devendo a proponente observar sigilo, não divulgação e não duplicação dos mesmos. A retirada e apagamento de vírus, spywares, arquivos danificados e outros problemas comprovados deverá ser efetuada somente após confirmação com o usuário responsável pelos dados.
- yy) Para os casos de reposição programada de profissionais, a **CONTRATADA** deverá comunicar a **EBAL**, por escrito, com 30 (trinta) dias de antecedência.
- zz) Em todas as atividades, a **CONTRATADA** deverá gerar os documentos pertinentes às diversas atividades desenvolvidas. Os documentos gerados devem atender as exigências contidas nas metodologias empregadas, os padrões estabelecidos pela **EBAL**, e ao modelo de gerenciamento de projetos baseado nos conceitos definidos no PMBOK / PMI e aos processos definidos no MODELO ITIL.
- aaa) A tramitação de documentos entre **EBAL** e a **CONTRATADA** deverá ser rigorosamente controlada, através de documentos protocolados. Toda a documentação gerada para o atendimento dos serviços contratados deverá ser entregue ao **EBAL** na forma impressa e em meio digital.
- bbb) A **CONTRATADA** será responsável pelo trânsito dos equipamentos, mediante a nota de remessa emitida pela **EBAL**.
- ccc) A **CONTRATADA** deverá permitir que acesso à Solução de Gerenciamento por empresas prestadoras de serviços de 4º Nível a **EBAL**, para que estas utilizem os recursos da solução para manter informações relacionadas ao atendimento de seus chamados.
- ddd) A **CONTRATADA** deverá observar a 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;
- eee) A **CONTRATADA** deverá recrutar, preferencialmente, para a contratação de aprendizes determinada pelo 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**;
- fff) A **CONTRATADA** deverá apresentar ao fiscal ou responsável pela gestão e acompanhamento do contrato, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis contado do início efetivo da execução do 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.

CLÁUSULA OITAVA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1. A **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.

CLÁUSULA NONA – FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

9.1 A fiscalização e o acompanhamento da execução do contrato ficarão a cargo da **Gerência de Tecnologia da Informação da EBAL - GETIC**, unidade subordinada à Diretoria Administrativa da **CONTRATANTE**, através do servidor Ezequiel dos Santos, Matrícula nº 500140067, Coordenador da GETIC, sem excluir ou reduzir a responsabilidade da **CONTRATADA**, na forma das disposições insculpidas na seção VII do Capítulo IX da Lei 9.433/05 de 01/03/05.

9.2 Compete especificamente à **FISCALIZAÇÃO** acompanhar e verificar a perfeita execução do contrato em todas as suas fases até o recebimento do objeto, competindo-lhe primordialmente, sob pena de responsabilidade:

- a) Autorizar as providências necessárias junto a terceiros;
- b) Transmitir por escrito, as instruções sobre as modificações, pertinentes à execução do contrato, que porventura venham a ser feitas, bem como alterações dos locais de execução e quantitativos;
- c) Dar à **CONTRATANTE** imediata ciência dos fatos que possam levar à aplicação de penalidades contra a **CONTRATADA** ou mesmo a rescisão do contrato;
- d) Acompanhar o cumprimento dos prazos de execução;
- e) Anotar, em registro próprio, as ocorrências relativas à execução do contrato, determinando as providências necessárias à correção das falhas ou defeitos observados;
- f) Transmitir à **CONTRATADA** instruções e comunicar alterações de prazos, cronogramas de execução e especificações do serviço, quando for o caso;
- g) Promover com a presença da **CONTRATADA**, a verificação dos serviços já efetuados, emitindo a competente habilitação para o recebimento dos pagamentos;

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

- h) Esclarecer prontamente as dúvidas da **CONTRATADA**, solicitando ao setor competente da **CONTRATANTE**, se necessário, parecer de especialistas;
- i) Fiscalizar a obrigação da **CONTRATADA** de manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, bem como o regular cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias.

9.3 A execução do contrato deverá ser desenvolvida sempre em regime de estreito entendimento entre a **CONTRATADA** e a equipe de Fiscalização da **CONTRATANTE**.

9.4 A **CONTRATANTE** através de sua fiscalização rejeitará no todo ou em parte o objeto contratual executado em desacordo com o previsto no Edital e Contrato.

9.5 Competirá à **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 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 à **CONTRATANTE** proceder ao recebimento do objeto, mensalmente, nos termos da Cláusula Décima, a fim de aferir os serviços 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 Fica indicado como fiscal deste Contrato: Servidor: Ezequiel dos Santos, Matrícula nº 500140067, Coordenador da GETIC.

CLÁUSULA DÉCIMA – RECEBIMENTO DO OBJETO

10.1 O recebimento do objeto se dará segundo o disposto no art. 161 da Lei estadual nº 9.433/05, por comissão de, no mínimo, 03 (três) membros, para esse fim especialmente designada, observando-se os seguintes prazos, se outros não houverem sido fixados no Edital:

- I. provisoriamente, mediante termo circunstanciado, firmado pelas partes, para efeito de posterior verificação, de conformidade com as especificações dos serviços, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, da comunicação escrita da **CONTRATADA**, com duração máxima de 90 (noventa) dias.
- II. definitivamente, em razão de parecer circunstanciado da comissão, mediante termo assinado pelas partes, após o decurso do prazo de observação ou de vistoria, comprovando a adequação do objeto aos termos contratuais, obedecido o disposto no artigo 157 da Lei 9.433/05.

§1º No curso do prazo do recebimento dos serviços, responderá a **CONTRATADA** pelas imperfeições do objeto contratual, pelos danos relativos a terceiros, sendo ainda obrigada, às suas custas, a refazer os serviços que estiverem fora das especificações apontadas pela comissão.

§2º O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança do serviço, nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato, consoante o art. 165 da Lei estadual nº 9.433/05.

§3º Esgotado o prazo total para conclusão do recebimento definitivo sem qualquer manifestação do órgão ou entidade **CONTRATANTE**, considerar-se-á definitivamente aceito o objeto contratual, para todos os efeitos.

§4º Com a conclusão da etapa do recebimento definitivo, a **CONTRATADA** estará habilitada a apresentar as nota(s) fiscal(is)/fatura(s) para pagamento.

§5º A **CONTRATANTE** rejeitará, no todo ou em parte, serviço em desacordo com as condições pactuadas.

§6º Fica indicado como fiscal deste Contrato: Servidor: Ezequiel dos Santos, Matrícula nº 500140067, Coordenador da GETIC.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – PAGAMENTO

11.1. Em consonância com o §5º do art. 6º, combinado com a letra "a" do inc. XI do art. 79 da Lei 9.433/05, os pagamentos devidos à **CONTRATADA** serão efetuados, mensalmente, através de ordem bancária ou crédito em conta corrente, no prazo não superior a 08 (oito) dias úteis, mediante a apresentação pela **CONTRATADA**, até o 5º dia útil do

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

mês subsequente ao da prestação dos serviços, de Notas Fiscais/Faturas, correspondentes aos serviços efetivamente prestados, devidamente aceitos e aprovados pelo setor competente da **CONTRATANTE**.

11.1.1. Juntamente com as Notas Fiscais/Faturas da prestação dos serviços, correspondentes aos serviços efetivamente prestados, devidamente aceitos e aprovados pelo setor competente da **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá apresentar, mensalmente, os documentos necessários à comprovação das condições de habilitação e qualificação exigidas na Licitação, os comprovantes de pagamento dos salários e recolhimento dos encargos trabalhistas, previdenciários e fiscais, decorrentes da execução do contrato, bem como o relatório de acompanhamento mensal dos serviços.

11.2 A realização e o pagamento dos serviços obedecerão às seguintes condições:

- a) O pagamento referente aos serviços de implantação da Central de Serviços será realizado em parcela única. A partir do segundo mês, a **EBAL** pagará pelos serviços um valor mensal fixo pagamento referente aos serviços de Gerenciamento e Operação da Central de Serviços.
- b) O pagamento referente aos serviços de Gerenciamento e Operação da Central de Serviços será feito em 11 (onze) parcelas fixas, mensais e iguais, até o 8º (oitavo) dia útil, após a apresentação da fatura. Para tanto, a **CONTRATADA** deverá apresentar, impreterivelmente, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação do serviço, as notas fiscais/faturas correspondentes aos serviços efetivamente prestados, devidamente aceitos e aprovados pelo setor competente da **CONTRATANTE**, acompanhadas dos documentos constantes do subitem 11.1.1. acima. A nota fiscal não aprovada pela **EBAL** será devolvida à **CONTRATADA** para as devidas correções, passando a contar o prazo previsto nesta alínea, a partir da data de sua reapresentação e consequente aprovação pela **EBAL**.
 - b.1) O pagamento da primeira parcela estará condicionada ao início efetivo da prestação dos serviços, definidos na 2ª fase de implantação da Central.
- c) A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo a **CONTRATADA** elaborar o relatório de acompanhamento mensal dos serviços, apresentando-o a **EBAL** até o 5º (quinto) dia útil de cada mês. A entrega do relatório de acompanhamento mensal no prazo é condição para realização do pagamento dos serviços. Esse relatório deverá ser elaborado com base nos chamados do mês anterior de acordo com o formato indicado pela **EBAL** e será a base para pagamento da prestação dos serviços. O relatório deverá apresentar, no mínimo:
 - Todos os indicadores de níveis de serviços acordados;
 - Descrição de ocorrências do período;
 - Evolução do plano de ações com as realizações no mês, conforme estabelecido na reunião de apresentação do relatório do período anterior;
 - Recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período.
- d) Além do relatório de acompanhamento mensal, nas reuniões mensais, a **EBAL** poderá determinar uma lista com os procedimentos e documentações homologados a serem atualizados pela área de monitoramento e gestão. O pagamento mensal está condicionado à entrega desse material.
- e) Os itens abaixo serão acompanhados e, caso não sejam atendidos, não será feito o pagamento do mês até que eles sejam completamente atendidos:
 - Elaboração de relatórios: 100% dos relatórios acordados entregues dentro do prazo;
 - Atualização da Documentação: 100% das solicitações de atualização das documentações atendidas, quando solicitadas pela **EBAL**.
- f) O valor a ser pago mensalmente contemplará todos os custos necessários para o perfeito funcionamento da Central de Serviços, conforme descrito no Anexo Único deste Contrato. Esses custos incluem todas as despesas diretas e indiretas necessárias a perfeita execução dos serviços, a exemplo de salários e todos os encargos trabalhistas, despesas com transporte e diárias, aluguel de automóveis, combustível, diárias, impostos ou taxas porventura incidentes, custos diretos e indiretos com pessoal e quaisquer tipos de custos administrativos ou de melhorias do ambiente, elencados na Cláusula Quinta deste Instrumento.

§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 A **CONTRATANTE** descontará da fatura mensal o valor correspondente às faltas ou atrasos no cumprimento da obrigação, com base no valor do preço vigente.

§4º A(s) nota(s) fiscal(is)/fatura(s) deverá(ao) atender as exigências legais pertinentes aos tributos e encargos relacionados com a obrigação e, para efeito do art. 126, inciso XVI, da Lei estadual no 9.433/05, o processo de

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

pagamento deverá ser instruído com a prova da manutenção das condições de habilitação e qualificação estabelecidas na licitação, considerando-se como marco final a data de conclusão da etapa do recebimento definitivo, cuja demonstração poderá ser aferida mediante consulta ao Registro Cadastral ou a sites oficiais.

§5º Em havendo alguma pendência impeditiva do pagamento, a exemplo de erro na apresentação da nota fiscal/fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, 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**.

§6º As situações previstas na legislação específica sujeitar-se-ão à emissão de nota fiscal eletrônica.

§7º A atualização monetária dos pagamentos devidos pela **CONTRATANTE**, em caso de mora, será calculada considerando a data do vencimento da obrigação e do seu efetivo pagamento, de acordo com a variação do INPC do IBGE pro rata tempore.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES DA PROPOSTA

12.1. 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 pela **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

13.1. 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 a **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.

§3º Somente será admitida a substituição de algum membro da equipe técnica, no curso da execução do contrato, por outro profissional de experiência equivalente ou superior, devidamente comprovada, e desde que previamente aprovada pela **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - INEXECUÇÃO E RESCISÃO

14.1. 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 da **CONTRATANTE** nos casos enumerados nos incisos I a XV, XX e XXI do art. 167 da Lei estadual nº 9.433/05.

§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 do contratado, será este ressarcido dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, na forma do §2º do art. 168 do mesmo diploma.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PENALIDADES

15.1. 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

16.1. 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 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.

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

§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.

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

§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 – GARANTIA

17.1 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 as demais modalidades, que a comprovação seja feita no prazo máximo de 30 (trinta) dias daquela data, sem o que fica vedada, em qualquer caso, a realização do pagamento.

§2º A garantia responderá pelo inadimplemento das obrigações contratuais e pelas multas impostas, independentemente de outras cominações legais.

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

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

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

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

§7º A não substituição da garantia recusada constitui motivo para rescisão do contrato, nos termos do art. 167, III, da Lei estadual nº 9.433/05.

§8º Em caso de prorrogação contratual, a garantia terá seu valor atualizado com base na variação do INPC/IBGE, ou outro que venha substituí-lo.

§9º A garantia prestada pela **CONTRATADA** será liberada ou restituída após a execução do contrato e quando em dinheiro, atualizada monetariamente.

§10º Para devolução da garantia após o término do contrato, a **CONTRATADA** não poderá estar inadimplente com as obrigações trabalhistas e previdenciárias dos seus empregados.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - VINCULAÇÃO AO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO

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

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – FORO

19.1. 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)

CONTRATADA
Testemunha (nome/CPF)

PARTE V – DISPOSIÇÕES GERAIS DO PROCEDIMENTO LICITATÓRIO

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 com a Administração Pública 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. É proibido ao servidor público transacionar com o Estado quando participar de gerência ou administração de empresa privada, de sociedade civil ou exercer comércio, na forma do inc. XI do art. 176 da Lei estadual nº 6.677/94.

TÍTULO III DAS PROPOSTAS E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

Capítulo I QUANTO À FORMA

Seção I Aplicável a todas as modalidades

7. Os documentos relativos à habilitação deverão ser apresentados em original, cópia autenticada ou cópia simples acompanhada do original, para que possam ser autenticados.

8. As certidões extraídas pela *internet* somente terão validade se confirmada sua autenticidade.

Seção II (NÃO SE APLICA)



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

**Seção III
(NÃO SE APLICA)**

**Seção IV
Do pregão eletrônico**

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

14. A participação no pregão eletrônico dar-se-á por meio da identificação da licitante e subsequente encaminhamento de proposta de preço eletrônica até a data e horário previstos no instrumento convocatório, exclusivamente por meio do sistema disponibilizado.

**Capítulo II
QUANTO AO CONTEÚDO**

15. 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.

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

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

18. 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.

19. 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.

20. 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.

21. 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.

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

23. 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.

24. Nas licitações 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.

**TÍTULO IV
DO PROCEDIMENTO DA LICITAÇÃO**

**Capítulo I
(NÃO SE APLICA)**

**Capítulo II
(NÃO SE APLICA)**

**Capítulo III
(NÃO SE APLICA)**

**Capítulo IV
(NÃO SE APLICA)**

**Capítulo V
DO PREGÃO ELETRÔNICO**

**Seção I
Da fase inicial**

**GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

146. Como condição específica para participação do pregão por meio eletrônico é necessário, previamente, o credenciamento pelas licitantes no sistema do Banco do Brasil, através da atribuição de chave de identificação e/ou senha individual.

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

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

148. O credenciamento do usuário implica em sua responsabilidade legal e na presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão.

149. As licitantes interessadas na concessão de tratamento diferenciado assegurado pela Lei Complementar nº 123/06 deverão estar previamente cadastradas no sistema do Banco do Brasil como microempresas ou empresas de pequeno porte.

150. A licitante é responsável pelos ônus decorrentes da perda de negócios resultante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo pregoeiro ou pelo sistema, ainda que ocorra sua desconexão.

151. A proposta de preço eletrônica deverá ser enviada até a data e horário previstos no instrumento convocatório, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, mediante a opção "acesso identificado", através da digitação da senha de identificação da licitante.

151.1 A licitante deverá clicar na opção "oferecer proposta" e 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.

151.2. No caso de aquisições, o campo "INFORMAÇÕES ADICIONAIS" deverá ser preenchido com as exigências relacionadas no item respectivo da Seção I – Especificações para Elaboração da Proposta de Preços, da PARTE I - Propostas.

152. Logo após o envio da proposta de preço, a licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação e demais condições previstas no edital.

Seção II

Da divulgação das propostas de preços

153. A partir do horário previsto no edital para início da sessão pública do pregão eletrônico, terá lugar a divulgação das propostas de preços recebidas e em perfeita consonância com as especificações e condições estabelecidas no edital, as quais serão classificadas para a etapa de lances.

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

155. Sempre que houver interrupção da sessão, as licitantes deverão ser notificadas do dia e hora em que a sessão terá continuidade.

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

Seção III

Dos lances eletrônicos

157. Aberta a etapa competitiva, as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

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

157.2 Se, ao final da disputa, 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.

158. As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as regras de aceitação dos mesmos estabelecidas no edital.

159. O sistema eletrônico rejeitará automaticamente os lances em valores superiores aos anteriormente apresentados pela mesma licitante.

159.1 Não serão registrados, para o mesmo item, 02 (dois) ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.

160. Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelas demais licitantes, vedada a identificação do detentor do lance.

161. A etapa de lances da sessão pública será encerrada mediante aviso de fechamento iminente dos lances, emitido pelo sistema às licitantes, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente, determinado também pelo sistema eletrônico, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

162. Alternativamente ao disposto no item anterior, e com justificativa do pregoeiro registrada em ata, o encerramento antecipado da sessão pública poderá ocorrer por sua decisão, quando transcorrido o tempo mínimo de 50% (cinquenta por cento) do previsto inicialmente no edital para a sessão de lances, mediante o encaminhamento de aviso de fechamento iminente dos lances e subsequente transcurso do prazo de até 30 (trinta) minutos, findo o qual será encerrada a recepção de lances.

162.1 No caso da adoção do rito previsto neste item, encerrada a etapa competitiva, o pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente à licitante que tenha apresentado o lance de menor valor, bem assim decidir sobre sua aceitação.

Seção IV
Da classificação das propostas

163. Declarada encerrada a etapa competitiva e ordenadas as propostas, o pregoeiro examinará a aceitabilidade da primeira oferta quanto ao objeto e valor, decidindo motivadamente a respeito, e assim sucessivamente, até a obtenção de uma proposta válida.

163.1 Será desclassificada a proposta quando consignar 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.

163.2 Será desclassificada a proposta quando 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.

164. 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.

165. O pregoeiro anunciará, imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após a negociação e decisão acerca da aceitação do lance de menor valor, a proposta que, em consonância com as especificações contidas no edital, tenha apresentado o menor preço.

166. 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:

166.1 Entendem-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.

166.2 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.

166.3 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.

166.4 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.

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

167. 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 os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro critério.

167.1 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.

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

169. Reordenadas as propostas, se for o caso, e havendo necessidade de apresentação de amostras ou demonstração de compatibilidade, o pregoeiro procederá em conformidade com o disposto na Seção II do Capítulo VI.

Seção V
Da regularidade documental

170. Encerrada a etapa de lances da sessão pública, a licitante detentora da melhor oferta deverá comprovar a situação de regularidade, mediante a remessa da seguinte documentação: a) proposta escrita de preços, que deverá contemplar a planilha de custos, com os respectivos valores readequados ao valor ofertado e registrado de menor lance; b) declaração de elaboração independente de proposta; c) declaração de enquadramento, quando for o caso (Lei nº

**GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

123/2006); d) declaração de pleno conhecimento; e) instrumento de procuração, se for o caso, por instrumento público ou particular, este último acompanhado da prova da legitimidade de quem outorgou os poderes; f) documentos de habilitação.

171. Os documentos deverão ser remetidos por fax no prazo de 03 (três) horas do encerramento da disputa.

171.1 Na impossibilidade de utilização do fax, a documentação poderá ser encaminhada para o *email* indicado no instrumento convocatório, observado o prazo acima.

171.2 O pregoeiro certificará no processo a data e hora do recebimento da documentação.

171.3 A licitante detentora da melhor oferta deverá encaminhar os originais correspondentes ou cópia autenticada dos documentos, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis do encerramento do pregão, como condição indispensável para a contratação.

172. A sessão do pregão eletrônico deverá ser interrompida, a fim de se aguardar o cumprimento dos prazos assinalados, devendo as licitantes serem notificadas do dia e hora em que a sessão terá continuidade.

173. O pregoeiro conferirá e examinará os documentos, emitindo, de logo, caso o procedimento se processe mediante a utilização do Sistema Integrado de Material, Patrimônio e Serviços – SIMPAS, o extrato do Certificado de Registro, verificando a regularidade da documentação exigida no instrumento convocatório.

174. A existência de restrição na comprovação da regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte beneficiárias do regime diferenciado e favorecido da Lei Complementar nº 123/06 não implica a inabilitação automática da licitante, em face do disposto no art. 42 deste diploma, devendo ser realizada a habilitação com ressalva de existência de restrição fiscal e diferindo-se a comprovação da regularidade na forma do edital.

175. Se a oferta de menor valor não for aceitável, ou se a licitante desatender às exigências editalícias, o pregoeiro examinará a oferta subsequente, na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à habilitação do proponente, e assim sucessivamente, observados os mesmos prazos definidos no convocatório, até a apuração de uma proposta que atenda às condições estabelecidas no edital, sendo o respectiva licitante declarada vencedora, facultado ao pregoeiro negociar diretamente com o proponente para que seja obtido preço melhor.

176. Quando todas as propostas forem desclassificadas, o pregoeiro poderá suspender o pregão e estabelecer, imediatamente, um novo prazo de até 30 (trinta) minutos para o recebimento de novas propostas.

177. Constatado que o proponente da melhor oferta aceitável atende às exigências fixadas no edital, a licitante será declarada vencedora.

**Seção VI
Dos recursos**

178. Declarado o vencedor, ao final da sessão, qualquer licitante poderá manifestar, motivadamente, no prazo de até 10 (dez) minutos, a intenção de recorrer da decisão do pregoeiro, observadas as seguintes regras:

178.1 Deverá ser registrada a síntese das razões do recorrente em ata, sendo que a falta de manifestação imediata e motivada importará na decadência do direito de recurso e, conseqüentemente, na adjudicação do objeto da licitação à licitante vencedora.

178.2 Manifestada a intenção de recorrer, por qualquer licitante, será concedido o prazo de 03 (três) dias úteis para a apresentação das razões do recurso, que deverá ser formulado em documento próprio no sistema eletrônico, ficando as demais licitantes desde logo intimadas para apresentarem contra-razões, se quiserem, em igual prazo, cuja contagem terá início no primeiro dia útil subsequente ao do término do prazo da recorrente.

178.3 O pregoeiro receberá, examinará, instruirá e decidirá os recursos no prazo de até 03 (três) dias úteis e, quando não modificar a sua decisão, encaminhará os autos à autoridade superior para deliberação.

178.4 A autoridade superior do órgão promotor do pregão terá o prazo de até 03 (três) dias úteis para decidir o recurso.

178.5 O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento

**Seção VII
Da adjudicação e homologação**

179. O pregoeiro adjudicará o objeto da licitação à proponente vencedora, caso não haja recursos, ou, em tendo havido, tenham sido por ele acolhidos, para posterior homologação do resultado pela autoridade superior.

180. A autoridade superior, após a decisão dos recursos que lhe forem submetidos, constatando a regularidade dos atos procedimentais, adjudicará o objeto à licitante vencedora, homologando, em seguida, o procedimento licitatório.

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

**Seção VIII
Das disposições finais do pregão eletrônico**

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

183. Os atos essenciais do pregão eletrônico serão documentados no processo respectivo, com vistas à aferição de sua regularidade pelos agentes de controle, nos termos da legislação pertinente.

184. A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e das informações relativas à sessão pública do pregão deverão constar da ata divulgada no sistema, sem prejuízo das demais formas de publicidade previstas na lei.

185. Após a homologação e adjudicação do objeto e na hipótese de ter sido exigida, no instrumento convocatório, como requisito de habilitação técnica, a indicação das instalações, do aparelhamento e do pessoal técnico, e tendo o adjudicatário apresentado declaração formal de disponibilidade futura, deverá fazer prova, no prazo que lhe for assinalado, da efetiva existência destes, ficando esclarecido que a declaração falsa caracteriza o ilícito administrativo previsto no art. 184, V, da Lei estadual nº 9.433/05.

186. Não restando comprovada a satisfação dos requisitos de habilitação diferidos, é facultado à Administração, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na legislação pertinente, examinar e verificar a aceitabilidade das propostas subseqüentes, na ordem de classificação.

Capítulo VI **DAS DISPOSIÇÕES COMUNS AO PREGÃO PRESENCIAL E ELETRÔNICO**

Seção I **Das impugnações**

187. Até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para a realização da sessão pública do pregão, qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o ato convocatório do Pregão, cabendo ao pregoeiro decidir sobre a petição no prazo de 01 (um) dia útil.

188. A impugnação deverá ser feita em linguagem clara, utilizando-se, preferencialmente, o formulário constante do instrumento convocatório.

189. Se reconhecida a procedência das impugnações ao instrumento convocatório, a Administração procederá a sua retificação e republicação, com devolução dos prazos, exceto quando a alteração não afetar a formulação das propostas.

Seção II **Das amostras ou demonstração de compatibilidade**

190. 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.

190.1 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.

191. 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.

192. A não apresentação de amostra ou de demonstração de compatibilidade será reputada desistência do certame, com as consequências estabelecidas em lei.

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

194. 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.

194.1 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.

194.2 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.

194.3 Entregue a amostra, não serão permitidas quaisquer modificações no produto apresentado para fins de adequá-lo à especificação constante do instrumento convocatório.

194.4 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.

194.5 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.

194.6 Em nenhuma hipótese as amostras apresentadas serão tidas como início de entrega dos materiais ofertados.

Seção III

Da regularização fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte

195. 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, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor 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.

195.1 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 Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

Seção IV

Das disposições finais do pregão

196. A qualquer tempo, antes da data fixada para apresentação das propostas, poderá o pregoeiro, se necessário, modificar este Edital, hipótese em que deverá proceder à divulgação, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

197. O pregoeiro poderá em qualquer fase da licitação, suspender os trabalhos, procedendo o 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.

198. O pregoeiro, no interesse da Administração, poderá relevar falhas meramente formais constantes da documentação e proposta, desde que não comprometam a lisura do procedimento ou contrariem a legislação pertinente.

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

TÍTULO V DOS CONTRATOS

Capítulo I DA FORMALIZAÇÃO

200. 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.

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

201. 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 da Lei estadual nº 9.433/05, podendo solicitar sua prorrogação por igual período, por motivo justo e aceito pela Administração.

202. Como condição para celebração do contrato, a licitante vencedora deverá manter todas as condições de habilitação.

203. A assinatura do contrato deverá ser realizada pelo representante legal da empresa ou mandatário com poderes expressos.

204. Se a licitante vencedora, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, é facultado à Administração, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na legislação pertinente, examinar e verificar a aceitabilidade das propostas subseqüentes, na ordem de classificação, bem como o atendimento, pela licitante, das condições de habilitação, procedendo à contratação.

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

206. 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 II DAS GARANTIAS

207. As garantias contratuais, quando exigidas, deverão recair sobre uma das seguintes modalidades: caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, observadas as disposições da minuta de contrato constante do instrumento convocatório.

Capítulo III
DOS PRAZOS DE DURAÇÃO

208. É vedado o contrato com prazo de vigência indeterminado.

209. A vigência contratual observará o prazo estabelecido na minuta de contrato constante do instrumento convocatório.

Capítulo IV
DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS E DAS REVISÕES DE PREÇO

210. O contrato poderá ser alterado, mediante justificação expressa, nas hipóteses previstas na Lei estadual nº 9.433/05, devendo ser observado, no que diz respeito à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, os parâmetros definidos na minuta de contrato constante do instrumento convocatório.

Capítulo V
DO REAJUSTAMENTO

211. 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.

Capítulo VI
DA EXECUÇÃO, DA FISCALIZAÇÃO E DO RECEBIMENTO DO OBJETO CONTRATUAL

212. A execução, fiscalização e recebimento do objeto contratual obedecerá 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 VII
DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DOS CONTRATOS

213. 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.

213.1 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.

213.2 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 do contratado, será este ressarcido dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, na forma do §2º do art. 168 do mesmo diploma.

TÍTULO VI
DAS PENALIDADES

214. 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.

215. 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

216. 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

217. 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.



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

Capítulo III
DA ADVERTÊNCIA VERBAL

218. 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 DESCREDECIMENTO DO SISTEMA DE REGISTRO CADASTRAL

219. 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

220. 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.

221. 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 VII
DA REVOGAÇÃO E ANULAÇÃO

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

TÍTULO VIII
DO FORO

223. 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.

PARTE VI – MODELOS PADRONIZADOS

I. MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA

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.

Salvador, ____ de _____ de 20__.

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

II. 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



III. 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

**IV. MODELO DE DECLARAÇÃO QUANTO À REGULARIDADE FISCAL
(LEI COMPLEMENTAR nº 123/06)**

[EXCLUSIVA PARA MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE]

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

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

- () Não haver restrição **na comprovação da nossa regularidade fiscal.**
[OU]
() **Haver restrição na comprovação da nossa regularidade fiscal**, 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

V. 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

VI. MODELO DE PETIÇÃO DE IMPUGNAÇÃO/RECURSO

Recebido em __/__/__

(assinatura, identificação do servidor
e matrícula)

I. Identificação completa: razão social, CNPJ, endereço e nome, RG e CPF do representante legal:

II. Órgão/entidade e setor licitante:

III. Modalidade/número de ordem:

IV. Proc. Administrativo nº:

V. Finalidade da licitação/objeto:

VI. Dispositivo(s) ou ato(s) questionado(s): (Transcrever)

VII. Razões da impugnação/recurso:

Salvador ____ de _____ de 20__.

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

VII. MODELO DE DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO

[EXCLUSIVA PARA O PREGÃO ELETRÔNICO E PRESENCIAL]

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

Em cumprimento do art. 120, II e art. 121, VIII da Lei estadual nº 9.433/05, e em face do quanto disposto no art. 184, inc. V, e no art. 195 do mesmo diploma estadual, declaramos:

() 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.

Salvador ____ de _____ de 20__.

NOME/RAZÃO SOCIAL CPF/ CNPJ REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

PARTE VII – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS – TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa para a prestação de serviços operacionais de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) contemplando a implantação e operação de **Central de Serviços em 1º e 2º níveis** para atender à **Empresa Baiana de Alimentos S/A (EBAL)**.

A Central de Serviços da **EBAL** será responsável pelos serviços de atendimento e suporte técnico de soluções de TIC, gestão do ambiente de sistemas, de serviços computacionais, de rede corporativa dos usuários e ambiente de automação comercial, pautados nas propostas de melhores práticas da *Information Technology Infrastructure Library - ITIL*.

1.1. DETALHAMENTO DO OBJETO

Contratação de empresa para prestação de serviços gerenciados e integrados para suporte técnico em 1º e 2º níveis através de estabelecimento de uma Central de Serviços, incluindo o fornecimento e implantação de solução informatizada integrada para a Gestão dos Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), observando as melhores práticas de serviços do MODELO ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

A execução dos serviços ocorrerá conforme os conceitos, critérios, condições e especificações constantes desta Parte VII - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS - TERMO DE REFERÊNCIA.

A especificação da solução informatizada de Gerenciamento da Central de Serviços constará no ANEXO V – SOLUÇÃO INFORMATIZADA PARA GESTÃO DOS SERVIÇOS DE TIC desta Parte VII - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS - TERMO DE REFERÊNCIA.

Para atingir os objetivos previstos, a Central de Serviços, operada pela **CONTRATADA**, deve seguir integral e diretamente as funções e os processos referenciados no ITIL e inclusive adotar em sua interface a nomenclatura dos processos a seguir:

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

A **CONTRATADA**, em conjunto com a **EBAL**, deverá agir de forma pró-ativa, 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.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

A justificativa para a opção de contratação dos serviços objeto deste TERMO DE REFERÊNCIA dá-se pelos seguintes motivos:

- Pela manutenção do modelo, já existente na **EBAL**, de inter-relação dos serviços a serem licitados, tanto do ponto de vista dos profissionais técnicos, quanto, principalmente, de seus usuários;
- Manutenção do aperfeiçoamento da estrutura administrativa da **EBAL** para controle e gerenciamento do contrato;
- Manutenção da facilidade de controle do Acordo de Nível de Serviço (ANS) e de modelo baseado em melhores práticas relacionadas ao MODELO ITIL;
- Evita o pagamento de custos administrativos provenientes de mais de um prestador de serviço concomitantemente para a execução de um mesmo serviço;
- Possibilidade de obtenção de economia de escala na contratação e seleção de técnicos e profissionais de cunho administrativo pela proponente;
- A gestão do contrato permanecerá nas mãos do corpo técnico do quadro da **EBAL**. Com isto, busca-se atingir o Princípio da Economicidade, que em termos práticos significa ganhos reais na economia de recursos financeiros,

uma vez que a contratação será em larga escala e, por isso, a tendência dos preços e diminuir, o que caracteriza a lei de demanda. Da mesma maneira, em função do volume de serviços a serem contratados, espera-se também garantir a qualidade dos serviços e dos fornecedores.

2.1. BENEFÍCIOS DIRETOS E INDIRETOS DA CONTRATAÇÃO

A eficiência do gasto público, no caso desta licitação, será a resultante do grau de adequação das exigências definidas para o certame às especificidades da **EBAL**. Quanto mais o EDITAL refletir as necessidades da **EBAL** maior será a chance de se obter uma ótima relação entre o desembolso de recursos e o resultado alcançado para a empresa. Esta contratação busca alcançar os seguintes resultados:

- Manter a **EBAL** com um processo efetivo de execução de demandas capaz de apoiar as atividades de gerenciamento de incidentes, problemas e solicitações de serviços, dentro das práticas previstas no suporte aos serviços preconizados pela ITIL, modelados na forma de processos específicos para a **EBAL**;
- Assegurar que as interfaces, que suportam as entradas e saídas; processos e subprocessos; papéis e responsabilidades; e indicadores descritos pela disciplina indicada no tópico anterior, continuem efetivos;
- Manter um ponto único de contato com os usuários para as questões relativas ao uso dos recursos de TIC;
- Manter a facilidade de restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios da **EBAL**, dentro dos acordos de níveis de serviços e prioridades acordados;
- Manter a geração de relatórios gerenciais detalhados, manter a comunicação e disseminação adequada de informações para as unidades e áreas afetadas pelos eventos relacionados aos incidentes reportados à Central de Serviços;
- Manter atendimento de qualidade aos usuários de TIC, deixando transparente que há efetivo gerenciamento tecnológico das demandas e solicitações encaminhadas a TIC.

2.2. NECESSIDADES DE GESTÃO

O quadro abaixo relaciona as principais necessidade de Gestão de TIC da **EBAL** e que serão mantidas com a contratação a ser realizada.

Questão	Pretende-se	A contratação permite
Necessidade de um controle centralizado (ponto único de contato com a TI) para os chamados de serviços dentro da área de TIC com identificação por área, setor e prioridade.	Manter um único ponto de contato possibilitando que todas as solicitações caiam em uma central de serviços (<i>Service Desk</i>) e que sejam documentadas e tratadas pela área de TIC.	1. Manter o registro de todos os eventos de atendimentos, solicitações, chamados e suportes técnicos; 2. Gerenciar todas as solicitações de serviços em aberto e finalizado; 3. Consultar as soluções dos problemas, conforme necessário; 4. Que a Administração pague somente pelos serviços prestados pela CONTRATADA .
Necessidade de realizar o acompanhamento através de indicadores de desempenho nos serviços.	Manter o controle do tempo de resolução de todos os níveis de chamados técnicos.	1. Emitir relatórios dos chamados em aberto; 2. Emitir relatórios de chamados realizados por tempo para resolução; 3. Acompanhar o histórico do serviço de TIC aberto pelo usuário; 4. Evitar a reincidência contínua de serviços; 5. Permite maior controle sobre o serviço que estará sendo executado pela prestadora de serviços.
Inexistência de dados que possam auxiliar a elaboração de planos de suporte e falta de informações sobre onde estão dispostos os serviços de TIC.	Permitir coletar dados suficientes para a elaboração de planos de suporte e identificar onde são alocados os recursos de TIC.	1. Consultar informações sobre tipos de chamados; 2. Consultar informações sobre a disposição do pessoal de suporte de TIC; 3. Trazer informações relativas a chamados por unidades, setores de usuários.

Medir o índice de satisfação do usuário para com os serviços de suporte disponibilizados pela TIC.	Permitir que ao término de uma solicitação de serviço seja possível o usuário dar uma nota referente ao serviço solucionado.	1. Que a EBAL tenha dados sobre a satisfação dos seus usuários de TIC quanto aos serviços de suporte e atendimento recebidos da empresa prestadora de serviços.
Não existe uma base de conhecimento que permita a EBAL saberem exatamente quais são todas as demandas e como as mesmas são solucionadas diariamente	Criar uma base de conhecimento, para que qualquer prestadora de serviço, ou até mesmo a EBAL possam executar os serviços.	1. Que a EBAL se torne totalmente independente de qualquer prestadora de serviços, podendo efetuar novas licitações, onde os serviços serão prestados com base no conhecimento documentado, criado pela presente contratação.
Dificuldade em gerir a prestação de atendimento presencial (2º nível) nas unidades localizadas fora da Região Metropolitana de Salvador. Quando da necessidade de deslocamento de técnicos, os custos e tempos de deslocamento são elevados.	Sanar o problema de atendimento presencial, através da contratação de serviços que contemplem as atividades de atendimento presencial em todas as unidades da EBAL .	1. Que a EBAL disponha de atendimento presencial em qualquer de suas unidades; 2. Os prazos para os atendimentos estão baseados em indicadores de níveis de serviços; 3. Possibilidade de maior agilidade no atendimento as unidades da EBAL ; 4. Elimina a necessidade de ressarcimento de despesas a CONTRATADA quando do envio de seus técnicos ao interior.

3. SOBRE A EBAL

A **EBAL** é um conjunto de negócios voltados para o setor alimentar, que tem como missão ser instrumento de melhoria e bem estar social através do acesso, de amplo alcance, a produtos e serviços de qualidade, a preços mínimos, para população de baixa renda. A Nova **EBAL** tem entre seus valores a ética, a seriedade, a colaboração, a liderança, a proatividade, o sucesso e, principalmente, a transparência. Maiores informações podem ser obtidas no site da **EBAL** (www.EBAL.ba.gov.br).

4. VISITA TÉCNICA

É facultada a **LICITANTE** a realização de visita técnica a Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação (GETIC), com a finalidade de obter maiores informações e/ou esclarecimentos que a **LICITANTE** julgue necessários à elaboração da sua proposta.

A visita deverá ser agendada junto a GETIC, pelo telefone (71) 3116-2760 ou (71) 3116-2759, com pelo menos 02 (dois) dias de antecedência, e será realizada em dia útil, no horário das 09h00 às 18h00, previamente à realização do Certame.

O representante da empresa, expressamente autorizado e credenciado, deverá comparecer à GETIC, localizada à **Avenida General Graça Lessa, 888, Vale do Ogunjá, município de Salvador, estado da Bahia**, com vistas à realização da visita agendada.

A visita deverá ser efetuada por profissionais que detenham conhecimento dos serviços a serem contratados e das condições da **LICITANTE** em relação ao objeto e que estejam habilitados a avaliar a abrangência, a complexidade e a necessidade de investimento para a execução dos serviços.

A não realização da visita não poderá ser invocada para alegar qualquer desconhecimento quem implique na execução dos serviços previstos nesta Parte VII - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS - TERMO DE REFERÊNCIA.

A **LICITANTE** deverá comprometer-se a manter sigilo sobre todas as informações a que teve acesso em decorrência da vistoria realizada.

5. ESTRUTURA DO TERMO DE REFERÊNCIA

Os seguintes documentos estão compondo esse TERMO DE REFERÊNCIA (TR):

- **ANEXO I – DESCRIÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO**
- **ANEXO II – CATÁLOGO DE SERVIÇOS**
- **ANEXO III – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS E INDICADORES**
- **ANEXO IV – FATOR DE AJUSTE**
- **ANEXO V – SOLUÇÃO INFORMATIZADA PARA GESTÃO DOS SERVIÇOS DE TIC**
- **ANEXO VI – ORIENTAÇÃO PARA ELABORAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS**
- **ANEXO VII – MODELOS DE DOCUMENTOS**
- **ANEXO VIII – CRONOGRAMA PARA TRANSIÇÃO FINAL DOS SERVIÇOS**

6. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. COORDENAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

Esta coordenação exercerá as funções de Gerente de Serviços, devendo coordenar a execução de todos os serviços desempenhados pelas equipes, funcionando como interlocutor junto à **EBAL** para realizar o acompanhamento da qualidade do serviço e introduzir as melhorias que se julguem necessárias, de acordo com o estabelecido no contrato.

As atividades de coordenação, em regra geral, consistem no acompanhamento e gerenciamento sistemático do processo de atendimento da Central de Serviços nos seus vários níveis, a entrega dos serviços, a administração da qualidade dos atendimentos e indicadores de níveis de serviço, conforme especificado nesse TERMO DE REFERÊNCIA, bem como, a coordenação logística de mudanças demandadas pela **EBAL** (implantações, instalações, eventos, etc.) relacionadas à TIC.

Pelo fato de poderem coexistir dois fornecedores prestando serviços de TIC no ambiente da **EBAL** – um executando serviços em 1º e 2º níveis e outro executando serviços em 3º nível – a Coordenação da Central de Serviços para os níveis 1º e 2º deverá atuar conjuntamente com a Coordenação da Central de Serviços para o nível 3º (objeto de certame distinto).

6.1.1. ATIVIDADES

Esse(s) profissional(is) deverá(ão) estar apto(s), entre outras, a desempenhar as funções especificadas abaixo:

- Exercer a função de Gestor de Incidentes, nos moldes definidos nesse documento, responsabilizando-se pela gestão da equipe no atendimento e dos recursos empregados;
- Coordenar as ações da Central de Serviços, provendo a **EBAL** com os relatórios gerenciais e as ferramentas de controle necessárias e suficientes para a auditoria dos serviços realizados, como solicitações de serviço feitas pelos Usuários, indicadores de desempenho e qualidade e níveis de atendimento on-line;
- Participar, juntamente com a **EBAL**, de reuniões de acompanhamento dos trabalhos, níveis de serviço alcançados e fechamento da pontuação de período;
- Atuar na motivação e facilitação do clima de profissionalismo e comprometimento da equipe;
- Administrar e resolver conflitos;
- Coordenar as ações de 1º e 2º Níveis;
- Coordenar as ações de logística necessárias ao atendimento;
- Zelar pela disponibilidade e atendimento aos prazos pactuados, bem como corrigir eventuais problemas ocorridos durante a operação da Central de Serviços;
- Elaborar relatórios gerenciais com informações estatísticas de atendimento a chamados, avaliar os tipos de atendimentos, avaliar falhas e causas, propor melhorias e orientar o atendimento adequado considerando os diferentes perfis de usuários, supervisionar as equipes sob sua responsabilidade, direcionar ou resolver problemas, promover reuniões semanais de avaliação dos serviços prestados.
- Planejar e implantar melhorias para garantir o atendimento aos níveis de serviço;
- Acompanhar e aperfeiçoar a qualidade e o grau de satisfação de usuários, em relação aos serviços prestados;
- Planejar e executar planos de treinamento contínuo dos profissionais de acordo com as necessidades de conhecimentos necessários à operação do teleatendimento;
- Verificar agenda de eventos (necessidade de equipamentos e infraestrutura, disponibilidade de profissionais, etc.) tomando as devidas providências relativas aos recursos de atendimento;
- Elaborar relatórios gerenciais com informações estatísticas de atendimento a chamados, avaliar os níveis de serviço, avaliar os tipos de atendimentos, avaliar falhas e suas causas, propor melhorias, traçar os perfis comportamentais de usuários para atendimento;
- Participar de reuniões gerenciais e de avaliação dos serviços, junto aos responsáveis pela área de suporte técnico e de atendimento aos usuários da **EBAL**;

- Gerenciar o cumprimento de prazos e controle de prioridades de atendimento e execução de serviços;
- Acompanhar chamados, garantindo que os usuários estão sendo informados sobre o andamento das mesmas;
- Implantar e controlar a atualização contínua da base de dados de inventário de equipamentos e softwares, contemplando o registro de todas as mudanças executadas pelas equipes de 1º e 2º Níveis, mantendo as associações com os usuários;
- Elaborar e fornecer relatórios gerenciais sobre os serviços executados;
- Monitoração e escalonamento das requisições de acordo com os ANS's;
- Verificar, acompanhar e gerenciar as recorrências, as pendências, a exatidão da resolução dos problemas e a postura dos atendentes, em todas as áreas sob sua responsabilidade, nas relações com os usuários;
- Identificar necessidades para apoiar o processo de planejamento de aquisição de recursos de tecnologia da informação, mediante a análise de informações gerenciais sobre bens e serviços disponíveis e demandados pelos usuários;
- Acompanhar e gerenciar mudanças e projetos de mudanças que afetam as configurações, desempenho e disponibilidade dos sistemas e equipamentos da rede;
- Garantir a atualização de toda a documentação pertinente aos serviços contratados.

6.1.2. PERFIL DO PROFISSIONAL PARA COORDENAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

- Diploma de nível superior;
- Experiência mínima comprovada de 2 (dois) anos de atuação na função de coordenação de Central de Serviços;
- Comprovação da experiência através de certificados, atestados, diplomas ou *curriculum vitae* (estes amparados por registro em Carteira de Trabalho ou Contrato de Trabalho);
- Possuir certificação em ITIL.

6.2. ANÁLISE DE RECURSO DE TIC E APOIO A GESTÃO

6.2.1. ANÁLISE DE RECURSO DE TIC

Os processos de Análise dos Recursos de TIC estão concentrados nas Atividades de Gestão da Configuração, Gestão de Problemas e Gestão da Capacidade e Disponibilidade.

6.2.1.1. ATIVIDADES

6.2.1.1.1. GESTÃO DA CONFIGURAÇÃO

As principais, e imprescindíveis, atividades desta área são:

- Registrar e manter atualizado o inventário de TIC, identificando os atributos dos itens tais como: local, status atual, relacionamento de componentes do serviço, localizados em todas as unidades e rede de lojas ligadas à **EBAL**;
- Manter atualizadas as versões dos softwares e sistemas da **EBAL**;
- Manter servidores, microcomputadores e impressoras com a configuração de software necessária à operação;
- Verificar as mudanças de TIC implantadas;
- Manter a base de dados de Gestão da Configuração e analisar as informações contidas na mesma visando identificar inconsistências, problemas com itens de TIC e não-conformidade com os padrões;
- Realizar periodicamente auditorias do inventário de TIC em todas as unidades e redes de lojas ligadas à **EBAL**;
- Produzir regularmente relatórios padrão, a serem definidos, sobre os itens de configuração e as mudanças de TIC tais como:
 - 1) Itens de configuração que sofreram as maiores mudanças;
 - 2) Bases de dados e usos crescentes de registros.

6.2.1.1.2. GESTÃO DE PROBLEMAS – IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE

As principais, e imprescindíveis, atividades desta área são:

- Analisar as estatísticas de incidentes, principalmente, a reincidência dos mesmos e as estatísticas de disponibilidade dos recursos visando identificar problemas nos recursos de TIC e propor melhorias de uma forma geral tais como necessidade de treinamento dos usuários, de novos mecanismos de comunicação, de expansão de capacidade, entre outros;
- Gerar relatórios, bem como os planos de ação, contendo tanto de ações corretivas quanto preventivas;
- Fazer gerenciamento pró-ativo de erros e problemas através de análise de tendências de forma a evitar a recorrência dos Incidentes;
- Quando da identificação de problemas relacionados aos recursos de TIC, contatar a estrutura de atendimento demandando o diagnóstico e resolução desse problema.

6.2.1.1.3. GESTÃO DA DISPONIBILIDADE E DA CAPACIDADE

As principais, e imprescindíveis, atividades desta área são:

- Analisar as estatísticas de disponibilidade dos serviços de TIC e gerar relatórios visando avaliar os níveis de serviço oferecidos e subsidiar outros processos tais como gestão de problemas e gestão de capacidade;
- Analisar as estatísticas de disponibilidade, de uso dos recursos e de configuração para determinação dos padrões de utilização dos recursos e realizar previsões de consumo visando a indicação de necessidades de compras ou upgrades;
- Gerar relatórios com as análises de capacidades realizadas e as indicações de ajustes necessários;
- Elaborar e manter atualizados os planos de capacidade e disponibilidade para os serviços executados.

6.2.2. APOIO A GESTÃO

Compreendem as ações que visam a manutenção da documentação gerada, tais como, relatórios, base de conhecimento e procedimentos; a avaliação dos serviços prestados dentro dos parâmetros estabelecidos nos Acordos de Níveis de Serviços (ANS) definidos nesse TERMO DE REFERÊNCIA; a definição e o acompanhamento dos planos das ações definidos em conjunto com a **EBAL**, que buscam a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos usuários e a otimização das operações do processo de atendimento.

6.2.2.1. ATIVIDADES

6.2.2.1.1. GESTÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

As principais, e imprescindíveis, atividades desta área são:

- Gerar os relatórios com os níveis de serviços e indicadores de qualidade;
- Avaliação da disponibilidade, desempenho e capacidade dos recursos de TIC da **EBAL**;
- Emitir relatórios contendo o resultado das pesquisas de satisfação do usuário para subsidiar eventuais ações de ajustes nos métodos de atendimento e resolução dos chamados;
- Apresentação de relatórios informando a situação dos ativos inventariados;
- Propor melhorias nos procedimentos, nas funcionalidades dos softwares e nas documentações visando melhorar a qualidade da Central de Serviços.

6.2.2.1.2. GESTÃO DOS PROCEDIMENTOS E CONHECIMENTO

As principais, e imprescindíveis, atividades desta área são:

- Gestão e controle dos documentos gerados no âmbito do contrato;
- Elaborar, detalhar, aperfeiçoar e manter os procedimentos eventuais e rotineiros, scripts de atendimento e softwares específicos. Para esta atividade os profissionais terão a colaboração e a homologação da equipe de gestão da **EBAL**.
- Estruturar e atualizar uma base de conhecimento que apóie a resolução de incidentes permitindo buscas por soluções associadas a incidentes similares ocorridos.

IMPORTANTE: Também faz parte das atribuições da **CONTRATADA** a documentação dos ativos que compõem o ambiente computacional da **EBAL**, bem como os procedimentos necessários para a sua operacionalização.

6.2.3. PERFIL DOS PROFISSIONAIS PARA ANÁLISE RECURSO TIC/APOIO A GESTÃO

- Curso de nível superior concluído ou em andamento;
- Experiência comprovada na gestão ou acompanhamento de processos de qualidade em uma Central de Atendimento ou Central de Serviços;
- Comprovação da experiência através de certificados, atestados, diplomas ou *curriculum vitae* (estes amparados por registro em Carteira de Trabalho ou Contrato de Trabalho);
- Pelo menos 1 (um) profissional deve possuir certificação em ITIL.

6.3. ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL – CENTRAL DE SERVIÇO

Esse nível é responsável pelo primeiro atendimento aos usuários de TIC da **EBAL**. É o ponto único de contato para os usuários, garantindo que todas as suas solicitações sejam registradas e tratadas, utilizando-se do sistema informatizado de gerenciamento da Central de Serviços (conforme ANEXO V – SOLUÇÃO INFORMATIZADA PARA

GESTÃO DOS SERVIÇOS DE TIC), resolvendo os incidentes documentados e que são passíveis de solução imediata ou encaminhando-os para as outras áreas responsáveis de acordo com as políticas de escalonamento definidas.

Todos os contatos (telefônicos, e-mail, chat, etc.) devem ser distribuídos para os atendentes da Central de Serviços em 1º Nível. A comunicação com o usuário solicitante será sempre efetuada em nome da **EBAL**.

O atendimento será prestado de forma integral visando o restabelecimento da operação normal do recurso do ambiente de TIC ou serviço atingido pelo chamado reportado, independentemente da ocorrência de fatos adicionais ao reporte inicial do usuário, ou seja, se após a solução do chamado especificamente reportado, o usuário ainda não tiver condições de operar normalmente o recurso que apresentou defeito devido a condições outras, tais como, falha na restauração de arquivo de backup, perda de configuração do ambiente original, ou outros, o chamado deve ser considerado ainda em aberto e só deverá ser fechado após a restauração completa do ambiente e após o aceite do cliente.

Após o registro, inicia-se o atendimento pelo 1º Nível. Caso o chamado não seja solucionado, repassa-se para o nível de atendimento responsável. O chamado é resolvido pelo técnico encarregado do atendimento, através do Sistema Informatizado de Gerenciamento da Central de Serviços fornecido pela **CONTRATADA**, e é fechado pelo 1º Nível após contato e registro do grau de satisfação do serviço prestado.

Todos os processos desse nível devem estar em conformidade com as recomendações do ITIL.

6.3.1. ATIVIDADES

6.3.1.1. RECEBIMENTO DOS CHAMADOS

As principais, e imprescindíveis, atividades desta área são:

- Entrar em contato com os usuários que deixaram mensagens gravadas no sistema de telefonia;
- Receber, registrar e classificar, de acordo com a sua natureza e prioridade, todos os chamados e contatos com usuários no Sistema Informatizado de Gerenciamento da Central de Serviços com os atributos necessários à geração de relatórios/consultas;
- Os contatos (telefônicos, e-mail, chat, etc.), que forem distribuídos para os atendentes da Central de Serviços, sendo procedentes, deverão ser resolvidos, em primeiro nível quando possível, utilizando-se dos recursos colocados à disposição dos atendentes para esse objetivo (software de controle de acesso remoto, normas e procedimentos adotados pela **EBAL**, consulta à base de conhecimento dos Erros e Problemas conhecidos e soluções ou Soluções de Contorno propostas, etc.);
- Notificar o usuário, quando do cadastro do chamado, do tempo de atendimento previsto para a resolução;
- Escalar o chamado, segundo a Matriz de Escalonamento, que define quais incidentes devem ser comunicados (quando da sua ocorrência e normalização), para quem (pessoas/áreas) e a forma de comunicação. Essa matriz deverá ser elaborada/revisada na fase de implantação pela **CONTRATADA** e aprovada pela **EBAL**.
- Fornecer detalhes, registrados no sistema, quanto aos procedimentos já efetuados em relação aos chamados para os profissionais de 2º e 3º e 4º Níveis quando solicitado;
- Orientar os usuários quanto aos processos, normas e procedimentos em vigor e quanto aos procedimentos de segurança em TIC;
- Quando houver a escalção para outros níveis, o 1º Nível comunica ao usuário que o chamado está sendo repassado para o nível responsável pelo atendimento e acompanha o chamado até a sua resolução;
- Informar, sugerir, orientar e esclarecer dúvidas quanto ao uso, configuração, funcionalidades e facilidades disponíveis nos aplicativos, sistemas de informação, equipamentos, serviços de informática, software básico, infraestrutura de TIC e telecomunicações;
- Para os chamados pendentes, que ultrapassem os limites estabelecidos de tempo de atendimento (conforme ANS), deve ser informado, aos seus solicitantes, sobre os andamentos dos mesmos, fornecendo esclarecimentos, orientações e informações;
- Após o fechamento do chamado em qualquer nível, realizar pesquisa de satisfação do usuário quanto à prestação de serviço, registrar os resultados da mesma e fechar o chamado no Sistema Informatizado de Gerenciamento da Central de Serviços.

6.3.1.2. GESTÃO DOS CHAMADOS

As principais, e imprescindíveis, atividades desta área são:

- Resolver os chamados passíveis de tratamento no 1º Nível.
- Consultar o histórico de soluções de chamados na base de Erros e Problemas Conhecidos em busca da Solução de

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

Contorno no Sistema Informatizado de Gerenciamento da Central de Serviços antes de resolver determinado chamado.

- Resolver o chamado utilizando os recursos de acesso remoto ou, se necessário, repassar o chamado para o atendimento de 2º, 3º e 4º Níveis.
- Caso o chamado seja solucionado nesse nível, o mesmo deve ser fechado no Software de Gerenciamento da Central de serviços, registrando a solução realizada.

6.3.2. PERFIL DOS PROFISSIONAIS PARA ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL

- Curso superior concluído ou em andamento na área de TI;
- Experiência mínima de 1 (um) ano em atendimento técnico a usuários de informática;
- Experiência mínima de 1 (um) ano de atendimento técnico na área de Automação Comercial;
- Comprovação da experiência através de certificados, atestados ou diplomas ou *curriculum vitae* (estes amparados por registro em Carteira de Trabalho ou Contrato de Trabalho);
- Domínio de técnicas de atendimento via telefone;
- Facilidade de comunicação/fluência verbal;
- Alta responsividade (Capacidade do atendente de buscar a solução à demanda do usuário, indicando de maneira assertiva onde encontrar a resposta, acompanhando sua busca e certificando-se, ainda que indiretamente, de que ele conseguiu esclarecer sua dúvida);
- Bom relacionamento interpessoal;
- Vontade de aprender;
- Facilidade de aprendizado e de disseminar informações;
- Capacidade de equilíbrio em situações complexas / discórdia;
- Espírito de equipe;
- Criatividade / iniciativa;
- Pró-atividade;
- Objetividade.

6.4. ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL

O atendimento de 2º Nível é composto pelos grupos de técnicos que recebem o chamado, analisam e resolvem remotamente ou comparecendo no local do usuário e, caso não seja possível solucionar, repassa para o 3º ou 4º Nível e realiza o acompanhamento do mesmo até a sua solução.

O atendimento quando realizado localmente deve contemplar TODAS as unidades da **EBAL**, que estão localizadas em diversas partes do território do Estado da Bahia (Vide item LOCALIDADE DE ATENDIMENTOS).

Durante a execução dos serviços são registrados todos os eventos para a resolução do chamado, bem como os dados sobre o tempo de atendimento, tipo de problema/falha, solução aplicada e encaminhamento realizado. Todos os processos desse nível devem estar em conformidade com as recomendações do MODELO ITIL. Os serviços prestados pelos técnicos de 2º Nível são os seguintes:

- Atender aos chamados passados pelo primeiro nível, dentro dos prazos acordados para esse atendimento;
- Executar funções de suporte final incluindo o atendimento e o suporte aos usuários no uso do ambiente computacional sob sua responsabilidade;
- Inventário de TIC - inventário dos computadores instalados na rede da Organização, quando das intervenções de 2º Nível.
- Alimentação da base de conhecimento e configuração (CMDB) com os dados oriundos do inventário;
- Diagnosticar problemas de hardware dos ativos cobertos pelo contrato, com a abertura de chamado e encaminhamento de equipamentos com problemas de hardware para as empresas responsáveis pelos contratos de manutenção ou de suporte. Nesse caso, a equipe de 2º nível faz o controle dos chamados pendentes de manutenção.
- Documentar as soluções geradas para a solução dos incidentes e solicitações de serviços.
- Não resolvendo o incidente no 2º nível de atendimento é encaminhado para o 3º ou 4º nível de atendimento.
- Acionamento de empresas **CONTRATADAS** para manutenção de elementos específicos, e acompanhamento dos seus respectivos tempos de atendimentos;
- Acionamento de setores/departamentos da Organização quando o assunto a ser resolvido não for da sua competência;
- Registro do fechamento dos chamados quando da sua efetiva finalização;

- Os atendimentos por terceiros não realizados dentro dos tempos exigidos devem ser transformados em indicadores e encaminhados para as respectivas supervisões.
- O atendimento de 2º Nível é composto pelos grupos de técnicos que recebem o chamado, analisam e resolvem remotamente ou comparecendo no local do usuário e, caso não seja possível solucionar, repassa para o 3º ou 4º Nível e realiza o acompanhamento do mesmo até a sua solução.

6.4.1. ATIVIDADES

6.4.1.1. ATENDIMENTO A MICROINFORMÁTICA

Define-se para esse grupo de serviço o conjunto de atividades de atendimento a usuários de microcomputadores e seus periféricos, rede local de dados e voz, software básico e aplicações corporativas.

Compreende a execução de serviços técnicos de informática, envolvendo as atividades necessárias para diagnosticar e resolver os chamados relacionados a problemas com sistemas operacionais de desktops (software básico, infraestrutura para uso dos sistemas corporativos, etc.), aplicativos de automação de escritório, cliente de correio eletrônico, ambiente de impressão, Internet, utilitários, dentre outros.

Envolve, também, identificação e solução de problemas de hardware e a formatação e configuração de computadores para uso no ambiente da **EBAL**, bem como a manutenção de pontos de dados/voz com a instalação, remoção ou relocação de pontos de dados ou voz, bem como a correção de problemas na infraestrutura de cabeamento.

Abrange, entre outras, as seguintes atividades:

- Instalação e configuração de equipamentos de rede, incluindo a instalação/manutenção em cabos e tomadas de rede de dados e voz.
- Validação de instalação estrutura de rede de computadores.
- Instalação e configuração de dispositivos para comunicação móvel.
- Atendimento a incidentes de equipamentos e periféricos, compreendendo a instalação e configuração de softwares nos microcomputadores, assegurando o acesso à rede e documentando as configurações feitas;
- Instalação, configuração e customização de computadores e periféricos, por exemplo, impressoras, monitores de vídeo, placas de rede e outros periféricos em geral, além de sistemas operacionais e aplicativos nos terminais de usuário;
- Configuração de perfil de usuário nos computadores.
- Instalação, configuração e customização de software básico e aplicativos de automação de escritório em estações de trabalho.
- Suporte de sistemas corporativo, que abrange a instalação e configurações de aplicativos nas estações dos usuários e servidores; treinamento dos usuários; esclarecimentos de dúvidas; testes de aplicativos, etc.
- Realização de backup/restore em estações de trabalho dos usuários.
- Configuração de ambiente de impressão (local ou em rede).

6.4.1.2. ATENDIMENTO A AUTOMAÇÃO COMERCIAL

Define-se para esse grupo de serviços o conjunto de atividades de atendimento de suporte ao funcionamento do processo de vendas das lojas, compreendendo, entre outras, as atividades:

- Suporte aos usuários dos sistemas aplicativos de frente e retaguarda das lojas;
- Instalação, configuração e suporte dos equipamentos das lojas de suporte à venda, tais como, servidores das lojas, modems e dispositivos de comunicação, equipamentos do Ponto de Venda – PDVs, impressoras fiscais, scanners, balanças, pinpads, entre outros;
- Instalação e configurações de quaisquer aplicativos e periféricos de automação comercial nos PDV's e nos servidores de retaguarda das lojas;
- Acompanhar as novas requisições dos usuários da **EBAL** junto à empresa responsável por realizar a manutenção no sistema de automação comercial. Após as alterações concluídas, realizar os testes e acompanhamento da homologação e o posterior envio para as lojas para que as mesmas recebam de forma transparente esta nova versão;
- Realizar treinamentos do sistema de automação comercial para os chefes de lojas, assim como realizar o suporte 2º nível da automação comercial;
- Manter e suportar a comunicação entre as lojas e a sede da **EBAL**;
- Suportar a rede interna da loja, equipamentos, cabeamento e tomadas de dados e voz;
- Acompanhar e suportar as transmissões de arquivo entre as lojas e a sede da **EBAL**, apoiando os usuários para regularizar os controles de movimentos e de estoque, bem como a atualização de preços nas lojas;

6.4.2. PERFIL DOS PROFISSIONAIS PARA ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL

- Curso superior concluído ou em andamento na área de TI;
- Experiência mínima de 1 (um) ano em atendimento técnico a usuários de informática;
- Experiência mínima de 1 (um) ano de atendimento técnico na área de Automação Comercial;
- Comprovação da experiência através de certificados, atestados, diplomas ou *curriculum vitae* (estes amparados por registro em Carteira de Trabalho ou Contrato de Trabalho);
- Experiência em atividades de atendimento a microcomputadores, abrangendo instalação, configuração e customização de sistemas operacionais, softwares básicos ou aplicativos em estações de trabalho;
- Conhecimento em ambiente de redes, protocolos de comunicação, transferências de dados e rede sem fio;
- Conhecimento necessário para suporte de aplicações corporativas e sistemas de automação comercial;
- Experiência em suporte, instalação, configuração e atendimento a sistemas de frente e retaguarda de loja (varejo);
- Experiência em suporte a equipamentos de automação comercial, tais como PDVs, impressoras fiscais, balanças, teclados e scanners típicos de pontos de vendas, *pinpad* e equipamentos de comunicação com instituições bancárias e de crédito;
- Experiência em manutenção de redes locais, inclusive cabeamento de dados e voz, instalação e configuração de equipamentos de rede da camada de acesso, tais como *hubs*, *switchs*, roteadores e *access points* tipo SOHO, modems 3G ou Velox;
- Facilidade de comunicação/fluência verbal;
- Alta responsividade;
- Bom relacionamento interpessoal;
- Facilidade de aprendizado e de disseminar informações;
- Capacidade de equilíbrio em situações complexas / discricão;
- Espírito de equipe;
- Criatividade / iniciativa;
- Pró-atividade;
- Objetividade.

A comprovação de experiência nesses domínios será exigida somente no momento da alocação definitiva dos técnicos para o desempenho das suas funções.

7. MATRIZ DE SERVIÇOS

A matriz abaixo tem o objetivo de orientar a **LICITANTE** sobre os serviços a serem realizados e suas características de localização e regime de trabalho.

Nível	Serviço	Localização	Regime de Trabalho	Sobreaviso
N/A	Coordenação da Central	CONTRATADA / EBAL	Horário comercial da EBAL , de segunda a sexta-feira.	Não
N/A	Análise de Recursos de TI e Apoio da Gestão	CONTRATADA	Horário comercial da EBAL , de segunda a sexta-feira.	Não
1º Nível	Central de Serviços	CONTRATADA	Segunda a Sexta: Das 07:00 hs as 19:00 hs.	Não
2º Nível	Suporte a Microinformática	CONTRATADA / EBAL	Segunda a Sexta: Das 07:00 hs as 19:00 hs.	Não
	Suporte a Automação Comercial	CONTRATADA / EBAL	Segunda a Sexta: Das 07:00 hs as 19:00 hs.	Não

*Sobreaviso: Para garantir o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços definidos nesta Parte VII - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS - TERMO DE REFERÊNCIA, a **CONTRATADA** deverá manter profissionais em regime de sobreaviso para o 2º Nível, de maneira a atender problemas relacionados a fechamento de lojas e a contagem de estoques.*

Para os serviços definidos como localizados na **EBAL**, deve-se observar a relação de unidades **EBAL** descrita no ANEXO I – DESCRIÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO nesta Parte VII - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS - TERMO DE REFERÊNCIA, item Localidades de Atendimento.

A localização da **CONTRATADA**, para efeito da prestação de serviços relacionados nesta Parte VII - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS - TERMO DE REFERÊNCIA, deve ser provida e mantida em instalações prediais sob a responsabilidade da **CONTRATADA**, devendo ser localizado dentro do Estado da Bahia e na cidade do Salvador.

A **CONTRATADA** deverá informar o custo horário relativo a cada nível de atendimento para atender demandas extraordinárias, que não estão cobertas neste TERMO DE REFERÊNCIA. Essas demandas, que solicitados a critério único e exclusivo do **EBAL** e estarão submetidos à contabilização por banco de horas, para posterior compensação/pagamento, através de valores avulsos a serem faturados no final de cada mês. O pagamento dessas horas somente será realizado quando a atividade for previamente autorizada e não houver possibilidade de compensação. Esse banco de horas não se presta para atendimento das demandas do dia-a-dia.

8. RECURSOS UTILIZADOS NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. COMUNICAÇÃO

- A **CONTRATADA** deverá disponibilizar um número de telefone (FIXO) para contato com a Central de Serviços e técnicos, durante o período de vigência do contrato. O número deve ser dimensionado para suportar o volume de ligações compatível com TERMO DE REFERÊNCIA. A **CONTRATADA** deverá divulgar, como contingência, outro número de telefone (FIXO) para que seja feito contato com a Central de Serviços e técnicos, caso haja indisponibilidade do número de telefone 0800.
- A **CONTRATADA** deverá implantar um circuito de comunicação de dados com a Sede da **EBAL**, com largura de banda suficiente para permitir o acesso remoto (se necessário) as suas unidades. A velocidade desta comunicação deverá ser compatível com os serviços prestados e todos os requisitos de segurança exigidos pela **EBAL**, devendo ser previstas contingências, de forma a evitar a descontinuidade dos serviços. A taxa média de utilização mensal desse link de dados não poderá ultrapassar os 85%, durante o horário entre 08h00 e 18h00. Todos os requisitos de segurança para esta conexão deverão ser definidos pela **EBAL**, com apoio da **CONTRATADA**, e seguidos na íntegra pela **CONTRATADA**.
- A **EBAL** disponibilizará o link de acesso para as suas unidades, de maneira que, quando da necessidade de acesso remoto as unidades da **EBAL**, a **CONTRATADA** deverá fazer obrigatoriamente uso destes links.
- A **CONTRATADA** deverá disponibilizar meios de comunicação e acesso (celulares, pagers, rádios, etc.), entre os técnicos e coordenadores.

8.2. CENTRAL TELEFÔNICA

A central telefônica da **CONTRATADA** deverá prover todas as funcionalidades necessárias para o perfeito funcionamento da Central de Serviços, sendo responsabilidade da **CONTRATADA** o fornecimento/execução seguintes itens:

- Deverá prover todas as funcionalidades necessárias para o funcionamento da central de serviços.
- Integração, se necessário, com a central telefônica já existente na **EBAL**.
- Controle de Filas para gerenciamento dos atendimentos aos usuários na Central com as seguintes funcionalidades mínimas:
 - Identificar de forma individualizada cada atendente no sistema;
 - Disponibilizar Unidade de Resposta Audível (URA) para o processamento e distribuição das chamadas telefônicas.

A qualquer tempo a **EBAL** poderá solicitar os dados coletados e gerados pela central telefônica para fins de aferição da qualidade dos serviços ou qualquer outra finalidade por ela desejada.

8.2.1. MÓDULO DE CALL CENTER

- DAC (Distribuição Automática das Chamadas) - distribui as chamadas entre os atendentes habilitados para tal e gerencia os tempos das chamadas, registrando o tempo de atendimento do início ao fim, contabilizando o total de chamadas com desistência do chamador, em fila de espera, atendidas e seus respectivos tempos totais e médios.
- URA (Unidade de Resposta Audível) – atendimento da chamada através de menu de voz digitalizada, orientando o usuário sobre os serviços disponíveis, com respostas audíveis imediatas sobre consultas e informações.
- Gestão de Filas de Espera – caso todos os atendentes estiverem ocupados, deverá ser montada uma fila de espera, na qual os usuários permanecerão aguardando. Essa fila deve possuir as seguintes características:
 - Disponibilizar ao usuário mensagens institucionais ou informações sobre os serviços disponíveis enquanto aguarda seu atendimento;

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

- Permitir priorização de determinados tipos de serviços de atendimento;
 - Permitir ao cliente que, uma vez na fila, a qualquer momento ele deixe um recado no correio de voz para futuro retorno. O sistema deverá permitir que essa mensagem de voz gravada seja anexada a um e-mail e remetida a um destinatário;
 - Informar ao cliente chamador a sua posição e o tempo médio de espera previsto para o atendimento naquele momento.
- Gravação Digital dos Atendimentos – Gravação de todos os diálogos dos atendentes com o cliente, armazenando o arquivo de voz no próprio servidor.
 - *Cut-through* – Atalho na navegação automática para agilização do atendimento, permite ao cliente selecionar a opção desejada sem a necessidade de ter que ouvir toda a mensagem gravada.
 - PA (Posição de Atendimento) – Permite a transferência da chamada automaticamente para a primeira posição de atendimento livre que, naquele momento, tiver o maior tempo de disponibilidade, distribuindo assim, de maneira uniforme, as chamadas entre os atendentes disponíveis.
 - Controle dos Supervisores sobre os Atendimentos – permitir a um supervisor acompanhar uma ligação de qualquer PA;
 - Prover informações completas sobre o tráfego de ligações (atendidas, com espera, abandonadas, durações, tempos médios) dos atendimentos automáticos e ou personalizados.
 - Recebimento e Envio de FAX – o sistema deve permitir a um cliente enviar ou receber um fax em tempo de atendimento. Caso seja requerido pela **EBAL**, o fax recebido deverá ser anexado a um e-mail e encaminhado a um destinatário determinado.

8.2.2. RELATÓRIOS

A Central Telefônica deve ter a possibilidade de gerar, de forma automática, através de interface WEB e em tempo real, os seguintes relatórios:

- Ligações recebidas pelo grupo;
- Ligações atendidas pelo grupo;
- Ligações atendidas por cada atendente;
- Ligações abandonadas em fila de espera;
- Média de tempo de atendimento por atendente;
- Média de tempo na fila de espera de atendimento;
- Horário de *logon*, *logout* e pausa de cada atendente;
- Quantidade de chamadas perdidas.

8.2.3. MÓDULO DE GESTÃO DO CALL CENTER

Sistema WEB que permita a visualização, na tela ou através de impressão, de consultas com dados estatísticos de todas as chamadas, contabilizando quantidades, tempos total e médio de ligações atendidas, com espera, abandonadas, e das pausas, "*logon*" e "*logoff*" das atendentes etc. Monitoramento em tempo real, que forneça as seguintes informações:

- Atendentes "logados";
- Atendentes disponíveis;
- Tempo de ligação de cada atendente;
- Tempo de pausa de cada atendente;
- Tamanho da fila de espera.

8.3. RECURSOS ESTRUTURAIS

- Posições de Atendimento (PAs) – disponibilização de posições de atendimento completas, incluindo mobiliário e estações de trabalho conectadas em rede, habilitadas para o uso dos aplicativos necessários à operacionalização da Central de Serviços; Instalação das posições de atendimento, em ambiente compatível com as resoluções dispostas na NR-17 e mobiliário de acordo com as especificações da ABNT NBR 15786:2010.
- Terminais Telefônicos *Hands-Free* – compatíveis com linhas telefônicas digitais, para cada uma das posições de atendimento, compostos de headsets individuais para cada um dos atendentes e tantos amplificadores quantas sejam as posições de atendimento.
- Kit de Ferramentas – é responsabilidade da **CONTRATADA** prover o ferramental necessário à execução dos serviços, bem como do suporte técnico necessário para resolver eventuais dificuldades de execução. O kit de ferramentas para a equipe de 2º nível é composto ao menos de: um kit de chaves de fenda, tipo "*philips*" e tipo

"allert"; HD externo ou Pen Drive; unidade de leitor ótica externa, case para HD IDE; testador de cabos de rede de dados e voz; alicates de pressão, corte e crimpagem.

- Servidores e Estações de Trabalho – disponibilização de equipamento(s) para instalação de todos os softwares necessários ao perfeito funcionamento da Central de Serviços, dimensionada(s) para níveis de performance compatíveis com os requisitos de serviço aqui contratados e dotada(s) de recursos de garantia de disponibilidade também compatíveis aos aqui exigidos.

8.4. SOFTWARE

Todo e qualquer software – a exemplo de sistemas operacionais, gerenciadores de banco de dados, aplicativos, solução de monitoramento, solução de gestão da central, etc. – necessário ao perfeito funcionamento da central de Serviços, deverá ser provido pela **CONTRATADA**, devidamente licenciados (quando necessário).

8.4.1. SOLUÇÃO INFORMATIZADA PARA GESTÃO DOS SERVIÇOS DE TIC

A **CONTRATADA** deverá disponibilizar solução informatizada para gestão dos serviços de TIC, conforme detalhada no ANEXO V – SOLUÇÃO INFORMATIZADA PARA GESTÃO DOS SERVIÇOS DE TIC desta Parte VII - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS - TERMO DE REFERÊNCIA.

8.4.1.1. DEMONSTRAÇÃO DE COMPATIBILIDADE – PROVA DE CONCEITO (PoC)

A **LICITANTE** classificada em primeiro lugar deverá demonstrar a compatibilidade da ferramenta de gestão. O responsável pela Licitação comunicará a todos os LICITANTES a suspensão da sessão e designará data e hora para que o detentor da oferta classificada em primeiro lugar proceda a sua realização, ficando facultado aos demais licitantes o acompanhamento da apresentação.

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

A demonstração de compatibilidade será analisada com o objetivo de aferir a adequação com os requisitos e as especificações contidas no ANEXO V – SOLUÇÃO INFORMATIZADA PARA GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC desta Parte VII - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS - TERMO DE REFERÊNCIA, bem como com as consignadas na proposta apresentada pelo licitante, podendo o responsável pela condução do certame proceder à avaliação e análise com o assessoramento de unidades técnicas competentes.

A não realização da demonstração de compatibilidade será reputada desistência, com as consequências estabelecidas em lei.

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

Em nenhuma hipótese as soluções informatizadas apresentadas serão tidas como início dos serviços ofertados. Assim, a ARREMATANTE será desclassificada nas seguintes situações:

- Não comparecimento para apresentação da ferramenta de gestão de serviços;
- Não comprovar o atendimento, em sua integralidade, das características descritas no ANEXO V – SOLUÇÃO INFORMATIZADA PARA GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC desta Parte VII - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS - TERMO DE REFERÊNCIA.

Para realização da Prova de Conceito (PoC), a empresa ARREMATANTE deverá disponibilizar os equipamentos/software necessários, devidamente customizados, para comprovação dos requisitos constantes no ANEXO V – SOLUÇÃO INFORMATIZADA PARA GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC desta Parte VII - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS - TERMO DE REFERÊNCIA. Esta Prova de Conceito (PoC) deverá ter uma duração máxima de 02 (duas) horas.

8.4.2. SOFTWARE DE CONTROLE REMOTO DAS ESTAÇÕES

Disponibilizar software para Controle Remoto, respeitando a Política de Segurança da **EBAL**, que permita aos operadores e técnicos terem acesso remoto aos computadores dos usuários, permitindo a intervenção e solução de problemas sem a necessidade da presença física do técnico. O software deverá possuir às seguintes características mínimas:

- Possuir recursos de economia de largura de banda como *cache* de *bitmaps* e re-escalamiento da tela do servidor;
- Permitir o bloqueio da tela e do mouse do computador do usuário;
- Permitir a transferência de arquivos entre os computadores cliente e servidor;
- Bloquear acessos "invisíveis" à estação dos usuários – o software deve permitir apenas acesso após autorização expressa do usuário que será notificado do início e término do acesso remoto;
- Restringir o acesso a estação de trabalho para usuários autenticados, não permitindo acessos não autorizados a estação de trabalho;
- Deverá ser dada especial atenção em relação às questões de segurança e sigilo funcional deve ser dada ao acesso dos atendentes às estações de trabalho da unidade **EBAL**.

8.4.3. SOFTWARE PARA INVENTÁRIO E AUDITORIA DE ATIVOS

O software de automatização de inventário e auditoria de ativos permitirá o controle das configurações de hardware e software de cada computador, permitindo que o operador, no momento da abertura de um chamado para um determinado usuário, tenha informações completas sobre o equipamento do mesmo.

Além disso, a função de auditoria permite o controle de licenças de software e a detecção da instalação de softwares não autorizados ou de alterações de hardware irregulares. Possuirá o seguinte conjunto mínimo de características:

- Detectar automaticamente alterações nas configurações de hardware/software, com emissão de alertas por e-mail aos supervisores/operadores.
- Permitir a coleta de informações sobre tipos específicos de arquivos (MP3, DOC, etc.).
- Possuir dicionário de aplicativos permitindo a identificação dos mesmos pelas informações de nome de arquivo, data da criação e tamanho, e permitindo a inclusão de aplicações próprias ou de terceiros.
- Permitir o controle de licenças de software, informando onde estão instaladas e quantas excedem às quantidades informadas.
- Efetuar a coleta de informações de hardware e software das estações e servidores Windows ou Linux;
- Dispor de facilidades para importação e exportação de informações na sua base de dados, que deve ser baseada em SGBDs com formatos de arquivos para importação e exportação padrão de mercado.
- Existir também a possibilidade de utilizar-se a estratégia de replicação entre SGBDs para importação e exportação de dados, usando-se apenas comandos SQL.

8.4.4. INTEROPERABILIDADE COM EQUIPE DE MONITORAMENTO

A **CONTRATADA** deverá garantir comunicação de forma transparente – clara e objetiva – com a equipe de monitoramento do ambiente de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) da EBAL a qualquer tempo, sobretudo, quando forem necessárias ações e/ou intervenções da equipe de monitoramento e gerenciamento para solução das eventuais ocorrências.

E visando garantir esta "comunicação transparente", a **CONTRATADA** deverá apresentar protocolo de comunicação entre as equipes para a **CONTRATANTE** dentro da PRIMEIRA FASE DA IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS (9.1.1.), para ciência e certificação por parte da **CONTRATANTE** juntamente com o outro fornecedor de serviços TIC, quando e se for o caso de coexistir outro prestador de serviços em 3º nível.

8.4.5. PORTAL DE SERVIÇOS E CONHECIMENTO

O Portal de Serviços e Conhecimento deverá ser hospedado nas dependências da **CONTRATADA** e sua criação e manutenção serão de responsabilidade da **CONTRATADA**. O Portal terá como objetivo de manter e disseminar os conhecimentos sobre a metodologia de atendimento, bem como todos os números de telefone, empregados autorizados e pessoas responsáveis pelos atendimentos, disponibilizando, também, a base de conhecimento, oferecendo respostas a dúvidas sobre os serviços e sistemas disponíveis.

Este Portal deverá conter toda a documentação gerada ao longo do contrato, sendo o repositório único para todo e qualquer documento, conhecimento e informação. A atualização será de responsabilidade da **CONTRATADA**, podendo também a **EBAL**, nos casos em que julgar necessário, proceder a atualização. Deverá dispor de mecanismos de segurança que garantam a segregação de papéis e controle para acesso às informações por usuários ou grupos de usuários.

A **EBAL** deverá ter uma réplica atualizada da base de dados. O período de atualização da réplica deverá ser acordado entre a **CONTRATADA** e **EBAL**.

O acesso ao Portal se dará a partir da rede da **EBAL** ou da **CONTRATADA**. Todo o conteúdo deve ser disponibilizado exclusivamente para os usuários da **EBAL** ou os técnicos da **CONTRATADA** diretamente ligados ao contrato.

9. PROCESSOS

9.1. IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

A implantação da Central de Serviços será marcada por um período de transição entre o modelo atualmente praticado pela **EBAL** (Central de Serviços da atual Prestadora de Serviços) e o novo modelo a ser adotado (Central de Serviços da **LICITANTE** vencedora). Durante o período de implantação, que é de 30 (trinta) dias corridos, as seguintes atividades deverão ser realizadas:

- Execução do inventário dos itens de configuração;
- Levantamento dos processos e fluxos de trabalho envolvidos;
- Preparação e apresentação do Catálogo de Serviços, a ser implementado de acordo com as premissas fornecidas pela **EBAL**;
- Preparação dos modelos dos processos envolvidos e relatório de recomendações;
- Disponibilização da solução de gestão de serviços de TI e demais recursos relacionados no capítulo "RECURSOS UTILIZADOS NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS";
- Capacitação dos envolvidos, inclusive os que porventura venham a utilizar a solução, mas que não fazem parte do contrato.

Posteriormente à entrega dos modelos dos processos, caberá à área de TI da **EBAL**, juntamente com a **CONTRATADA**, o levantamento das mudanças necessárias nos mesmos para adequação às necessidades da **EBAL**, caso necessário.

Todos os processos, indicadores, instruções de trabalhos e qualquer documentação, conhecimento ou informação gerada, seja qual for o meio de armazenamento, desenvolvidos durante a prestação de serviços são de propriedade do **EBAL**, não cabendo à **CONTRATADA** nenhuma indenização por direitos autorais ou outros de qualquer espécie.

A não implantação da Central de Serviços dentro dos prazos determinados, ou o seu início de operação ainda com ajustes e sem a emissão do TERMO DE ACEITE, ocasionará a aplicação de multa contratual, conforme legislação vigente e os acordos de níveis de serviços definidos neste TERMO DE REFERÊNCIA.

Esse período terá duração de 30 (trinta) dias corridos e será dividido em duas fases:

9.1.1. PRIMEIRA FASE DA IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

A primeira fase, com prazo de duração de 10 (dez) dias, contados a partir da data de recebimento, pela **CONTRATADA**, da Ordem de Serviço (O.S.) emitida pela **CONTRATANTE**, será marcada pelo entendimento do ambiente da **EBAL**, montagem de toda a equipe e alinhamento para início das atividades de operação, com toda a preparação para a transição dos serviços. Durante essa fase a operação do ambiente é realizada pelo provedor atual dos serviços.

9.1.2. SEGUNDA FASE DA IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

A segunda fase inicia com o gerenciamento e operação do ambiente no modelo atual e conclui com a implantação dos serviços conforme esse TERMO DE REFERÊNCIA do EDITAL DE LICITAÇÃO. O prazo de duração dessa fase é de 20 (vinte) dias.

Nessa fase do processo de implantação, denominada fase de transição, a **CONTRATADA** irá assumir a estrutura existente no modelo atual, substituindo a atual prestadora de serviços – não haverá a execução concomitante do novo contrato com o que irá ser substituído, de maneira que a **CONTRATADA** deverá assumir a operação dos serviços, de forma imediata, com os processos e as ferramentas em uso pela **EBAL** no momento – e, concomitantemente, irá realizar as atividades necessárias a implantação da Central de Serviços no novo modelo, conforme descrito nesse TERMO DE REFERÊNCIA.

Em função da operação da **EBAL** não poder parar, durante o período de 20 (vinte) dias, a **CONTRATADA** utilizará os procedimentos e a estrutura atual, ao tempo em que estará preparando e implantando o ambiente necessário para o início da operação da Central de Serviços no novo modelo.

É facultada à **CONTRATADA**, a proposição e adoção, em concordância com a **EBAL**, de ferramentas adequados para o desenvolvimento desses trabalhos de implantação.

9.1.3. TERMO DE ACEITE DA IMPLANTAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇO

A **CONTRATADA** deverá ao final da Implantação da Central de Serviços, no prazo máximo de 24 horas, submeter à aprovação da **EBAL** um Relatório de Implantação, contendo os requisitos mínimos abaixo e então receber o TERMO DE ACEITE emitido pela **EBAL**:

- Instalação e configurações dos servidores que hospedarão os itens descritos no capítulo "RECURSOS UTILIZADOS NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS" desse TERMO DE REFERÊNCIA;
- Instalação, configurações e customizações da Solução Informatizada para Gestão dos Serviços de TIC e demais softwares descritos no capítulo "RECURSOS UTILIZADOS NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS";
- Portal de Serviços e Conhecimento implantado com, pelo menos, os processos de Central de Serviços, Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Configuração e Gestão de Mudanças, documentados e aprovados pela **CONTRATADA**;
- Inventário de software e hardware de todas as estações de trabalho – incluindo Sede, Centrais e Lojas – com entrega do relatório especificado pela **EBAL**;
- Captação das informações dos usuários necessárias para o serviço de operação da Central de Serviços;
- Apresentação do caderno de métrica, homologado pela **EBAL**, de todos os indicadores a serem publicados no relatório gerencial de serviço. O caderno de métrica deve conter, no mínimo, a descrição, a frequência, a ferramenta e a metodologia empregada para determinação de cada indicador.

Caso o Relatório da Implantação da Central de Serviços não seja aprovado pela **EBAL**, a **CONTRATADA** deverá, ainda assim, iniciar a operação da Central de Serviços no novo modelo e realizar as ações de correção necessárias, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos.

9.2. OPERAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

A **CONTRATADA** será responsável pelo gerenciamento e operação da Central de Serviços, fornecendo um ponto único de contato para seus usuários, que será responsável por tratar e repassar os chamados; resolver incidentes e problemas; atender requisições de serviços; realizar o processo de mudanças e tratar outras questões relacionadas com os serviços de TIC, garantindo a operação normal do serviço solicitado dentro dos parâmetros estabelecidos no ANS (Acordo de Nível de Serviço) especificado nesse TERMO DE REFERÊNCIA.

O atendimento das requisições dos usuários de TIC da **EBAL** deve visar a solução imediata das demandas ou o redirecionamento para as demais áreas operacionais de suporte e fornecedores. Estas requisições referem-se a incidentes, solicitações de serviços, problemas, solicitações de mudanças e questões relacionadas com os serviços de TIC que causem impacto no usuário e que estão delimitadas no escopo dos serviços definidos nesse TERMO DE REFERÊNCIA.

9.2.1. ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

Serão realizadas reuniões semanais e mensais entre a **EBAL** e a **CONTRATADA** para planejamento, acompanhamento, avaliação dos serviços além discutir problemas e melhorias em relação à prestação do serviço.

Caso haja interesse da **EBAL**, o intervalo das reuniões de acompanhamento poderá ser reduzido. As reuniões ordinárias de planejamento e acompanhamento não impedem a convocação de reuniões extraordinárias pela **EBAL** a qualquer momento que achar necessário. As reuniões ocorrerão nas dependências da **EBAL**. A **CONTRATADA** deverá elaborar atas de todas as reuniões realizadas.

A **CONTRATADA** deverá elaborar e entregar mensalmente à **EBAL**, um Relatório de Acompanhamento dos serviços executados. A forma e conteúdo desse relatório serão acordados entre a **EBAL** e a **CONTRATADA**.

A **EBAL** nomeará um GESTOR para realizar a gestão dos serviços prestados pela **CONTRATADA**.

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 solicitada e descrita neste TERMO DE REFERÊNCIA.

Nas reuniões mensais com o GESTOR, deverá ser apresentado relatório com todos os indicadores e os itens referentes aos relatórios descritos neste TERMO DE REFERÊNCIA para os gerenciamentos dos processos do MODELO ITIL definidos pela **EBAL**.

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

Para o Gerenciamento dos processos realizados pela **CONTRATADA**, o 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 **EBAL** 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.

A **CONTRATADA**, sob orientação da **EBAL** 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.

A **EBAL**, 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.

A **CONTRATADA** deverá indicar o PREPOSTO, que será também o responsável pelas atividades descritas abaixo:

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

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

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

- 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 **EBAL**;
- 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.

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

- As mudanças necessárias sejam corretamente realizadas e informadas aos usuários;
- As requisições de chamados sejam prontamente repassadas e acompanhadas pelo Service Desk;

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

A **CONTRATADA** deverá em conjunto com a **EBAL**, elaborar e estabelecer um Catálogo de Serviços – este TERMO DE REFERÊNCIA já apresenta um modelo de Catálogo de Serviços que será revisto e ajustado quando do início do contrato, na fase de implantação da central de Serviços – e disponibilizá-lo via WEB. O Catálogo deverá ser objetivo, de fácil entendimento e explicar aos usuários os serviços oferecidos e como acioná-los. Será responsabilidade da **CONTRATADA**:

- Produzir e manter um Catálogo de Serviços com o auxílio da **EBAL**;
- Estabelecer interfaces e dependências entre todos os serviços, componentes de suporte e itens de configuração que estão no Catálogo de Serviços;
- Proporcionar uma fonte central de informação sobre os serviços entregues com base de conhecimento e scripts de atendimento homologados junto a **EBAL**;
- Assegurar que todas as áreas de negócios tenham uma visão exata e consistente dos serviços em uso, e como eles devem ser usados;

- Proporcionar que incidentes conhecidos possam ser solucionados pelo próprio usuário, através de uma base de conhecimentos de incidentes/problemas por meio de Portal de Serviços Interativo (WEB).

Catálogo de Serviços devem incluir informações genéricas como:

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

9.2.2. GESTÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS

A **CONTRATADA** será responsável pelas atividades desse processo, ligadas ao monitoramento e gestão dos níveis de serviços, bem como a realização de pesquisas de satisfação e elaboração de indicadores, além da indicação de possibilidades de melhorias dos serviços oferecidos. É também responsável por elaborar os processos e metodologias de cálculos dos indicadores e elaboração do caderno de métricas.

A **EBAL** será responsável pelo planejamento, negociação e definição dos níveis de serviço com os usuários, fornecedores e **CONTRATADA**, além da validação dos processos, metodologias de cálculos dos indicadores e caderno de métricas.

Mensalmente, a **CONTRATADA** apresentará o relatório de indicadores para a **EBAL**. Em conjunto, serão definidas as ações de correção de eventuais níveis baixos de serviço. Nesta reunião serão avaliados os resultados e as ações definidos no plano do mês anterior.

9.2.3. GESTÃO DA DISPONIBILIDADE

A **CONTRATADA** será responsável pelas atividades desse processo referentes à determinação dos requisitos de continuidade, à elaboração de plano de disponibilidade e ao monitoramento e reporte da disponibilidade real dos recursos de TIC.

A **EBAL** será responsável por aprovar os processos bem como disponibilizar os requisitos necessários à continuidade do plano de disponibilidade.

9.2.4. GESTÃO DA CAPACIDADE

A **CONTRATADA** será responsável pelas atividades desse processo referentes à Gestão da Capacidade dos recursos e serviços, o que inclui o monitoramento do uso e desempenho dos recursos, a indicação dos padrões de utilização, a realização de previsões de consumo e indicação de necessidades de compras e upgrades de componentes.

A **EBAL** será responsável por aprovar os processos bem como disponibilizar os requisitos solicitados para a manutenção da capacidade e realizar a gestão dos requisitos de negócio.

9.2.5. GESTÃO DE INCIDENTES

A **CONTRATADA** será responsável pelas atividades de recebimento, classificação, registro, investigação e solução das demandas de TIC dos usuários. As demandas podem ser referentes a incidentes (causam interrupção parcial ou total não programada de algum serviço) ou requisições de serviços (não causam interrupção do serviço), com o objetivo de restaurar a operação normal dos serviços o mais rápido possível e minimizar os impactos adversos para os usuários.

A **EBAL** será responsável pelos fluxos de aprovação, interface com os fornecedores, aprovação dos processos e pelas compras necessárias para resolução dos incidentes.

9.2.6. GESTÃO DE PROBLEMAS

A **CONTRATADA** será responsável pelas atividades de gerenciamento pró-ativo dos problemas: identificação, registro, diagnóstico e solução do problema, com objetivo de minimizar os impactos negativos dos incidentes ou problemas causados por erros da infraestrutura de TIC, e prevenir a recorrência de incidentes relacionados a esses erros.

A **EBAL** será responsável pelos fluxos de aprovação, interface com os fornecedores, aprovação dos processos e pelas compras necessárias para resolução dos problemas.

9.2.7. GESTÃO DA CONFIGURAÇÃO

A **CONTRATADA** será responsável pelas atividades ligadas a identificação, controle, manutenção e verificação do inventário de TIC.

A **EBAL** será responsável pela aprovação do processo e pelo controle dos contratos dos ativos com os fornecedores.

9.2.8. GESTÃO DAS MUDANÇAS

A **CONTRATADA** será responsável pelas atividades de registro, classificação e planejamento da implantação.

A **EBAL** será responsável pela aprovação do processo, aprovação das mudanças, negociação e notificação dos envolvidos na mudança e disponibilização dos recursos necessários para a implantação da mudança.

9.2.9. GESTÃO DE LIBERAÇÕES

A **CONTRATADA** será responsável pelas atividades de preparação do ambiente, comunicação, distribuição, instalação, testes e aceitação das mudanças de hardware, software, sistemas, equipamentos, etc., implantadas.

9.3. TRANSIÇÃO FINAL (TRANSFERÊNCIA DOS SERVIÇOS)

A **CONTRATADA**, nos 30 (trinta) dias anteriores à expiração ou rescisão do Contrato de Prestação de Serviços (vide ANEXO IX – CRONOGRAMA PARA TRANSIÇÃO FINAL DOS SERVIÇOS desta Parte VII - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS - TERMO DE REFERÊNCIA), cooperará com a **EBAL**, dando-lhe assistência à transferência organizada dos serviços a outro provedor ou à própria **EBAL**. A transferência dos serviços contempla, no mínimo, as seguintes etapas:

- Elaboração de um plano de transição – a partir da estratégia definida pelas partes envolvidas na transição, que inclui informações sobre o ambiente administrado pela **CONTRATADA** e sobre a infraestrutura da **EBAL**;
- Definição das alterações do ambiente – definição das mudanças programadas que poderão ou não ser executadas pela equipe **CONTRATADA**, durante o período de transição e paralisação de todas as alterações não essenciais ao ambiente;
- Comunicação do processo de transição – informar a todos os envolvidos sobre o início do processo;
- Apresentação da documentação dos ambientes – entregar a **EBAL** a última versão da documentação do ambiente existente, bem como os procedimentos operacionais;
- Execução do backup – backup completo do ambiente computacional;
- Validação do ambiente – verificação completa do ambiente, documentação e procedimentos;
- Passagem das senhas e acessos de administração para a **EBAL**;
- Ao término do contrato, deverá ser disponibilizado para a **EBAL**, os códigos-fontes (no caso de ferramenta baseada em software livre), documentação, modelos e bases de dados e, no mínimo, 5 (cinco) licenças de uso da solução de Gestão da Central de Serviços por um prazo mínimo de 1 (um) ano para que haja uma transição adequada dos dados históricos e processos implantados para um novo fornecedor da Central de Serviços.

A **CONTRATADA** será responsável por todos os custos e despesas associados ao processo de transferência dos serviços.

A **CONTRATADA** fica obrigada a auxiliar, fornecendo toda e qualquer informação, dirimindo dúvidas ou realizando procedimentos que permita a futura empresa **CONTRATADA** para operar e gerenciar a Central de Serviços a fazer a migração dos dados para outros sistemas de gerenciamento de Central de Serviços. Toda a documentação gerada durante o período contratual pertencerá à **EBAL**.

10. RESPONSABILIDADES

10.1. RESPONSABILIDADES DA EBAL

Ceder espaço físico em sua Sede, equipado com mobiliário e equipamentos, a exceção dos microcomputadores para uso dos técnicos, para a acomodação dos técnicos de 2º Nível do Grupo de Microcomputadores e Periféricos e da Coordenação.

Fornecer as informações necessárias para o perfeito andamento da prestação dos serviços.

Manter autorização permanente de acesso às unidades da **EBAL** para empregados da **CONTRATADA** devidamente identificados, durante os horários de prestação de serviço.

Indicar pessoas responsáveis (nomes e telefones para contato) por acompanhar e/ou autorizar o acesso dos empregados da **CONTRATADA**, devidamente identificados, em caso de necessidade de acesso ao ambiente do cliente, fora dos horários de prestação de serviço.

Treinar técnicos da **CONTRATADA**, se e quando necessário, na execução de tarefas específicas, tais como o conhecimento do ambiente, da arquitetura, softwares utilizados de terceiros ou desenvolvidos/ pela **EBAL**. Cada treinamento específico será ministrado apenas uma vez, ficando a **CONTRATADA** responsável pela multiplicação, sempre que achar necessário.

Treinar técnicos da **CONTRATADA**, quando da instalação de um novo produto, que não seja uma evolução tecnológica de um produto já disponível. Cada treinamento específico será ministrado apenas uma vez, ficando a **CONTRATADA** responsável pela multiplicação, sempre que achar necessário.

Supervisionar 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.

Notificar, sempre por escrito, à **CONTRATADA** a constatação de falhas ou irregularidades na realização dos serviços, bem assim a eventual aplicação de multas por descumprimento das obrigações específicas.

Franquear aos prepostos credenciados pela **CONTRATADA** o acesso aos diversos setores ou unidades administrativas da **EBAL**, para o levantamento de dados, obtenção de informações pertinentes aos serviços a serem executados ou para a execução desses serviços.

Disponibilizar e armazenar nas cidades pólos *spare parts* (peças de reposição).

10.2. RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

A **CONTRATADA** deverá disponibilizar tudo o que for necessário para a auditoria e a avaliação dos serviços contratados.

A **CONTRATADA** deverá executar, por sua própria conta e exclusiva responsabilidade, rigorosamente, todos os serviços descritos nesse TERMO DE REFERÊNCIA e demais documentos que integram o processo licitatório.

É de total responsabilidade da **CONTRATADA** o cumprimento de todas as obrigações, exigências e níveis de serviços informados nesse TERMO DE REFERÊNCIA.

É de responsabilidade da **CONTRATADA**, toda e qualquer despesa, direta e indireta, necessária ao perfeito funcionamento da Central de Serviços, conforme descrito nesse TERMO DE REFERÊNCIA e demais documentos que compõem o EDITAL. Está incluído nas despesas, o deslocamento dos técnicos, aluguel de veículos, diárias, alimentação, horas extras, etc. Excluem-se das despesas, apenas aquelas que envolvam substituição de peças, conserto dos equipamentos ou fornecimento de material de consumo, a exemplo de cartuchos e tonner para as impressoras utilizadas pelas Unidades da **EBAL**.

A **CONTRATADA** disponibilizará todas as condições necessárias para permitir à **EBAL** auditar e avaliar os serviços relacionados nesse TERMO DE REFERÊNCIA e as cláusulas do contrato referente a esse processo licitatório.

A **CONTRATADA** deverá dimensionar e disponibilizar recursos humanos, com o perfil mínimo indicado para cada grupo de atendimento, em quantidade suficiente para a operação da Central de Serviços nos moldes definidos nesse TERMO DE REFERÊNCIA.

A **CONTRATADA** deverá designar um Gerente de Contrato que será o seu representante junto a **EBAL**, com atribuições de supervisionar a execução dos serviços e responder por qualquer assunto referente aos serviços prestados. Caberá ao Gerente providenciar todos os relatórios referentes à prestação de contas da execução do serviço contratado, inclusive coletando os dados produzidos pelo Coordenador da Central de Serviços. O Gerente do Contrato deve, obrigatoriamente, manter sua equipe atualizada frente a todas as informações operacionais e administrativas da **CONTRATADA**.

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

A **CONTRATADA** deve garantir que todas as atividades realizadas no âmbito do contrato sejam sustentadas por mecanismos de controle que garantam a qualidade dos serviços.

A **CONTRATADA** proverá, sem ônus adicional para a **EBAL**, uniformes para uso dos profissionais do 2º Nível.

É de responsabilidade da **CONTRATADA** a disponibilização de todos os recursos necessários (software, hardware, pessoal, ferramentas, amostragens, cálculos, etc.) para a apuração dos indicadores apresentados no item ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO desta Parte VII - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS - TERMO DE REFERÊNCIA, independentemente das ferramentas ou recursos existentes ou disponibilizados pela **EBAL** ou seus fornecedores.

A **CONTRATADA** está obrigada a atender as demandas, identificadas pela **EBAL** e que estejam relacionadas com o escopo geral definido nesse TERMO DE REFERÊNCIA, por novos serviços de suporte, pela gestão de novos recursos e novas tecnologias de TIC adquiridas pela **EBAL**, e pelas evoluções no ambiente (novas versões dos softwares, novos softwares, novas tecnologias). Compete à **CONTRATADA** avaliar, estudar, instalar, configurar, gerenciar, manter e gerar estatísticas de disponibilidade desses novos serviços.

Todos os atendimentos deverão ser feitos pela **CONTRATADA** que poderá ser supervisionado por quem a **EBAL** determinar (ex: consultoria ou colaboradores próprios). Essa supervisão será feita para o atendimento qualquer nível, cabendo à **CONTRATADA** a responsabilidade de fornecer os meios necessários para esse acompanhamento.

A **CONTRATADA** deverá utilizar em sua Central de Serviços, ferramentas para o monitoramento das aplicações corporativas e do ambiente de rede, com a finalidade de atuar com agilidade no processo de detecção e resolução de problemas, assim como efetuar comunicados de ocorrências no ambiente de tecnologia da informação que causem impacto na rotina dos usuários, abrangendo a totalidade dos mesmos ou os grupos de usuários potencialmente atingidos.

A **CONTRATADA** deverá possuir na sua Central de Serviços, GERADOR PRÓPRIO para garantia da continuidade dos serviços prestados. Além disso, deverá prover LINK redundante de OPERADORAS diferentes, bem como, "digitroncos" de OPERADORAS diferentes. Essas exigências visam garantir a continuidade dos serviços em caso de falhas dos sistemas principais.

A **CONTRATADA** deverá realizar inspeção na infraestrutura de rede lógica, rede elétrica e de telefonia, gerando um relatório das condições do local. Esta atividade será realizada sempre que houver uma visita em alguma loja da Cesta do Povo para realizar um atendimento, ou no prazo máximo de 3 (três) meses, o que ocorrer primeiro.

Sempre que fizer uma visita a uma Loja da Cesta do Povo, a **CONTRATADA** deverá realizar/atualizar o inventário dos equipamentos de informática existentes na loja. A realização/atualização do inventário não será contabilizada no SLA de atendimento, e deverá ser feita após a conclusão do atendimento.

A **CONTRATADA** deverá treinar todos os profissionais alocados no contrato em ITIL. O prazo máximo para o treinamento é de 30 (trinta) dias após o início das atividades do empregado.

Sempre que houver substituição de algum profissional da equipe da **CONTRATADA**, esta é responsável por todo o repasse do conhecimento tanto em relação ao negócio, quanto em relação a infraestrutura tecnológica da **EBAL**.

A **CONTRATADA** será responsável treinar seus empregados sempre que for instalado um novo produto, que seja uma evolução tecnológica de um produto já disponível.

A **CONTRATADA** deverá treinar seus profissionais e utilizar o Sistema Informatizado de Gerenciamento da Central de Serviços para a operação da Central de Serviços. Os treinamentos dos profissionais da **CONTRATADA** são de inteira responsabilidade da mesma e deverão ser realizados visando garantir os níveis de serviço acordados e visando atualizar os profissionais quando da inclusão e atualização de produtos no ambiente de TIC da **EBAL** que exijam novas capacitações. Caso a **EBAL** promova treinamento interno, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar o profissional para participar do treinamento.

Durante a fase de implantação do projeto, a **CONTRATADA** deverá manter toda a equipe envolvida nas atividades, inclusive o gerente do projeto, alocada nas instalações da **EBAL**.

A **CONTRATADA** deverá apresentar a relação nominal dos integrantes de sua equipe à **EBAL**, após a assinatura do contrato, quando será verificado o atendimento aos requisitos individuais, bem como as documentações comprobatórias das formações, certificações, experiência e conhecimentos exigidos, obrigando-se a mantê-la atualizada sempre que houver alteração na equipe.

A **CONTRATADA** deverá disponibilizar o ferramental e acessórios que se façam necessários aos técnicos de campo possam exercer suas atividades.

É de responsabilidade da **CONTRATADA** o planejamento, gerenciamento e entrega de todos os serviços necessários a realização do projeto. A **CONTRATADA** deverá utilizar metodologia de gerenciamento de projetos baseada nos conceitos definidos no PMBOK/PMI.

Deverá 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 **EBAL**.

Deverá promover capacitação continuada para seu quadro profissional, relacionada com as funções inerentes e demandas oriundas da **EBAL**, bem como nas novas tecnologias que venham a ser implementadas.

Deverá substituir, por solicitação da **EBAL**, os profissionais, que não atendam as características exigidas nesse EDITAL.

A **CONTRATADA** deverá apresentar o planejamento de cada atividade, que deverá ser discutido junto com os técnicos da **EBAL**, respeitando-se os prazos máximos determinados.

A **CONTRATADA** deverá executar, por sua própria conta e exclusiva responsabilidade, os serviços objeto desse Contrato, rigorosamente de acordo com as Especificações Técnicas e os demais elementos que integram esta Licitação, fornecer os materiais, equipamentos e toda a mão-de-obra qualificada para esse fim.

A **CONTRATADA** deverá comunicar imediatamente, por escrito, qualquer problema que possa comprometer o prosseguimento do serviço.

A **CONTRATADA** deverá requisitar à **EBAL** todas as informações e dados técnicos que julgue necessários à execução dos serviços, não se admitindo, em nenhuma hipótese, a invocação de desconhecimento ou falta de fornecimento desses dados, quando não formalmente solicitados.

A **CONTRATADA** deverá guardar sigilo sobre os dados e informações de que tomar conhecimento, em função do contrato, responsabilizando-se por quaisquer prejuízos materiais causados à **EBAL** por seu pessoal, obrigando-se a ressarcir-la por perdas e danos, eventualmente ocorridos.

A **CONTRATADA** fica proibida de veicular, comercializar, demonstrar ou usar como "case" de apresentação de marketing da empresa, os produtos gerados, relativos ao objeto da prestação dos serviços, sem a prévia autorização por escrito da **EBAL**.

A **CONTRATADA** deverá garantir o pleno acompanhamento dos serviços objeto dessa contratação, através da disponibilização de ferramentas automatizadas que apoiem os processos de comunicação, gestão e fluxo de acompanhamento e aprovação das atividades. Estas ferramentas, para uso tanto da **CONTRATADA** como da **EBAL**, deverão estar disponibilizadas para acesso via Internet.

A **CONTRATADA** deverá promover capacitação continuada para seu quadro profissional, relacionada com as funções inerentes e demandas oriundas da **EBAL**, de no mínimo 60 horas anuais, devidamente comprovados. A **EBAL** poderá sugerir treinamentos específicos.

A **CONTRATADA** deverá estruturar mecanismo de remanejamento de pessoal para suprir as eventuais ausências ocorridas (férias, afastamentos, faltas, etc.) objetivando não prejudicar o andamento dos serviços e garantir os parâmetros de qualidade de serviço estabelecidos no EDITAL e nesta Parte VII - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS - TERMO DE REFERÊNCIA.

A **CONTRATADA** deverá cumprir com as obrigações contratuais e trabalhistas decorrentes da prestação dos serviços.

A **CONTRATADA** deverá arcar com as despesas de acidente de trabalho, bem assim as decorrentes de assistência médica e hospitalar de seus empregados.

A **CONTRATADA** deverá arcar com todo e qualquer dano ou prejuízo de qualquer natureza, causados à **EBAL** e/ou a terceiros, por sua culpa, ou em consequência de erros, imperícia própria ou de auxiliares, que estejam sobre sua responsabilidade, na execução dos serviços contratados.

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

A **CONTRATADA** deverá responder perante a **EBAL** pela conduta, frequência e pontualidade de seus empregados.

A **CONTRATADA** deverá pagar os salários e os encargos sociais devidos pela sua condição de empregadora do pessoal dos serviços ora contratados, inclusive indenizações oriundas de acidentes do trabalho, demissões etc., obrigando-se ainda ao fiel cumprimento da legislação trabalhista e previdenciária, sendo-lhe defeso invocar a existência desse contrato para tentar eximir-se daquelas obrigações ou transferi-las à **EBAL**.

A **CONTRATADA** deverá 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, inclusive as obrigações sociais e previdenciárias e trabalhistas dos seus empregados, bem como observar e respeitar as Legislações Federal, Estadual e Municipal, relativas aos serviços prestados.

A **CONTRATADA** deverá apresentar, mensalmente, à **EBAL**, folha de pagamento e respectivos comprovantes do pagamento dos salários, comprovante de fornecimento de vale transporte, vale-alimentação, Guias de Contribuições Social e Previdenciária (INSS, FGTS e PIS) devidamente pagas, cópias das Carteiras de Trabalho dos profissionais alocados, acompanhadas da relação de empregados na qual deve constar, por ordem, os nomes dos empregados que prestam serviço à **EBAL**, sob pena, em caso de recusa ou falta de exibição dos mesmos, de ser susgado o pagamento de quaisquer faturas que lhes forem devidas até o cumprimento desta obrigação.

A **CONTRATADA** deverá providenciar e manter atualizadas todas as licenças e alvarás junto às repartições competentes, necessárias à execução dos serviços objeto do presente contrato.

A **CONTRATADA** deverá ressarcir à **EBAL** o equivalente a todos os danos decorrentes de paralisação ou interrupção dos serviços contratados, exceto quando isto ocorrer por exigência da **EBAL** ou ainda por caso fortuito ou força maior, circunstâncias devidamente comunicadas à **EBAL** no prazo de 48 (quarenta e oito) horas após a sua ocorrência.

A **CONTRATADA** deverá manter sob sua exclusiva responsabilidade toda a supervisão e direção do pessoal responsável pela execução completa e eficiente dos serviços objeto desse contrato.

A **CONTRATADA** deverá respeitar e fazer com que seus empregados respeitem as normas de segurança do trabalho, identificação, disciplina e demais regulamentos vigentes na **EBAL**, bem como atentar para as regras de cortesia no local onde serão executados os serviços objeto desse contrato.

A **CONTRATADA** deverá utilizar cópias legais de software, sistemas operacionais e outros necessários para a realização dos serviços em suas instalações.

A **CONTRATADA** será responsável perante a **EBAL** pela qualidade técnica dos trabalhos realizados, assim como, pela defesa contra qualquer ação, baseada em reivindicações de que a utilização de produtos ou metodologias viole quaisquer direitos autorais de terceiros.

A **CONTRATADA** poderá propor, sempre que considere conveniente, as melhorias que entenda necessárias à execução do contrato, sem que isso acarrete a solicitação de compensação econômica adicional.

A **CONTRATADA** deverá identificar os prepostos da empresa em atividade nas dependências da **EBAL**, através de crachá com foto e fardamento.

A **CONTRATADA** não poderá fazer referência ao nome ou logomarca da empresa na prestação do serviço da Central de Serviços, salvo no uniforme dos técnicos das equipes locais e com apresentação discreta a ser aprovado pela **EBAL**.

A **CONTRATADA** será responsável pela realização de todos os exames admissionais dos seus empregados, estabelecidos pela NR-7, bem como pela elaboração e implementação, caso não tenha o seu PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional), com o objetivo de promover e preservar a saúde dos trabalhadores.

Todos os dados contidos em mídias de armazenamento fixas e removíveis, magnéticas, óticas ou eletrônicas, folhas de papel presas em impressoras ou quaisquer outros registros são de exclusiva propriedade da **EBAL** devendo a proponente observar sigilo, não divulgação e não duplicação dos mesmos. A retirada e apagamento de vírus, spywares, arquivos danificados e outros problemas comprovados deverá ser efetuada somente após confirmação com o usuário responsável pelos dados.

Para os casos de reposição programada de profissionais, a **CONTRATADA** deverá comunicar a **EBAL**, por escrito, com 30 (trinta) dias de antecedência.

Em todas as atividades, a **CONTRATADA** deverá gerar os documentos pertinentes às diversas atividades desenvolvidas. Os documentos gerados devem atender as exigências contidas nas metodologias empregadas, os padrões estabelecidos pela **EBAL**, e ao modelo de gerenciamento de projetos baseado nos conceitos definidos no PMBOK / PMI e aos processos definidos no MODELO ITIL.

A tramitação de documentos entre **EBAL** e a **CONTRATADA** deverá ser rigorosamente controlada, através de documentos protocolados. Toda a documentação gerada para o atendimento dos serviços contratados deverá ser entregue ao **EBAL** na forma impressa e em meio digital.

A **CONTRATADA** será responsável pelo trânsito dos equipamentos, mediante a nota de remessa emitida pela **EBAL**.

A **CONTRATADA** deverá permitir que acesso a Solução de Gerenciamento por empresas terceiras prestadoras de serviços de 4º Nível a **EBAL**, para que estas utilizem os recursos da solução para manter informações relacionadas ao atendimento de seus chamados.

11. CONSIDERAÇÕES GERAIS

Quaisquer solicitações da **EBAL** encaminhadas à **CONTRATADA**, fora das condições e do escopo da proposta, feita por sua conveniência ou em decorrência de novos projetos, deverão ser acordadas pelas partes.

O escopo de atendimento (quantidade de usuários e chamados, os aplicativos, sistemas de informações, equipamentos, serviços de informática, softwares básicos, software específicos etc.) está relacionado nesse TERMO DE REFERÊNCIA. Essas informações, no entanto, deverão ser utilizadas apenas como referência, podendo haver eventuais atualizações e inclusões futuras.

Serviços de manutenção que impliquem em indisponibilidade de serviços deverão ser executados, preferencialmente, em horários fora do expediente comercial de forma a provocar o menor impacto aos usuários e deverão ser agendados e combinados previamente com a **EBAL**.

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

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

A **CONTRATADA** deverá elaborar e manter atualizado um sítio na Intranet com dicas e soluções, através de FAQ (perguntas mais frequentes) e informativo de ocorrências da área de TIC para usuários.

A contratação dos serviços não engloba a prestação do serviço de manutenção de hardware, porém é de responsabilidade da **CONTRATADA** o acompanhamento do chamado até a sua resolução e encerramento. Nesse caso, a **EBAL** deve abrir um chamado com a empresa terceira para que o atendimento seja realizado, nesse período o chamado entra em modo "PENDENTE" até o encerramento da manutenção por esta empresa. Esse serviço é prestado pela própria **EBAL** ou por empresas prestadoras de serviços que irão compor o fluxo de atendimento de demandas da área de informática (exemplo, empresas de manutenção de equipamentos).

A revisão dos Acordos de Níveis de Serviços (ANS) será realizada periodicamente a cada 6 (seis) meses.

11.1. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Durante todo o período contratual a **CONTRATADA** terá acesso a uma série de informações confidenciais da **EBAL**. Dessa forma, a mesma se comprometerá a manter sigilo absoluto de toda e qualquer informação fornecida pela **EBAL**.

A **CONTRATADA** não deverá divulgar nenhuma informação relativa à implantação, utilização, ou quaisquer outros processos, sem autorização da **EBAL** e deverá firmar acordo individual de Manutenção do Sigilo das Informações com seus empregados de modo a formalizar a questão.

No mesmo TERMO, haverá também o compromisso de o profissional da empresa observar as regras de controle de acesso de pessoas às instalações físicas da **EBAL**, bem como o compromisso de não retirar, sem prévia autorização por escrito, documentos e bens pertencentes à **EBAL**.

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

São considerados como informações confidenciais todos os documentos, informações, conhecimentos e dados, sejam eles operacionais, técnicos ou de qualquer natureza, tangíveis ou em formato eletrônico, que, no curso da execução das atividades da **CONTRATADA** venham a ser revelados pela **EBAL**, com o fim de fornecer elementos para o pleno cumprimento do Contrato.

A **CONTRATADA** deverá observar todas as questões relativas ao sigilo descritas ao longo deste TERMO DE REFERÊNCIA. O seu preposto e todos os integrantes de sua equipe alocados ao projeto deverão assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo constante do ANEXO VIII - MODELOS DE DOCUMENTOS desta Parte VII - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS - TERMO DE REFERÊNCIA.

A **CONTRATADA** deve observar a Política de Segurança da Informação adotada pela **EBAL**. Deverá também observar a Constituição Federal de 1.988, art. 5º, incisos XII, XIV e XXXIII.

11.2. PROTEÇÃO AO DIREITO PATRIMONIAL E DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

A **CONTRATADA** deverá declarar para todos os fins, que todos os produtos advindos da prestação dos serviços contratados serão de propriedade intelectual da **EBAL**.

A **EBAL** permitirá a pessoas físicas ou privadas/públicas fora do escopo contratual, imersões de maneira a conhecer detalhadamente os serviços prestados e os produtos utilizados para tal fim, na prevalência do interesse público devidamente justificado.

Todos e qualquer dado e informação gerada e armazenada, seja qual for a forma de armazenamento, serão de propriedade única e exclusiva da **EBAL**, cabendo a **CONTRATADA** completo sigilo sobre estas informações.

Todos e qualquer dado e informação gerada e armazenada, deverá ser realizada de forma não criptografada de maneira a possibilitar o acesso às informações pela **EBAL**. Caso a utilização de determinado produto exija o armazenamento criptografado, deverão ser fornecidos a **EBAL** recursos transparentes de acesso a informação.

Caso a **EBAL** necessite de informações para extrações, desenvolvimento ou integrações com outras aplicações, a **CONTRATADA** deverá fornecer todas as informações técnicas que permitam a execução das atividades, a exemplo de modelo de dados e dicionário de dados. A **EBAL** deverá manter sigilo sobre as informações recebidas, podendo utilizá-las somente para fins específicos.

11.3. NORMA GERAL DE PESSOAL

O disposto no Decreto nº 1.171/1994 "Código de Ética do Servidor Público", aplica-se, no que couber, ao pessoal da **CONTRATADA** que esteja nas dependências da **EBAL**, observando ainda os procedimentos internos de conduta, circulação e ética profissional aplicados no ambiente da **EBAL**. E, neste tocante, compete à **CONTRATADA**:

- A responsabilidade por quaisquer danos causados diretamente a **EBAL** ou a TERCEIROS, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do objeto contratado, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela **EBAL**.
- Responsabilizar-se por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do Contrato, previstos em legislação específica e vigentes, obrigando-se a saldá-los em época própria, bem como responder por possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionadas ao objeto do Contrato.
- Manter, durante toda a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- Cumprir todas as normas internas da **EBAL**, bem como aquelas que regulam as ações de higiene e segurança do trabalho.
- Credenciar previamente os técnicos que atenderão a **EBAL**, mantendo-os devidamente identificados.

11.4. POLITICA PÚBLICA DE PROTEÇÃO SOCIAL E AMBIENTAL

Em atenção às políticas públicas de proteção social, a alocação de recursos humanos ao projeto pela **CONTRATADA** será sob o regime celetista – Consolidação das Leis do Trabalho – Decreto Lei nº 5.452/1943 –, e quanto à proteção ambiental, observar a Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009, no que couber, e incluir no Plano de Implantação da Central dos Serviços, diretrizes para o uso mínimo de energia elétrica, de recursos materiais impressos e minimização de recursos computacionais físicos empregados na operação da Solução.

11.5. CONFIDENCIALIDADE

A empresa **CONTRATADA** tratará confidencialmente todos os documentos, dados e informações que lhe forem fornecidos ou mesmo por ela elaborados ou caso tenha acesso, em virtude dos serviços ora contratados.

A divulgação e/ou reprodução, parcial ou integral, em qualquer tipo de mídia existente no Mercado, de qualquer informação privilegiada, para fim diverso do estipulado nesse contrato, somente poderá ser feita mediante prévia autorização, por escrito, da **EBAL**.

A empresa **CONTRATADA** se obriga a obter de seus empregados, representantes, prepostos ou subcontratados, compromisso idêntico de sigilo, com relação a essas informações, dados e documentos.

Todos os colaboradores da **CONTRATADA** envolvidos com a prestação de serviços objeto desse TERMO DE REFERÊNCIA deverão apresentar TERMO DE CONFIDENCIALIDADE assinado junto à empresa com a qual mantém vínculo, se comprometendo a não divulgar, sob hipótese alguma, as informações com as quais tiverem contato dentro do ambiente computacional da **EBAL**.

11.6. CIDADES PÓLOS

São definidos como Cidades Pólos os municípios baianos de Salvador, Buerarema e Senhor do Bonfim. Locais onde a **EBAL** dispõem de Centrais de Distribuição e/ou Lojas de "grande porte".

11.7. CONFLITO DE INTERESSES

Conflitos provenientes entre a **CONTRATADA** e outros FORNECEDORES, serão analisados e dirimidos pela **EBAL**. Faz parte destes conflitos, a definição pela responsabilidade da resolução da demanda em questão.

11.8. PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

A realização e o pagamento dos serviços obedecerão às seguintes condições:

- Os serviços relacionados à primeira fase de implantação da central de serviços serão pagos pela **EBAL** em parcela única.
- A partir do segundo mês, a **EBAL** pagará pelos serviços um valor mensal fixo.
- O pagamento será feito em 11 (onze) parcelas mensais e iguais, até o 8º (oitavo) dia útil, após a apresentação da fatura. Para tanto, a **CONTRATADA** deverá apresentar, impreterivelmente, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação do serviço, as notas fiscais/faturas correspondentes aos serviços efetivamente prestados, acompanhadas dos documentos necessários à comprovação das condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, comprovação do pagamento dos salários e do respectivo relatório de acompanhamento mensal. A nota fiscal não aprovada pela **EBAL** será devolvida à **CONTRATADA** para as devidas correções, passando a contar o prazo previsto nesta alínea, a partir da data de sua reapresentação e consequente aprovação pela **EBAL**.
- O valor a ser pago mensalmente contemplará todos os custos necessários para o perfeito funcionamento da Central de Serviços, conforme descrito nesse TERMO DE REFERÊNCIA. Esses custos incluem todas as despesas diretas e indiretas necessárias a perfeita execução dos serviços, a exemplo de salários e todos os encargos trabalhistas, despesas com transporte e diárias, aluguel de automóveis, combustível, diárias, impostos ou taxas porventura incidentes, custos diretos e indiretos com pessoal e quaisquer tipos de custos administrativos ou de melhorias do ambiente.
- A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo a **CONTRATADA** elaborar o relatório de acompanhamento mensal de serviço, apresentando-o à **EBAL** até o 5º (quinto) dia útil de cada mês. A entrega do relatório de acompanhamento mensal no prazo é condição para realização do pagamento dos serviços. Esse relatório deverá ser elaborado com base nos chamados do mês anterior de acordo com o formato indicado pela **EBAL** e será a base para pagamento da prestação dos serviços. O relatório deverá apresentar, no mínimo:
 - Todos os indicadores de níveis de serviços acordados;
 - Descrição de ocorrências do período;
 - Evolução do plano de ações com as realizações no mês, conforme estabelecido na reunião de apresentação do relatório do período anterior;
 - Recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período.
- Além do relatório de acompanhamento mensal, nas reuniões mensais, a **EBAL** poderá determinar uma lista com os procedimentos e documentações homologados a serem atualizados pela área de gestão. O pagamento mensal está condicionado à entrega desse material.
- Os itens abaixo serão acompanhados e, caso não sejam atendidos, não será feito o pagamento do mês até que eles sejam completamente atendidos:

- Elaboração de relatórios: 100% dos relatórios acordados entregues dentro do prazo;
- Atualização da Documentação: 100% das solicitações de atualização das documentações atendidas, quando solicitadas pela **EBAL**.
- Mensalmente, no ato de entrega das faturas, deverá ser anexada toda a documentação referente à comprovação de pagamento dos salários e recolhimento dos encargos trabalhistas, previdenciários e fiscais dos respectivos recursos alocados no contrato, bem como os relatórios de acompanhamento mensal dos atendimentos nos níveis de serviços contratados, em conformidade com as orientações do **EBAL**.

11.9. VIGÊNCIA DO CONTRATO

O período de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado até o limite legal.

12. ANEXO I – DESCRIÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO

12.1. DESCRIÇÃO DO AMBIENTE

As informações apresentadas a seguir tratam do cenário existente na **EBAL** quando da elaboração do TERMO DE REFERÊNCIA. Este ambiente poderá sofrer alterações, a critério único e exclusivo da **EBAL**.

12.2. CONSIDERAÇÕES GERAIS

O principal meio de pagamento das lojas é realizado por um sistema de crédito aos servidores públicos do Estado da Bahia e gerenciado pela **EBAL** – o CREDICESTA. Esse meio de pagamento é susceptível a problemas devido aos problemas com os equipamentos que suportam a solução, com a sua interface com o sistema de automação comercial e com o processo de transmissão baseado principalmente em comunicação ADSL.

Devido aos problemas de hardware descritos anteriormente, a **EBAL** não possui um inventário efetivo do seu parque instalado nas lojas, pois é constante a substituição de equipamentos e peças. Pela arquitetura de rede e dificuldades de comunicação, estamos implantando uma política sistemática de atualização dos sistemas operacionais e de proteção a vírus, possibilitando a ocorrência de problemas ocasionados por vírus e outros *malwares*.

12.2.1. DESCRIÇÃO DO AMBIENTE COMPUTACIONAL

12.2.1.1. TOPOLOGIA DE REDE

A Sede Administrativa da **EBAL** esta localizada a Avenida General Graça Lessa, 888, Vale do Ogunjá, CEP 40.290-500, município de Salvador, Estado da Bahia. A Sede Administrativa é composta por um conjunto de 4 (quatro) edificações, a saber: Diretoria; Anexo II (onde situa-se o Datacenter) e Coordenação de Transportes.

A conexão do Datacenter com o prédio da Diretoria é realizada através de *switchs* gerenciáveis 100/1000 *Gigabits*, interligados via fibra ótica.

A conexão do Datacenter com as Centrais de Distribuição são realizadas por links de comunicação dedicados e geridos pela PRODEB, no contrato da Rede de Governo. As velocidades variam de 256Kbps a 1Mbps. Neste contrato estão inclusos a monitoração e o suporte técnico. Esta sendo realizado estudo para verificar a viabilidade de utilização de circuito de dados ADSL.

A ligação das lojas com o Datacenter é realizada de uma das três formas descritas a seguir: a) LINK DEDICADO (MPLS) – Rede Governo; b) ADSL (VELOX); d) GPRS (VIVO). No caso de lojas com conexão ADSL ou Rede Governo, esta poderá se utilizar da conexão via GPRS como contingência.

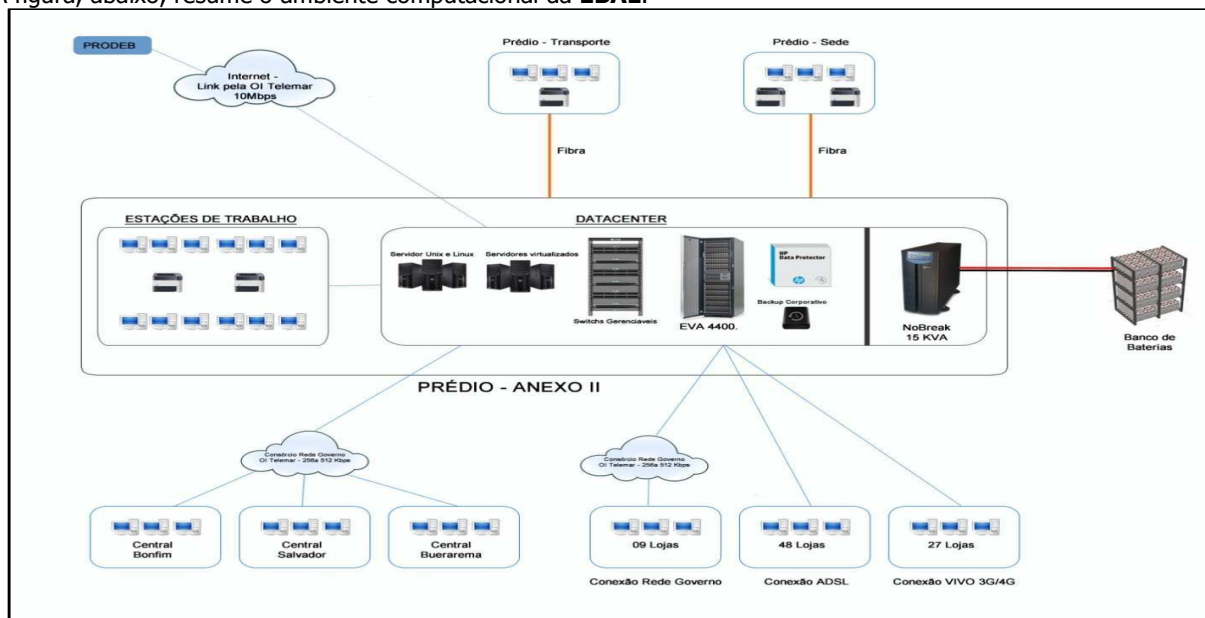
Toda a infraestrutura de segurança da rede é realizada pela PRODEB para os links de comunicação com as Unidades da **EBAL** e Internet, na qual utiliza ativos de rede de segurança.

O ambiente padrão de rede da loja da Cesta do Povo é formado por uma rede local 10/100 *Megabits*, utilizando um *hub* de 8/16 portas para interligar os PDV's ao Servidor de loja. As lojas se comunicam com o Datacenter através das conexões Rede Governo, ADSL ou GPRS. Esta conexão é utilizada, para a transferência de arquivos das vendas diárias e pelo suporte a automação para intervenções de manutenção ao sistema de frente de loja.

Protocolos Utilizados: A pilha de protocolos de rede utilizada nesta rede é a TCP/IP, para viabilizar o acesso aos serviços Internet (correio eletrônico, páginas WWW, FTP, emulação de terminal e etc.), Multimídia e Intranet.

Na **EBAL**, atualmente, existem alguns WAP's (*Wireless Access Points*) distribuídos no Datacenter e Sede para o atendimento de demandas específicas.

A figura, abaixo, resume o ambiente computacional da **EBAL**.



12.2.1.2. PARQUE COMPUTACIONAL

Toda a estrutura de rede descrita anteriormente visa fornecer uma solução de conectividade entre as redes locais das unidades, centrais e lojas com o Datacenter da **EBAL**. Foram trocados todos os *switchs* principais do *backbone* do Datacenter, os *switchs* novos são gerenciáveis e já trabalham em um barramento *Gigabit*.

A plataforma básica de *hardware* das redes locais é composta por:

- Sede e Unidades: estações de trabalho e notebooks, instalados com o sistema operacional Windows ou Linux. Em algumas unidades existem também servidores Windows ou Linux para o atendimento departamentalizado. Vários periféricos, de marcas e modelos as mais diversas possíveis estão instalados nestas unidades. Na Sede e anexos são utilizados impressão corporativa terceirizada.
- Lojas Cesta do Povo: Fazem parte dos equipamentos de automação comercial: Microcomputador PDV, impressora fiscal, leitor de código de barra, *pinpad*, teclado, balança de *checkout*, Microcomputador Servidor, impressora laser monocromática, *no-break* de 1.3 ou 3 KVA, *switch* de 8/16 portas.

12.2.1.2.1. Servidores - Plataforma Windows / Linux

Servidores (Marca / Modelo)	Quantidade
PLATAFORMA HP BLADE (7 Lâminas com 2 processadores, 4 <i>core</i> cada, 16Gb RAM) – Aplicativos, Banco de Dados, Serviços de Rede – Sede (contrato de suporte)	01
STORAGE SAN - HP - 3TB (EVA 4400) – Sede (contrato de suporte)	01
IBM x86 – Aplicação e Banco de Dados, Arquivos – Sede	01
POSITIVO x86 – Servidor de Loja	40
LOGIN x86 Core i5 – Servidor de Loja	50

12.2.1.2.2. Estações de Trabalho - Plataforma Windows/Linux

Estações de Trabalho (Marca / Modelo)	Quantidade
POSITIVO – Core i3	100
LOGIN – X86 Core i5	150
LOGIN – X64 Core i5	20

12.2.1.2.3. Equipamentos de Rede

Equipamentos de Rede (Marca / Modelo)	Quantidade
SWITCH 08 Portas – Lojas	90

HUB 24 Portas – 3COM – Sede	20
HUB 24 Portas – 3COM – Centrais Distribuição	10
ROTEADOR CISCO 1005 – Sede	01

12.2.1.2.4. Links de Comunicação – Rede Governo

Linhas de Comunicação	Quantidade
Central de Distribuição Buerarema – 256 Kbps	01
Central de Distribuição Salvador (Barros Reis) – 512 Kbps	01
Central de Distribuição Senhor do Bonfim – 256 Kbps	01
Salvador (Ogunjá) – 10 Mbps	01
Loja Sete Portas – 256 Kbps	01
Loja Salinas das Margaridas – 256 Kbps	01
Loja Camamu – 256 Kbps	01
Loja Lauro de Freitas – 256 Kbps	01
Loja Castelo Branco – 256 Kbps	01
Loja Narandiba – 512 Kbps	01
Loja Jequié 1 – 256 Kbps	01

12.2.1.2.5. Periféricos

Impressoras Laser (Marca / Modelo)	Quantidade
Impressão / reprografia (Outsourcing)	12

Impressoras Matriciais (Marca / Modelo)	Quantidade
EPSON 680 CPS – Sede	07
OKIDATA 130 CPS – Lojas	100
COMTECH 130 CPS – Lojas	50
EPSON 560 CPS – Sede	15
EPSON 1120 CPS – Sede	02

Scanner	Quantidade
Diversos – Sede	07

Nobreak's	Quantidade
UPS SOHO700 VA – Lojas	60
SMS 3.0 KVA – Loja	100
SMS 2.0 KVA – Sede	01
CM 10.0 KVA – Sede	01
SMS 3.0 KVA – Loja (em garantia)	30
SMS 1.3 KVA – Loja (em garantia)	20

12.2.1.3. SOFTWARES UTILIZADOS

Grupo de Software's	Fabricante
Sistemas Operacionais	Unix SCO, Linux Red Hat Enterprise, Windows 95/98/2000/XP/2003/7/2008, VMWare (ESX e Virtual Center)
Banco de Dados	Dataflex, Cobol, FoxPro, MS SQL Server, MS Access, Paradox, MySQL, PostgreSQL
Linguagens de Programação	LTD, FoxPro, Cobol, Dataflex, Clipper, Visual Basic, Delphi, ASP, Access, Java, XML, PHP, MAKER
Ferramentas de Monitoramento e Gerenciamento de Rede	GLPI, HP – Open View, Zabbix
Ferramentas de apoio à administração de Rede	Zabbix
Protocolos de Comunicação	TCP-IP
Ferramenta de E-mail	OFFICE 365
Software de Segurança	Antivírus FSecure
Ferramentas de Backup	HP – Data Protector

12.2.1.3.1. Infraestrutura de Software Básico nas Estações dos Usuários

- Sistema operacional Windows: 2007, XP Professional, Vista, Windows ME, 98;
- Sistema operacional GNU/Linux: Debian, RedHat, Mandrake e Ubuntu;
- Internet Browser: Microsoft Internet Explorer e Mozilla Firefox;
- Aplicativos para uso do correio eletrônico: Office 365;
- Antivírus: FSecure;
- Automação de escritório: Microsoft Office 97/2000/2003/XP e BOffice;
- Ferramentas de Groupware: Office 365;
- Outros serviços Internet: FTP, compartilhamento de arquivos e de impressoras, ferramentas multimídia;
- Sistemas Administrativos diversos;
- Emulador de Terminais;
- Ferramentas de construção de páginas Web: Dreamweaver.

12.2.1.3.2. Infraestrutura de Software dos Servidores Windows

- Sistema Operacional Windows: 2000/2003 Server Standard e Enterprise;
- Linguagens de Programação cliente-servidor: Maker;
- Linguagens e Ambientes de Programação WEB: Maker; PHP, ASP, JAVA;
- Ferramentas de Banco de Dados corporativos: Microsoft SQL Server, PostgreSQL, MySQL;
- Servidores HTTP: Microsoft IIS, Apache;
- Backup: HP Data Protector;
- Antivírus: FSecure.

12.2.1.3.3. Infraestrutura de Software dos Servidores GNU/Linux ou Unix

- Sistema operacional GNU Linux: Ubuntu, CentOS, RedHat Enterprise, Mandrake;
- Linguagens e ambientes de programação Web: PHP, JAVA;
- Ferramentas de Banco de Dados Corporativos: PostgreSQL, SQL Server, MySQL;
- Servidores HTTP: Apache;
- Protocolos diversos em Rede: NTPD, SSHD;

12.2.1.3.4. Sistemas Aplicativos em Produção

Sistemas desenvolvidos a partir de várias linguagens de programação, integrados a partir de arquivos textos, principalmente.

Os principais Sistemas são desenvolvidos em Dataflex e Cobol. A base de dados Dataflex possui limitação de registros, limitando a salvaguarda das informações.

O sistema de automação das lojas (Frente de Loja) está atualizado e padronizado com relação à versão que está implantada nas lojas – PAF 2014.

Nome do Sistema	Linguagem	Ambiente Operacional	Quantidade de Usuários (Estimada)
Entrada de Dados	LTD	MS Windows 95/98/XP	15
Small Commerce	FoxPro	MS Windows 7	270
Arrecadação	Cobol	Unix-Open Server 5.0.5	15
Contabilidade	Cobol	Unix-Open Server 5.0.5	20
Custo	Cobol	Unix-Open Server 5.0.5	05
Comercial / Fiscal	DataFlex	Unix-Open Server 5.0.5	08
Comercial / Faturamento	DataFlex	Unix-Open Server 5.0.5	40
Comercial / Compras	DataFlex	Unix-Open Server 5.0.5	07
Comercial / Balanço	DataFlex	Unix-Open Server 5.0.5	10
Comercial / Gestão de Metas	DataFlex	Unix-Open Server 5.0.5	07
Comercial / Auditoria	DataFlex	Unix-Open Server 5.0.5	15
Comercial/Recebimento Mercadorias	DataFlex	Unix-Open Server 5.0.5	05
Comercial / Controle Estoque	DataFlex	Unix-Open Server 5.0.5	07

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

Comercial / Cadastros Gerais	DataFlex	Unix-Open Server 5.0.5	03
SGF – Gestão Financeira Contas a Pagar	DataFlex	Unix-Open Server 5.0.5	07
SGF – Gestão Financeira Controle Viagem	DataFlex	Unix-Open Server 5.0.5	04
Recebíveis (CC / CD / TK / ISSO)	DataFlex	Unix-Open Server 5.0.5	05
Gestão Comercial (SICOP)	Visual Basic 6	MS Windows 95/98/XP	15
Patrimônio	Delphi 6	MS Windows 95/98/XP	05
Orçamento	Delphi 6	MS Windows 95/98/XP	04
Credicesta Cartão	Java	MS Windows 95/98/XP	12
Credicesta Cupom	Visual Basic	MS Windows 95/98/XP	12
Suprimento	DataFlex	Unix-Open Server 5.0.5	02
Almoxarifado	DataFlex	Unix-Open Server 5.0.5	03
Painel Eletrônico	Visual Basic 6	MS Windows 95/98/XP	02
Nossa Sopa	Visual Basic 6	MS Windows 95/98/XP	05
Intranet	ASP	MS Windows 95/98/XP	600
Relativa – Help Desk	Visual Basic 6	MS Windows 95/98/XP	24
Conciliação	DataFlex	Unix-Open Server 5.0.5	20
Controle de Malotes	ASP	MS Windows 95/98/XP	04
Tesouraria	Access	MS Windows 95/98/XP	03
PHL (Arquivo Central)	XML	MS Windows 95/98/XP	03
PA (Digitalização de documentos)	Visual Basic 6	MS Windows 95/98/XP	03
SIEB (Emissão de Boletos)	Access	MS Windows 95/98/XP	04
Pregão (Compras EBAL)	PHP	Linux Red Hat Enterprise Edition 4.0	04
CPJ (Jurídico)	Delphi 5	MS Windows 95/98/XP	03
Coleta de Preços	MARKER/Java	MS Windows 95/98/XP	10
Permissionários	MARKER/Java	MS Windows 95/98/XP	08
Cadastro de Fornecedor	ASP	MS Windows 95/98/XP	10
Cotação de Preços	ASP	MS Windows 95/98/XP	10
Registro de Preços	ASP	MS Windows 95/98/XP	10
Sistema de Informações Gerenciais	DataFlex	Unix-Open Server 5.0.5	03

12.2.1.4. PROJETOS RELEVANTES EM ANDAMENTO

Criação de Loja Padrão: Projeto com objetivo de padronizar o ambiente tecnológico das lojas, o que possibilitara redução dos problemas técnicos ocasionados por ambientes não padronizados. Citam-se, como exemplos, padronização de sistemas operacionais, versões do sistema de gestão de loja e hardware. O projeto contemplará também o levantamento dos ativos de loja e revisão na estrutura elétrica e lógica.

12.2.2. ESTATÍSTICAS RELACIONADAS AOS CHAMADOS

Estima-se que a Central de Serviços venha atender a uma demanda média mensal total de 1.000 (um mil) chamados, considerando o histórico de 2 (dois) anos e a estrutura atual da **EBAL**. Entretanto, em função de sazonalidade ou reestruturação organizacional, esse número pode variar em, mais ou menos, 10% (dez por cento) do seu total. Cabe à **CONTRATADA** levar em consideração tais números em seu planejamento.

12.2.2.1. HISTÓRICO MENSAL DE CHAMADOS ABERTOS E FECHADOS

VOLUME DE CHAMADOS	ANO 2015		ANO 2016	
	ABERTOS	FECHADOS	ABERTOS	FECHADOS
JANEIRO	2.252	2.183	1.450	1.475
FEVEREIRO	2.395	2.271	1.142	1.189
MARÇO	2.746	2.688	1.012	1.091
ABRIL	2.508	2.597	727	628
MAIO	2.661	2.587	885	1.006
JUNHO	2.561	2.565	951	848
JULHO	2.647	2.669	1.053	1.124
AGOSTO	3.186	2.986	1.174	1.294
SETEMBRO	3.260	3.022	987	1.096

OUTUBRO	2.874	3.283	754	816
NOVEMBRO	1.893	1.917	518	560
DEZEMBRO	1.682	1.613	384	395
TOTAL ANUAL	30.665	30.381	11.037	11.522
MÉDIA MENSAL	2.555	2.532	920	960

12.2.2.2. PERÍODOS CRÍTICOS / SAZONALIDADE

Os períodos com maior número de abertura de chamados estão relacionados a:

- Abertura das vendas para o CREDICESTA, que ocorre 1 (uma) vez por mês gerando maior demanda nos 3 (três) primeiros dias;
- No fechamento do estoque, que ocorre geralmente no 5º (quinto) dia do mês;
- Nos dias que antecedem o inventário, que ocorre 1 (uma) vez por mês.

12.2.2.3. DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE CHAMADO

Tipo do Chamado	Quantidade Média Mensal
INC-AUT-PDV - Falha de Hardware	230
INC-AUT-PDV - Erro do Small	110
INC-AUT-PDV - Erro de Software	80
INC-AUT - Servidor da Loja - Falha de Hardware	55
INC-AUT - Servidor da Loja - Erro de Transmissão	50
INC-AUT - Servidor da Loja - Erro do Small Commerce	40
RDS-AUT-PDV - Configuração	40
INC-AUT - Impressora Fiscal - Falha de Hardware	20
INC-AUT - Servidor da Loja - Erro de Software	15
RDS-AUT - Servidor da Loja - Configuração	15
RDS-AUT - Impressora Fiscal - Configuração	10
RDS-BD - Configuração	10
INC-MIC - Desktop / Notebook - Erro de Acesso	10
Novos Projetos	10
Sistema de Arrecadação - COBOL	10
INC-AUT - Servidor da Loja - Erro de Acesso	10
RDS-MIC - Cabeamento Dados e Voz - Solicitação	10
INC-SIS - Dataflex - Comercial	10
RDS-BD - Carga de dados	10
INC-MIC - Desktop / Notebook - Lentidão	05
RDS-AUT-PDV - Instalação	05
RDS-MIC - Desktop / Notebook - Dúvida / Apoio	05
INC-SIS - Dataflex - SGF	05
INC-RED - Acesso Internet - Erro de Acesso	05
RDS-AUT - Servidor da Loja - Atualização	05
Sistema SGO	05
INC-MIC - Correio Eletrônico - Erro de Software	05
Sistemas em Maker	05
INC-SIS - Intranet Rede Governo - Erro de Software	05
RDS-AUT - Servidor da Loja - Instalação	05

12.2.2.4. DISTRIBUIÇÃO POR LOCALIDADE

Localidade	Média Mensal de Chamados
Sede EBAL	380
Central de Distribuição Buerarema	20
Central de Distribuição Salvador	25
Central de Distribuição Senhor do Bonfim	20
Loja Ogunjá	15

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

Loja Sete Portas	15
Loja Canabrava	10
Loja Ilhéus	10
Loja Itabuna I	10
Loja Itapuã	10
Loja Jequié I	10
Loja Rio Vermelho	10
Loja São Joaquim	10
Loja Vera Cruz	10
Loja Vitória da Conquista I	10
Loja Barra	08
Loja Boca do Rio	08
Loja Lauro de Freitas	08
Loja Nazaré	08
Loja São Caetano	08
Loja Valença	08
Loja Castelo Branco	06
Loja Cruz das Almas	06
Loja Mussurunga	06
Loja Olhos D'água	06
Loja São Francisco Conde	06
Loja Senhor do Bonfim	06
Loja Uruguai	06
Loja Águas Claras	05
Loja Alagados	05
Loja Alagoinhas	05
Loja Amélia Rodrigues	05
Loja Barros Reis	05
Loja Camamu	05
Loja Caminho de Areia	05
Loja Comércio	05
Loja Juazeiro	05
Loja Periperi	05
Loja Pernambués	05
Loja Pojuca	05
Loja Salinas das Margaridas	05
Loja São Sebastião do Passé	05
Loja Saubara	05
Loja Vitória da Conquista II	05
Loja Catu	04
Loja Cidade Nova	04
Loja Jacobina	04
Loja Madre de Deus	04
Loja Narandiba	04
Loja Nordeste	04
Loja Santo Amaro	04
Loja Santo Antonio Jesus	04
Loja Simões Filho	04
Loja Xique-Xique	04

12.2.2.5. PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

O modelo atual já contempla pesquisas de satisfação com os usuários atendidos. Esta pesquisa deverá ser mantida no próximo contrato.

12.2.2.6. DISPONIBILIDADE DA REDE E DOS SERVIÇOS PROVIDOS PELA ÁREA DE TI

Atualmente o ambiente de TIC está configurado para atender aos padrões da alta disponibilidade, contando com um monitoramento de links da Rede Governo, as lojas da Cesta do Povo que já possuem conexão GPRS ou ADSL, Banco de Dados, Blade HP e servidores, possibilitando um período bastante curto de indisponibilidade dos serviços de TIC.

12.2.3. LOCALIDADES DE ATENDIMENTO

As informações constantes deste item representam a situação da **EBAL** no momento da elaboração deste TERMO DE REFERÊNCIA, de forma que, este quantitativo poderá ser alterado a qualquer momento, com a abertura ou fechamento de unidades, devendo a **CONTRATADA** acatar as alterações ocorridas, dentro do limite legal.

Sede Administrativa			
Sequencia	Unidade	Município	Endereço
1	Sede	Salvador	Avenida General Graça Lessa, 888, Vale do Ogunjá, CEP 40.290-500.
2	Anexo II	Salvador	Avenida General Graça Lessa, 888, Vale do Ogunjá, CEP 40.290-500.
3	Coordenação de Transportes	Salvador	Avenida General Graça Lessa, 888, Vale do Ogunjá, CEP 40.290-500.

Centrais de Distribuição (CD)			
Sequencia	Unidade	Município	Endereço
1	Salvador (CSAL)	Salvador	Av. Barros Reis, s/n, Galpões 01 e 02 – Retiro.
2	Senhor do Bonfim (CSBO)	Senhor do Bonfim	Rodovia Sr. do Bonfim / Campo Formoso, Entroncamento Rodovia Lomanto Jr., KM 103.
3	Buerarema (CBUE)	Buerarema	Rua Mário Ramos Lima, Galpão 01, nº 336 – Centro.

Lojas Cesta do Povo				
Sequencia	Unidade	Município	Endereço	CD
1	Camamu	Camamu	Avenida Beira Mar, S/N - CEP: 45445- 000	BUE
2	Ilhéus	Ilhéus	Avenida Coronel Misael Tavares, S/N - Centro - CEP: 45653-650	BUE
3	Itabuna I	Itabuna	Praça José Bastos, Nº 86 - Centro - CEP: 45600-080	BUE
4	Jequié I	Jequié	Avenida Franz Gedeon, Nº 118 - Centro - CEP: 45200-130	BUE
5	Nazaré	Nazaré	Avenida Dom Pedro II, Nº 70-A - CEP: 44400-000	BUE
6	Valença	Valença	Avenida Indl. Marita Almeida, S/N - CEP: 45400-000	BUE
7	Vitória da Conquista I	Vitória da Conquista	Avenida Ilhéus, Nº 2707 - Bairro Brasil - CEP: 45051-305	BUE
8	Vitória da Conquista II	Vitória da Conquista	Rua Joaquim Nabuco, Nº 238 – Centro - CEP: 45000-225	BUE
9	Águas Claras	Salvador	Rua Almirante Tamandaré, 02 - Loteamento Nogueira - CEP: 41310- 280	SSA
10	Alagados	Salvador	Aterro Joanes Leste, S/N - Lobato - CEP: 40470-690	SSA
11	Alagoinhas	Alagoinhas	Rua Francisco Batista, S/N - CEP: 48010-120	SSA
12	Amélia Rodrigues	Amélia Rodrigues	Rua Lima Teixeira, S/N - Centro - CEP: 44230-000	SSA
13	Barros Reis	Salvador	Av. Barros Reis, Nº 215 - Retiro - CEP: 41183-300	SSA

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

14	Boca do Rio	Salvador	Rua Professor Pinto de Aguiar, S/N - CEP: 41710-000	SSA
15	Caminho de Areia	Salvador	Avenida Tiradentes, Nº 45 - Caminho de Areia - CEP: 40440-001	SSA
16	Canabrava	Salvador	Rua dos Periquitos, S/N - CEP: 41260-300	SSA
17	Castelo Branco	Salvador	Rua B, S/N - 1ª etapa - CEP: 40330- 470	SSA
18	Catu	Catu	Praça Lourenço Oliveira, Nº 18 - Centro -CEP: 48110-000	SSA
19	Cidade Nova	Feira de Santana	Rua 02 – BR 116 - CEP: 44032-610	SSA
20	Comércio	Salvador	Rua da Noruega, S/N - Comércio - CEP: 40010-060	SSA
21	Cruz das Almas	Cruz das Almas	Rua Ottens, S/N - CEP: 44380-000	SSA
22	Itapuã	Salvador	Rua Gen EBAL do Figueiredo, Nº 8 - CEP: 41610-420	SSA
23	Lauro de Freitas	Lauro de Freitas	R. Ladeira da Praça da Matriz nº 8- CEP: 42700-000	SSA
24	Madre de Deus	Madre de Deus	Praça do Mirim - R. Rodagem. S/N - CEP: 42600-000	SSA
25	Mussurunga	Salvador	Rua C, Setor C, S/N - Mussurunga 1 - CEP: 41490-352	SSA
26	Narandiba	Salvador	Rua Edgar Santos, S/N - CEP: 41180- 790	SSA
27	Nordeste	Salvador	Rua Reinaldo Matos, Nº 791 - CEP: 41905-365	SSA
28	Ogunjá	Salvador	Av. Graça Lessa, Nº 888 - Vale do Ogunjá - CEP: 40290-500	SSA
29	Olhos D'agua	Feira de Santana	Rua Senador Quintino, S/N - CEP: 44070-000	SSA
30	Periperi	Salvador	Rua Santa Luzia, S/N - CEP: 40725- 850	SSA
31	Pernambúes	Salvador	R. Tomás Gonzaga, Nº 245, Térreo - CEP: 41130-070	SSA
32	Pojuca	Pojuca	Rua Antonio Batista dos Santos, Nº 11, Centro de Abastecimento - CEP: 48120-000	SSA
33	Rio Vermelho	Salvador	Av. Juracy Magalhães Junior, S/N - CEP: 40292-140	SSA
34	Salinas das Margarida	Salinas das Margaridas	Rua Lídio Pena, Nº 161 - Centro - CEP: 44450-000	SSA
35	Santo Amaro	Santo Amaro	Rua Imperador, Nº 30 - CEP: 44200-000	SSA
36	São Caetano	Salvador	Rua Direta do São Caetano, Nº 335- CEP: 40391-400	SSA
37	São Fco do Conde	São Fco do Conde	Rua Duque de Caxias, S/N - Centro - CEP: 43900-000	SSA
38	São Joaquim	Salvador	Avenida Frederico Pontes, S/N - CEP: 40460-120	SSA
39	São S do Passé	São S do Passé	Rua Antonio Gonçalves, Nº 173 - Centro - CEP: 43850-000	SSA
40	Saubara	Saubara	Praça 04 de Agosto, S/N - CEP: 44220-000	SSA
41	Sete Portas	Salvador	Avenida Cônego Pereira, S/N - CEP: 40302-270	SSA
42	Simões Filho	Simões Filho	Av. Elmo Serejo Farias, S/N - CEP: 43700-000	SSA
43	Santo Antonio de	Santo Antonio de	Rua Alan Kardec, Nº 264 - CEP: 44570-000	SSA

	Jesus	Jesus		
44	Uruguai	Salvador	Rua 06 de Janeiro, Nº 66 - Térreo - CEP: 40450-260	SSA
45	Vera Cruz	Vera Cruz	Rua Estrada da Rodagem, Nº 189 - CEP: 44470-000	SSA
46	Barra	Barra	Rua Silva Jardim, Nº 115 - CEP: 47100-000	SBO
47	Jacobina	Jacobina	Rua J. J. Seabra S/N - Bairro da Estação - Centro - CEP: 44700-000	SBO
48	Juazeiro	Juazeiro	Rua 2 - Alto da Maravilha, Nº 280 - CEP: 48904-590	SBO
49	Senhor do Bonfim	Senhor do Bonfim	Praça Dr. José Gonçalves, Nº 178 - Centro - CEP: 48970-000	SBO
50	Xique-Xique	Xique-Xique	Rua Custódio de Moraes, Nº 350 - Centro - CEP: 47400-000	SBO

12.2.4. PERFIL DOS USUÁRIOS

Os usuários da **EBAL** são divididos em dois grupos: a) usuários da sede e unidades; b) usuários da rede de lojas da Cesta do Povo.

Os usuários da Sede e Centrais, excetuando-se as Lojas, são em torno de 400 (quatrocentos) que utilizam na sua maioria software de escritório, ferramenta de colaboração, Webmail, aplicativos específicos, sistemas governamentais (SIRH, SIMPAS, COMPRASNET e etc.), além de sistemas de retaguarda e aplicações departamentais.

Na Rede de Lojas Cesta do Povo têm-se dois perfis de usuários distintos. Os Caixas/Operadores utilizam basicamente o Sistema de Frente de Loja. Gestores, Supervisores e Coordenadores utilizam software de escritório e ferramenta colaborativa de Webmail.

A **EBAL** possui, portanto, cerca de 200 (duzentos) usuários que atuam na Rede de Lojas, espalhados em quase todo o território da Bahia, responsáveis pela abertura e acompanhamento de chamados.

Localidades	Equipamentos	Usuários
Sede, Unidades e Centrais	400 microcomputadores	350
Redes de Lojas	Aproximadamente 350 PDV (<i>checkout</i>) e 90 Servidores	150

Obs.: Faz parte do checkout de uma loja: Microcomputador, no-break, impressora fiscal térmica (ECF), leitor de código de barra, teclado operador, pinpad e gaveta de numerário.

13. ANEXO II – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Estão relacionadas neste Anexo de Catálogo de Serviços as atividades a serem executados na prestação dos serviços. Deve-se observar que esta relação pode ser alterada dinamicamente no decorrer da execução do contrato.

Deve ser observado que a lista de atividades apresentada neste Anexo representa um levantamento preliminar dos serviços que deverão ser prestados pela **CONTRATADA**, não significando porem, que novos serviços, ou mesmos serviços ainda não identificados ou documentados, não deverão ser incluídos nesta relação.

Durante a fase de Implantação da Central de Serviços, novas atividades podem ser identificadas e deverão ser consideradas pela **CONTRATADA** como fazendo parte do escopo de serviços a serem prestados, salvo se, a **EBAL** decidir por não incluí-las no escopo de fornecimento.

13.2. CATEGORIAS DOS SERVIÇOS

13.1.1. MICROCOMPUTADORES E PERIFÉRICOS

Categoria do Serviço	Atividades
Serviços relacionados a Desktops –	Instalação de desktops, notebooks

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

Notebooks	Movimentação e retirada de desktops, notebooks e periféricos (impressoras, leitores de código de barra, teclados, mouses, etc.)
	Substituição de componentes em desktops, notebooks e periféricos da EBAL (componentes fornecidos pela CONTRATADA)
	Adição de componentes em desktops, notebooks e periféricos da EBAL (componentes fornecidos pela CONTRATADA)
	Diagnosticar e, sempre que possível, solucionar pequenos problemas de hardware, como, por exemplo, desconfiguração de periféricos, problemas de contato de placas, tokens, conectores, etc.
	Diagnosticar incidentes de hardware de microinformática e acionar, sempre que necessário, as empresas responsáveis por garantias ou contratos vigentes de manutenção, e na sua ausência, o(s) órgão(s) competente(s) da EBAL (acionar o suporte de 4º Nível)
	Verificação de conformidade com as especificações, dos novos equipamentos de microinformática que são entregues pelos fornecedores
	Compor e manter atualizado o inventário dos recursos computacionais, incluindo características técnicas, existentes nos órgãos e unidades da EBAL , utilizando o software de gerenciamento de Inventário
Serviços Associados a Sistema Operacional em Desktops – Notebooks	Instalação, configuração e suporte de sistemas operacionais Windows 95, Windows 98, Windows 2000, Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Windows 8, Windows 10
	Instalação, configuração e suporte de sistemas operacionais GNU/Linux
	Aplicação de correções nos sistemas operacionais e aplicativos instalados nos Desktops (<i>patches, hotfixes, service pack</i> , etc.)
	Manutenção de uma solução para a integração do GNU/Linux com ambiente Microsoft
Serviços de Suporte a Softwares/ Aplicativos / Ferramentas de TI	Automação de escritório: Instalação, configuração e suporte de Aplicativos dos pacotes Microsoft Office e BR Office
	Ferramentas de colaboração: Instalação, configuração e suporte ao Webmail e ferramentas de Groupware
	Instalação e configuração de softwares autorizados pela EBAL (Requisições de serviços para instalação de softwares não autorizados somente deverá ser feita mediante aprovação formal do responsável da unidade onde se encontra instalado o equipamento e mediante documentação fornecida).
	Antivírus: serviços associados a antivírus em desktops (instalação, remoção e configuração de antivírus por demanda)
Serviços associados a Periféricos em Desktops e Notebooks (Ex.: impressoras, CD-ROM externos, HD externos, scanners, placas de hardware, etc.)	Instalação e configuração de periféricos
	Instalação de novas peças, acessórios e/ou conjuntos, em especial placas de computador e periféricos. Inclui-se neste item montagem de equipamentos por meio de conjunto de componentes fornecidos pela EBAL .
	Apoio aos usuários para execução das seguintes demandas: gravação e cópia de CD-ROM e DVD-ROM; conversão de arquivos, procedimento de backup; digitalização de documentos ou imagens; reconhecimento ótico de caracteres.
Serviços de Suporte a Utilização de Recursos de Rede	Suporte ao usuário no uso dos recursos de rede, tais como servidor de arquivos, servidor de impressão, VPN, acesso a banda larga, VoIP, acesso a redes sem fio, etc.

	Instalação, configuração e suporte ao uso de aplicativos da Internet (Navegadores, e-mail, ferramentas de colaboração, emuladores, aplicações WEB)
Gerenciamento de Contas dos Usuários	Gerenciamento de contas dos usuários do domínio da EBAL (recadastramento, atribuições de permissões, criação de contas, mudança de senha, etc.).
Divulgação e Informes	Informar os usuários da EBAL sobre problemas operacionais do ambiente de TIC que causem impacto; Orientação aos usuários quanto às normas e procedimentos técnicos e de segurança, relativos à utilização do ambiente computacional implantado na EBAL Elaborar e manter atualizado um site na Intranet com dicas e soluções, através de FAQs (perguntas mais freqüentes), e informativo de ocorrências da área de TIC para usuários.
Sistemas Administrativos do Governo	Instalação, configuração, orientação e suporte aos usuários da EBAL que fazem uso dos sistemas administrativos do Governo Municipal, Estadual e/ou Federal (Ex.: CAGED, e- Social, SIMPAS, SIRH, ComprasNet, etc.);
Serviços de Voz, Dados e Imagens	Videoconferência: Suporte na realização de videoconferências.

13.1.2. SISTEMAS APLICATIVOS CORPORATIVOS

Categoria do Serviço	Atividades
Suporte a sistema aplicativos e corporativos	Conhecer a navegabilidade dos aplicativos
	Realizar testes de integração do sistema com o ambiente
	Solucionar problemas através de scripts de atendimento
	Cadastro, alterações e desbloqueio de senhas
	Instalação, alteração e exclusão de aplicações no ambiente de produção
	Instalação, alteração e exclusão de aplicações no ambiente de homologação
	Reciclagem das aplicações e reinicialização dos serviços de forma a garantir o perfeito funcionamento das aplicações corporativas
	Suporte ao uso de sistemas corporativos

13.1.3. AUTOMAÇÃO COMERCIAL

Categoria do Serviço	Atividades
Suporte a Usuários de Lojas	Suporte técnico às equipes das demais áreas operacionais ligadas ao procedimento de operacionalização das lojas
	Orientação e esclarecimentos aos usuários, com atendimento local ou remoto, em segundo nível, sobre problemas específicos dos serviços da Rede das Lojas da Cesta do Povo.
	Suporte a instalação e configuração dos equipamentos de automação comercial da rede de lojas da Cesta do Povo.
	Suporte 2º nível ao Sistema de Frente de Loja dos PDV's e Servidores
	Criação de scripts para automatização dos processos de atualização remota, utilizando pacotes.
	Manutenção das bases de dados e aplicativos corrompidos utilizando acesso remoto.

	Repasar para o suporte 3º nível a solicitação do chamado quando o mesmo for de alteração no Sistema de Frente de Loja.
	Apoio a área de Auditoria no resgate de informações e ajustes de distorções e fechamento de balanço.
Abertura/Fechamento de Unidades de Lojas	Responsáveis por preparar todo o ambiente computacional dos equipamentos de automação comercial, bem como a parte sistêmica, para a abertura/fechamento de lojas. Acompanhar a abertura/fechamento da loja.
Customização de novas funcionalidades no Sistema de Frente de Loja	Análise para a customização de novas funcionalidades do Sistema de Frente de Loja. Homologação, testes e implementações de novas funcionalidades no Sistema de Frente de Loja, solicitadas pela EBAL .
Prospecção	Prospecção de novas tecnologias na área de Automação Comercial, referentes a Software de Frente de Loja e Equipamentos de Automação Comercial. Criação do material didático para a realização e utilização do Sistema de Frente de Loja.
Treinamento	Realização de treinamentos para os chefes e supervisores das lojas referentes à utilização do Sistema de Frente de Loja.
Acompanhamento de Inventário	Prestar suporte remoto na execução do inventário nas diversas unidades da empresa. Estes inventários ocorrem uma vez por mês, nos finais de semana.

13.1.4. APOIO A EVENTOS

Categoria do Serviço	Atividades
Apoio a Eventos	Apoio e acompanhamento técnico nas apresentações em eventos, seminários, palestras e sessões de videoconferência e transmissão de vídeo pela internet, todos promovidos pela EBAL e dentro das suas instalações ou em locais dentro das Unidades e Centrais. Configuração e operação de rede, software e equipamentos necessários para o evento Levantamento e montagem da infraestrutura necessária para o evento

13.1.5. REPASSE PARA ÁREAS INTERNAS DA EBAL - 3º NÍVEL / 4º NÍVEL

Categoria do Serviço	Atividades
Repasse para o Departamento de Sistemas	Erros identificados nos Sistemas Corporativos. Solicitações de Mudanças nos Sistemas Corporativos. Solicitações de atribuições de permissões de acesso aos sistemas. Solicitações de criação de contas de acesso de usuários aos sistemas.
Repasse para 3º Nível	Requisições de atendimento relacionados a 3º Nível, que contempla grupo de especialistas em tecnologia, objeto de outro contrato de suporte ao ambiente de TIC.
Repasse para 4º Nível	Requisições para conserto de equipamentos de TIC que estão com contratos de garantia válidos. Devem ser acionadas as empresas responsáveis contratualmente pela manutenção destes equipamentos obedecendo o tempo de execução para a reparação dos equipamentos.

14. ANEXO III – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS E INDICADORES

A contratação de serviço pressupõe a existência de parâmetros (indicadores) claros que permitam a aferição dos resultados dos trabalhos realizados, garantindo o cumprimento de metas estabelecidas pela **EBAL**.

A **CONTRATADA** deverá ofertar os meios para permitir que a equipe técnica da **EBAL** possa monitorar esses indicadores, a qualquer tempo, independentemente das apresentações formais e periódicas de resultados.

No nível de gestão são exigidas atividades relativas ao acompanhamento dos níveis de serviço e ações voltadas para a otimização das operações do processo de atendimento, tais como emissão de relatórios gerenciais e reuniões de acompanhamento com técnicos e gestores da **EBAL**, exigência do cumprimento dos procedimentos por parte dos atendentes, treinamentos operacionais e motivacionais, técnicos e ainda, pesquisas com usuários.

A **EBAL** a qualquer momento poderá realizar auditoria dos indicadores de níveis de serviço visando identificar a adequação da apuração desses indicadores e exigir eventuais ações de correção.

A metodologia para a apuração dos indicadores deverá ser apresentada pela **CONTRATADA** e aprovada pela **EBAL**. A **CONTRATADA** estará obrigada a fornecer todos os recursos necessários (software, hardware, pessoal, ferramentas, amostragens, cálculos, etc.) para a apuração dos indicadores de níveis de serviço, devendo, no entanto, submeter à **EBAL** para aprovação dos mecanismos de cálculos.

A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os níveis de serviços e indicadores poderão ser revistos acrescidos e/ou eliminados mediante acordo entre a **EBAL** e a **CONTRATADA**.

14.1. SEVERIDADE DOS CHAMADOS

A priorização define a ordem em que os Incidentes e Requisições de Serviços devem ser analisados e resolvidos, baseados na sua urgência e no impacto sobre o negócio. Abaixo, são definidos critérios de qualificação das demandas que podem ser revistos ao longo do contrato de acordo com as necessidades da **EBAL**, desde que não causem alterações significativas na distribuição quantitativa dos chamados pelos critérios de severidade.

14.1.1. AVALIAÇÃO DE IMPACTO AO NEGÓCIO

O Impacto dos Incidentes e Requisições de Serviços é definido em função de das situações listadas nas tabelas a seguir. A ocorrência de qualquer uma dessas situações é suficiente para a classificação do impacto e, deverá ser considerado, para efeito de cálculo de severidade, o critério de maior impacto.

14.1.1.1. IMPACTO PARA CHAMADOS DE LOJAS DA CESTA DO POVO

Para os chamados originários das lojas da **EBAL** (Rede Cesta do Povo), deverá ser considerada a seguinte tabela de critérios:

Critério	Impacto		
	Muito Alto	Alto	Médio
Receita mensal da loja	As 15 primeiras lojas do ranking de faturamento	16ª loja à 40ª do ranking de faturamento	Demais lojas
Quantidade de PDV's afetados no incidente.	Maior ou igual a 50%	Maior ou igual a 10% e menor que 50%	Menor ou igual a 1% e menor que 10%

Obs.: Esses critérios poderão ser revisados, em função da reestruturação da empresa e de sua operação.

14.1.1.2. IMPACTO PARA CHAMADOS DE CENTRAIS

Para os chamados originários das centrais de distribuição/vendas da **EBAL**, deverá ser considerada a seguinte tabela de critérios:

Critério	Impacto
----------	---------

	Alto	Médio	Baixo
Quantidade de lojas afetadas.	Maior ou igual a 80% das lojas da Central	Menor que 80% das lojas da Central	-
Tipo de usuários	Usuários chaves	Demais usuários	-

*Observação: Definem-se como usuários chaves aqueles que executam rotinas de negócio imprescindíveis a continuidade da operação da **EBAL**.*

Obs.: Esses critérios poderão ser revisados, em função da reestruturação da empresa e de sua operação.

14.1.1.3. IMPACTO PARA CHAMADOS DA SEDE E DEMAIS UNIDADES

Para os chamados originários da matriz e demais unidades da **EBAL** não contempladas nos itens anteriores, deverá ser considerada a seguinte tabela de critérios:

Critério	Impacto		
	Alto	Médio	Baixo
Tipo de usuários	Diretorias	Usuários chaves	Demais usuários

Observação: Definem-se como usuários chaves aqueles que executam rotinas de negócio imprescindíveis ao funcionamento dos processos.

14.1.2. AVALIAÇÃO DE URGÊNCIA DOS CHAMADOS

A avaliação de urgência deverá ser realizada de acordo com o atendimento a um dos critérios de cada tabela de priorização abaixo. No caso de um mesmo chamado atender a mais de um critério, deverá ser considerado o critério que atender ao grau de urgência mais alto.

14.1.2.1. URGÊNCIA PARA CHAMADOS ORIUNDOS DE LOJAS DA CESTA DO POVO

Para os chamados originários das lojas da **EBAL** (Rede Cesta do Povo), deverá ser considerada a seguinte tabela de critérios:

Critério	Urgência		
	Muito Alto	Alto	Médio
Ocorrência em período especial (Credicesta, Fechamento de Balanço, Inventário, Festas, Período de uso intensivo de cada sistema corporativo)	Inoperância ou degradação de item de configuração relacionado a venda ou movimentação de estoque.	Efeito do incidente, problema ou requisição de serviço não determinado.	Sem efeito direto sobre vendas ou movimentação de estoque
Ocorrência em demais períodos	Inoperância de item de configuração relacionado a venda ou movimentação de estoque.	Degradação de item de configuração relacionado a venda ou movimentação de estoque.	Sem efeito direto sobre vendas ou movimentação de estoque.
Ocorrência em PDV a qualquer tempo	Inoperante	Degradado	Operacional, porém é necessária ação preventiva
Aspectos Legais	Notificação	-	-

14.1.2.2. URGÊNCIA PARA CHAMADOS ORIUNDOS DE CENTRAIS

Para os chamados originários das centrais de distribuição/vendas da **EBAL**, deverá ser considerada a seguinte tabela de critérios:

Critério	Urgência
----------	----------

	Alto	Médio	Baixo
Qualificação da ocorrência	Inoperância	Degradação	Demais

14.1.2.3. URGÊNCIA PARA CHAMADOS ORIUNDOS DA MATRIZ E DEMAIS UNIDADES

Para os chamados originários da matriz e demais unidades da **EBAL** não contempladas nos itens anteriores, deverá ser considerada a seguinte tabela de critérios:

Critério	Urgência		
	Alto	Médio	Baixo
Qualificação da ocorrência	Inoperância	Degradação	Demais

14.1.3. CÁLCULO DA SEVERIDADE DO CHAMADO

A severidade será calculada em função do cruzamento entre os valores de urgência e impacto, obtidos de acordo com as tabelas anteriores, conforme a tabela a seguir:

SEVERIDADE		Impacto			
		Muito Alta	Alto	Médio	Baixo
Urgência	Muito Alta	Crítico	Muito Alto	Alto	Médio
	Alta	Muito Alto	Alto	Médio	Médio
	Média	Alto	Médio	Médio	Baixo
	Baixa	Médio	Médio	Baixo	Muito Baixo

Para o caso de atendimento a eventos deverá haver um atendimento diferenciado previamente informado pela **EBAL** as situações onde este tipo de atendimento se fizer necessário.

Existem ainda os chamados classificados como IMEDIATOS, que envolvem eventos planejados, a exemplo de reunião de diretoria, reunião de conselho fiscal, treinamentos, etc. Requer atendimento presencial imediato, com SLA de 00:30 (trinta minutos). O percentual médio dos incidentes ligados a estes eventos é inferior a 1% (um por cento).

14.2. DEFINIÇÃO DOS INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO

A seguir são definidos as regras e os parâmetros de qualidade que serão exigidos da empresa **CONTRATADA** para a prestação dos serviços estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA.

O tempo de solução será computado a partir da abertura do chamado. Os chamados originados de telefone, fax, ofício, e-mail, ou pessoalmente, serão computados a partir do registro no sistema de registro de incidente, que deverá ser efetuado no máximo em 00:15 (quinze minutos).

14.2.1. INDICADORES DE SERVIÇOS (DIVERSOS)

14.2.1.1. INDICADOR DE SERVIÇO PARA GESTÃO (ISMGO)

Item	SLA	Peso
Taxa de execução de procedimentos rotineiros	100% dos procedimentos rotineiros deverão ser executados dentro do prazo acordado. Estes procedimentos são os definidos de acordo com os processos que regerão cada um destes serviços	1

14.2.2. INDICADORES DE SERVIÇOS (ATENDIMENTO)

Todos os níveis de serviço e grupos de atendimento descritos neste TERMO DE REFERÊNCIA pressupõem o volume de chamados apresentado no item DESCRIÇÃO DO AMBIENTE, subitem DESCRIÇÃO DAS ESTATÍSTICAS RELACIONADAS AOS CHAMADOS.

A ordem de atendimento aos chamados seguirá primeiramente o critério de nível de severidade atribuído para cada chamado e em seguida a ordem de abertura.

Os tempos serão registrados e apurados através da ferramenta de *service desk*.

14.2.2.1. INDICADOR DE SERVIÇOS PARA O ATENDIMENTO 1º NÍVEL (ISAN1)

Os seguintes indicadores e metas de desempenho servirão para a aferição dos níveis de serviços acordados para o atendimento de 1º Nível, definidos no item "CATALOGO DE SERVIÇOS":

Item	SLA	Peso
Taxa de Resolução Imediata	A cada mês, pelo menos 60% (sessenta por cento) dos chamados passíveis de solução em 1º Nível deverão ser resolvidos pela Equipe de Atendimento em 1º Nível em até 30 (trinta) minutos, devendo, num prazo não superior a 6 (seis) meses, elevar este patamar para 80% (oitenta por cento), medido no mês.	2
Taxa de Abandono de Chamadas pelos Usuários	No máximo 5% (cinco por cento) de chamados telefônicos poderão ser abandonados pelos usuários antes do atendimento. Também serão considerados abandonos as ligações cujo período de espera superar ao período definido o Tempo Médio de Espera (item abaixo) que é de 2 (dois) minutos.	1
Atendimento no Tempo Médio Estipulado	O Tempo Médio de Atendimento (TMA) no 1º Nível de todos os chamados/mês não poderá ser superior a 20 (vinte) minutos, contados a partir da abertura do chamado até seu fechamento ou repasse.	2
Tempo Médio de Espera	Pelo menos 95% do total mensal de ligações deverão ser atendidas por um integrante do atendimento em 1º Nível em até 90 (noventa) segundos após o atendimento automatizado pela Central Telefônica.	2

14.2.2.2. INDICADORES DE SERVIÇOS PARA O ATENDIMENTO 2º NÍVEL (ISAN2)

Os seguintes indicadores e metas de desempenho servirão para a aferição dos níveis de serviços acordados para o atendimento de 2º Nível, definidos no item "CATALOGO DE SERVIÇOS":

- a) **Resolução do incidente no tempo estipulado:** os chamados de Incidentes recebidos pelo 2º Nível deverão ser solucionados nos tempos constantes da tabela abaixo, contados a partir do recebimento do chamado pelo 2º Nível. Caso um chamado seja repassado várias vezes entre solucionadores do 2º Nível, o tempo contabilizado será o período total (somatório dos tempos) que este chamado ficou sob responsabilidade de atendimento do 2º Nível.

Chamados de Incidentes:

Tipo de Chamado	% Estimado de Incidentes (Mensal)	SLA	Peso	Tempo de Resolução nas cidades polo (*1)	Tempo de Resolução nas demais cidades (*1) (*2)
Crítico	16%	98,00%	6	3 h	4 h
Muito Alto	24%	98,00%	5	4 h	5 h
Alto	18%	98,00%	4	6 h	10 h
Médio	31%	98,00%	3	8 h	16 h
Baixo	8%	98,00%	2	12 h	24 h
Muito Baixo	3%	98,00%	1	16 h	36 h

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

(*1) Tempo máximo para a solução, contado do momento do contato do usuário com a Central de Serviços, em horas corridas, não considerando os dias e horários não úteis (final de semana, feriado e horários fora do horário de funcionamento das unidades), conforme especificado no item MATRIZ DE SERVIÇOS, para atendimento de 2º Nível.

(*2) Esses tempos serão considerados para as Unidades localizadas nos municípios situados num raio de até 200 (duzentos) KM das cidades pólo incluindo estas cidades. Para as demais Unidades, esses tempos serão acrescidos em 1 (uma) hora para cada 80Km (oitenta) de deslocamento, contados a partir do KM 200. Será considerado para definição da distância entre os municípios, aquele constante em órgão oficial do Governo do Estado da Bahia.

Caso algum dos serviços solicitados dependa, comprovadamente, de ações do 3º e 4º Nível, o mesmo deve ser repassado ao nível competente, cessando a responsabilidade da **CONTRATADA** quanto ao cumprimento dos níveis de serviços, enquanto estiverem sendo tratados por eles.

b) Resolução da requisição de serviço no tempo estipulado: no mínimo 70% (setenta por cento) dos chamados de Requisição de Serviços deverão ser solucionados nos tempos constantes da tabela abaixo, contados a partir do recebimento do chamado pelo 2º Nível. Caso um chamado seja repassado várias vezes entre solucionadores do 2º Nível, o tempo contabilizado será o período total (somatório dos tempos) que este chamado ficou sob responsabilidade de atendimento do 2º Nível.

c)

Chamados de Requisição de Serviços:

Tipo de Chamado	% Estimado de Incidentes (Mensal)	SLA	Peso	Tempo de Resolução nas cidades polo (*1)	Tempo de Resolução nas demais cidades (*1) (*2)
Crítico	15%	99,00%	6	4 h	6 h
Muito Alto	25%	98,00%	5	5 h	8 h
Alto	15%	98,00%	4	8 h	14 h
Médio	30%	98,00%	3	12 h	18 h
Baixo	10%	98,00%	2	16 h	26 h
Muito Baixo	5%	98,00%	1	20 h	40 h

(*1) Tempo máximo para a solução, contado do momento do contato do usuário com a Central de Serviços, em horas corridas, não considerando os dias e horários não úteis (final de semana, feriado e horários fora do horário de funcionamento das unidades), conforme especificado no item MATRIZ DE SERVIÇOS, para atendimento de 2º Nível.

(*2) Esses tempos serão considerados para as Unidades localizadas nos municípios situados num raio de até 200 (duzentos) KM das cidades pólo incluindo estas cidades. Para as demais Unidades, esses tempos serão acrescidos em 1:00h (uma) para o cada 80Km (oitenta) de deslocamento, contados a partir do KM 200. Será considerado para definição da distância entre os municípios, aquele constante em órgão oficial do Governo do Estado da Bahia.

Caso algum dos serviços solicitados dependa, comprovadamente, de ações do 3º e 4º Nível, o mesmo deve ser repassado ao nível competente, cessando a responsabilidade da **CONTRATADA** quanto ao cumprimento dos níveis de serviços, enquanto estiverem sendo tratados por eles.

14.2.3. INDICADORES DE SERVIÇOS (DISPONIBILIDADE)

14.2.3.1. INDICADORES DE SERVIÇOS DE DISPONIBILIDADE (ISAD)

Item	SLA	Peso
Disponibilidade da Central Telefônica	A Central de Serviços e seus serviços deverão ter uma disponibilidade mínima de 99,8% durante o seu horário de funcionamento.	3
Disponibilidade do portal do Conhecimento	O Portal do Conhecimento deverá ter uma disponibilidade mínima de 99,8% durante o seu horário de funcionamento.	2

14.2.4. INDICADORES DE SERVIÇOS (SATISFAÇÃO)

14.2.4.1. INDICADORES DE SERVIÇOS DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (ISSU)

Para todo contato estabelecido com a Central de Serviços será dada oportunidade ao usuário de avaliar os serviços prestados. Deverá ser colocada à disposição destes usuários uma página WEB e/ou pesquisa realizada através da Central Telefônica, específica para este propósito e os mesmos deverão ser estimulados e orientados sobre como proceder para informar os dados desta avaliação. Para cada item pesquisado, o usuário terá 5 faixas de avaliação (ótimo, bom, regular, ruim e péssimo).

Os indicadores avaliados serão:

Item	SLA	Peso
Satisfação com o conhecimento técnico do analista	90,00%	1
Satisfação com a postura e cordialidade do analista	95,00%	4
Satisfação com a solução apresentada	95,00%	2
Satisfação geral com os serviços prestados pela Central de Serviços	95,00%	3
Satisfação com o tempo de espera para atendimento. (*1)	-	0
Satisfação com o tempo de solução. (*1)	-	0

(*1) Estes itens deverão ser levantados na pesquisa, mas não farão parte do Acordo de Nível de Serviços (ANS).

15. ANEXO IV – FATOR DE AJUSTE

O Fator de Ajuste trata de índice a ser aplicado sobre o valor mensal dos serviços contratados, produzindo 1 (uma) das 2 (duas) situações abaixo descritas:

- 1) FATOR DE AJUSTE MAIOR OU IGUAL A 1 (um): Indica que os os níveis de serviços medidos estão em conformidade com os níveis de serviços acordados. Neste caso, não haverá alteração no valor a se pago a **CONTRATADA**.
- 2) FATOR DE AJUSTE INFERIOR A 1 (um): Indica que os níveis de serviços medidos estão abaixo dos níveis de serviços acordados, implicando 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.
 - a) Para o caso da **CONTRATADA** obter o valor do índice igual ou acima a 0,9 será realizado pagamento proporcional ao índice.
 - b) Para o caso da **CONTRATADA** obter o valor do índice abaixo de 0,9, será realizado pagamento proporcional ao índice e caberá aplicação de multa contratual, conforme legislação vigente.

O valor efetivamente pago (VEP) será obtido pela fórmula:

$$VEP = VA \times FA$$

onde:

VEP: Valor Efetivamente Pago

VA: Valor Acordado Contrato

FA: Fator de Ajuste

Caso o SLA acordado não tenha sido cumprido devido a fatores que não devam ser imputados à **CONTRATADA**, serão objetos de expurgo para efeito de cálculo do Fator de Ajuste.

FÓRMULA PARA CÁLCULAR O FATOR DE AJUSTE

Para cada indicador medido deverá ser calculado o Fator de Ajuste de acordo com a fórmula a seguir:

$$FA-ISMGO = \frac{\sum (SLA \cdot x PESO)}{\sum (SLAA \cdot x PESO)}$$

$$\begin{aligned}
 \text{FA-ISAN1} &= \frac{\cdot \sum (\text{SLA} \cdot \text{x PESO})}{\cdot \sum (\text{SLAA} \times \text{PESO})} \\
 \text{FA-ISAN2} &= \frac{\cdot \sum (\text{SLA} \cdot \text{x PESO})}{\cdot \sum (\text{SLAA} \times \text{PESO})} \\
 \text{FA-ISAD} &= \frac{\cdot \sum (\text{SLA} \cdot \text{x PESO})}{\cdot \sum (\text{SLAA} \times \text{PESO})} \\
 \text{FA-ISSU} &= \frac{\cdot \sum (\text{SLA} \cdot \text{x PESO})}{\cdot \sum (\text{SLAA} \times \text{PESO})} \\
 \text{FA} &= \frac{(\text{FA-ISMGO} + \text{FA-ISAN1} + \text{FA-ISAN2} + \text{FA-ISAD} + \text{FA-ISSU})}{5}
 \end{aligned}$$

16. ANEXO V – SOLUÇÃO INFORMATIZADA PARA GESTÃO DOS SERVIÇOS DE TIC

16.1. SOBRE A SOLUÇÃO

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

- Gerenciamento de Incidentes
- Gerenciamento de Problemas
- Gerenciamento do Nível de Serviço
- Gerenciamento de Mudanças
- Gerenciamento de Liberações
- Gerenciamento de Configuração
- Gerenciamento do Conhecimento
- Gerenciamento de Requisições

16.2. CARACTERÍSTICAS GERAIS

A Solução de Gestão de Serviços de TI deve apresentar pelo menos as seguintes funcionalidades:

- A solução deverá possuir as funcionalidades necessárias para automatizar a implantação dos processos do MODELO ITIL que serão implementados.
- A ferramenta da Central de Serviços deve permitir a classificação do chamado como incidente, informação, solicitação de serviços ou um tipo customizável pela **EBAL**.
- A ferramenta da Central de Serviços deverá ter uma interface única (100% WEB) de visualização inicial contendo resumo de todos os chamados (incidentes, informações, solicitações de serviços ou tipo customizado) associados ao usuário.
- Disponibilizar uma área para notificação, que permita publicar mensagens importantes, gráficos e avisos.
- Permitir o envio automático de e-mails para os usuários, na abertura e após o fechamento dos chamados, solicitando sua manifestação quanto ao atendimento.
- Todas as interfaces web disponibilizadas deverão funcionar, no mínimo, nos navegadores Firefox, Google Chrome e Internet Explorer.
- A solução deverá gravar as informações em um banco de dados relacional (tal como Oracle, SQL Server, PostgreSQL, MySQL, etc.), a ser provido pela **CONTRATADA**. A **CONTRATADA** deverá, também, se responsabilizar pelo suporte à aplicação e ao banco de dados por ela provido.
- Efetuar controle de acesso para permitir a segregação de funções por grupo de usuário, de forma customizável.

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

- Permitir geração de relatórios com informações estatísticas e métricas de forma fácil e dinâmica, com filtros em vários níveis.
- O conteúdo das bases de dados envolvidas na prestação dos serviços contratados será de propriedade do **EBAL** e estas devem ser geradas dentro da estrutura do projeto, bem como todas as informações coletadas durante toda a prestação do serviço. Para tal, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar a base relacional devidamente documentada composta de, no mínimo, modelo de dados e dicionário de dados. São informações mínimas para o modelo de dados: tabelas, relacionamentos e campos. São informações mínimas para o dicionário de dados: nome da tabela, descrição da tabela, nome do campo, tipo do campo, tamanho do campo, nulidade e descrição.
- A solução deverá utilizar a língua portuguesa (PT-BR) na apresentação das telas de dados e demais interfaces com o usuário.
- Todas as ações/intervenções dos usuários deverão ser armazenadas na base de dados em um *log* de ações.
- Não deve ser possível ao usuário ou ao administrador alterar o *log* de ações de um chamado.
- Possuir calendário com datas, feriados e horários parametrizáveis (business time), permitindo a aferição dos níveis de serviço oferecidos pelas áreas de atendimento.
- Assegurar identificação única para cada evento registrado.
- Deverá possuir integração com software de inventário.
- Disponibilizar uma área para notificação, que permita publicar mensagens importantes e avisos.
- Permitir que o acesso de usuários seja contextualizado pelo seu perfil de acesso e que a interface seja adaptada para seu perfil de utilização.
- Permitir autenticação integrada com o *Active Directory* ou LDAP de forma direta, sem replicação de base.
- A solução deve contemplar acesso remoto de forma compartilhada às estações de trabalho dos usuários finais. Estar totalmente disponível via Internet e ser desenvolvido 100% em plataforma web.
- O sistema deve gerar um número de chamado toda vez que um chamado é registrado seja pelo atendente ou pelo usuário final.
- Permitir o registro das informações básicas sobre o chamado, tais como, data e hora da abertura, descrição do defeito, identificação do equipamento, localização, contatos, etc.
- Permitir a abertura automática de chamado por e-mails enviados pelas unidades da **EBAL** que fazem parte do escopo desse EDITAL.
- Gerar um número de controle do chamado que será informado ao solicitante e que possibilitará o rastreamento do atendimento. O sistema deve permitir que o atendente registre o tipo de chamado (incidente ou solicitação de serviços), grupos, e tipos de atendimento, prioridade e a descrição do chamado.
- O sistema deve permitir o encaminhamento/escalonamento automático e manual das solicitações de serviços e chamados para pessoas ou grupos. O direcionamento poderá ser entre níveis de atendimento (1º nível para o 2º nível ou 3º nível ou 4º nível e vice-versa) ou entre grupos no mesmo nível de atendimento.
- O sistema deve permitir que diferentes equipes de atendimento registrem todas as ações para solucionar o chamado, identificando os responsáveis pela realização de cada uma das ações.
- O sistema deve permitir a consulta ao histórico de soluções de chamados através de (no mínimo) os seguintes atributos: grupos, tipos de atendimento, ativo de hardware ou software, usuário solicitante do chamado, área solicitante e analista responsável pela resolução do chamado.
- O sistema deve permitir a notificação por e-mail para qualquer equipe ou analista comunicando repasse de chamados para ela.
- O sistema deve enviar e-mail ao usuário informando a abertura do chamado com o número do chamado, a data/hora de abertura e o prazo previsto de atendimento em função do registro dos Acordos de Níveis de Serviços (ANS) embutidos no sistema.
- O sistema deve permitir que o usuário acesse o sistema remotamente e abra um chamado.
- O sistema deve permitir o envio de comunicado ao usuário do fechamento do chamado e solicitando grau de satisfação.
- O sistema deve permitir que o usuário consulte informações sobre o chamado, tais como: status do chamado (aberto, em andamento, concluído), tempo contabilizado de atendimento (até o momento da consulta) e ações já realizadas para solucionar o chamado.
- O sistema deve permitir que seja alterado o status do chamado: aberto, em andamento, agendado, fechado e encerrado.
- O sistema deve permitir que uma equipe reclassifique o chamado em termos de tipo de chamado (incidente ou solicitação de serviços), grupos e tipos de atendimento e quanto ao grau de severidade.
- O sistema deve ser capaz de enviar notificações, efetuar escalamentos baseados em eventos configurados, como por exemplo, no recebimento de um e-mail.
- O sistema deve permitir a contabilização do tempo de atendimento em que o usuário final não está disponível para o atendimento presencial do atendente. Este tempo deve ser descontado do tempo do SLA total.
- O sistema deve permitir que o atendente associe o chamado ao ativo de hardware e/ou software ao qual o chamado está vinculado.
- Conter os seguintes dados sobre os equipamentos cadastrados: identificador, tipo, marca, modelo, município, unidade, pessoa de contato, telefone, prazo de garantia, número de série, número de patrimônio. Esses dados

serão obtidos a partir do cadastro do sistema de inventário da **EBAL**.

- Permitir o cadastramento de novos equipamentos e a atualização dos dados de cadastros dos equipamentos pelos atendentes.
- Emitir relatórios e visões gerenciais, agrupando por tipo de chamado, tipo de problema, local do atendimento e por consultas específicas.
- Gerar consultas e relatórios, por unidade, sobre os equipamentos cadastrados.
- Permitir o acesso ao sistema por usuários e senhas que terão permissões diferenciadas.
- Prover um meio de identificar os incidentes com problemas e erros conhecidos de forma automática e por pesquisa, permitindo a associação destes incidentes aos problemas e erros conhecidos.
- Disponibilizar as informações referentes aos chamados, assim que registradas, a fim de serem utilizadas para consultas, indicando os seus estados (aberta / fechada) e histórico do atendimento.
- Permitir a definição e acesso de grupos de trabalho, assim como, associar os membros de cada grupo com as pessoas já existentes na organização de TIC e fornecedores.
- Possibilitar a notificação de crises, ou problemas, aos usuários no momento do login na solução utilizando um quadro de avisos.
- Permitir o escalonamento ou a mudança da prioridade dos chamados.
- Possuir auditoria da aplicação visando garantir a integridade dos dados.
- Implementar a notificação da(s) equipe(s) de suporte quando houverem chamados recém abertos, atrasados, escalados ou concluídos.
- Permitir o registro dos tempos de atendimento e resolução do problema para cada categoria de chamado.
- Enviar uma mensagem eletrônica na abertura e encerramento do chamado para o solicitante, que conterá as informações relatadas quando da solicitação do atendimento e o registro da solução encontrada para o defeito apresentado no equipamento, respectivamente.
- Permitir o registro e estatísticas de todas as atividades desenvolvidas.
- Possibilitar ao solicitante, o acompanhamento, em tempo real e pela Internet, dos chamados por ele aberto na Central de Serviços, de forma que seja possível a visualização de todas as fases do atendimento do chamado desde a abertura.
- Controlar os níveis de serviço do atendimento, fornecendo estatísticas de atendimento de acordo com a frequência e parâmetros previamente definidos.
- Criar procedimentos (scripts) de atendimento aos usuários, para auxiliar tanto no diagnóstico quanto na solução de incidentes.
- Permitir o registro de informações dos atendimentos em base de conhecimento, com busca indexada por palavras-chaves e por conteúdo.
- Registrar os dados de fechamento do chamado: data/hora de conclusão do serviço e descrição, clara e objetiva, dos serviços realizados.
- Permitir a confirmação da conclusão do chamado, por parte do solicitante.
- Permitir uma avaliação do atendimento após o fechamento do chamado pelo usuário solicitante.

16.3. RELATÓRIOS DO SISTEMA

O sistema deve ser capaz de gerar relatórios e gráficos de número de chamados e de tempo de atendimento considerando (no mínimo) os seguintes atributos:

- Relatórios e gráficos de número de chamados e tempos médios de atendimento dos chamados por atendente, Área Operacional, unidade da **EBAL**, usuário, tipo de problema, prioridade etc.;
- Relatórios e gráficos indicativos de desempenho do atendimento dos diversos setores e atendentes;
- Relatórios indicando os chamados que não atenderam os níveis de serviço estabelecidos;
- Resumos por tipo de problema e incidência de problemas por unidade da **EBAL** e usuários.

16.4. GESTÃO DE INDICADORES DE QUALIDADE

- O sistema deve permitir o acompanhamento dos níveis de serviço acordados de forma online em tempo real;
- O sistema deve permitir o registro dos níveis de serviço acordados por tipo de chamado, nível, grupo, serviços e severidade;
- O sistema deve contabilizar o tempo de atendimento aos chamados (SLA). O mecanismo de SLA deverá levar em consideração a escala e horário de trabalho dos empregados levando em conta também os feriados;
- Cadastramento das unidades da **EBAL** e seus respectivos usuários alocados a estas unidades, com integração com o *Active Directory* da Microsoft ou protocolo LDAP padrão;
- O sistema deve permitir a geração de gráficos de tempo de atendimento e número de chamados considerando (no mínimo) os seguintes atributos: o tipo de chamado (incidente ou solicitação de serviços), níveis de atendimento, grupos e tipos de atendimento, ativo de hardware ou software, prioridade do chamado, usuário solicitante, área solicitante e analista responsável pela resolução do chamado. Os relatórios devem permitir a

- geração de análises com o uso simultâneo destes atributos;
- O sistema deve prover uma tela de controle, no qual constem as principais informações dos chamados em andamento, tais como: lista dos chamados, tempo de atendimento (em curso) do chamado, usuário solicitante, etc;
- O sistema deve ser capaz de gerar alertas automáticos baseados em tempo de solução dos chamados. Como por exemplo: quando o tempo de solução ultrapassar o estipulado no acordo de níveis de serviço.

16.5. GARANTIA DO SISTEMA DE GESTÃO DE CHAMADOS

A **CONTRATADA** deve garantir a atualização da solução de registro e acompanhamento durante o período de vigência do contrato.

Compreende a garantia de atualização de todos os módulos do sistema fornecido, sem nenhum ônus para a **EBAL**, bem como os defeitos decorrentes de projeto, instalação, correção e atualização da solução. Desta forma, a **CONTRATADA** se compromete a:

- Prover manutenção aos componentes do software fornecido;
- Apresentar as licenças e autorizações de uso, manuais técnicos e mídias;
- Manter a **EBAL** permanentemente informada sobre a existência de novas versões dos componentes da solução e providenciar, sem ônus para o mesmo, a atualização dos softwares, das licenças e autorizações de uso.
- Ao término do contrato, deverá ser disponibilizado para a **EBAL** os fontes atualizados da solução, no caso de ser uma "ferramenta baseada em software livre", ou licenças de uso da solução por um prazo mínimo de 1 (um) ano para que haja uma transição adequada dos dados históricos e processos implantados para um novo fornecedor da Central de Serviços.

16.6. GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

O conjunto mínimo de funcionalidades para o Gerenciamento de Incidentes é:

- Permitir a criação, modificação e fechamento de registros de Incidente;
- Assegurar identificação única para cada evento registrado;
- Possibilitar que os registros de incidente estejam diferenciados dos registros de problema e solicitação de mudança;
- Permitir a inclusão de arquivos (como anexos) no registro de incidente;
- Possibilitar que os registros de incidentes sejam classificados em pelo menos 3 (três) níveis de hierarquia, associando prioridade e expectativa de prazo para cada nível;
- Garantir que os registros de incidente associem-se a Itens de Configuração;
- Possibilitar a associação de registros de incidentes a registros de problemas;
- Permitir consulta à Base de Conhecimento, com gerenciamento de arquivos anexos, pesquisa textual, bem como a localização rápida de soluções para um dado problema;
- A ferramenta deve ser capaz de priorizar, assinalar e escalar manual ou automaticamente os incidentes baseados na categoria desses, ou no tipo de usuário afetado, assegurando que os chamados sejam escalonados para outros técnicos ou grupos de solucionadores conforme suas especialidades, com acompanhamento total de passos, histórico de registros, datas, horários e consumo de tempo;
- Efetuar controle do atendimento de terceiros (provedores de telefonia, produtos), com histórico de registros, datas, horários e consumo de tempo;
- Permitir a definição de coordenadores (gerentes) para cada grupo e subgrupo, possibilitando o controle gerencial sobre as tarefas de seus membros;
- Permitir a geração de relatórios destinados à análise do perfil de chamados, apropriação de chamados por unidades e departamentos da empresa, desempenho no atendimento dos analistas e operadores do atendimento, distribuição dos chamados por hora e dia da semana ou do mês;
- Permitir o gerenciamento da fila de atendimento, auxiliando analistas a definir a ordem em que os chamados devem ser atendidos através de um contínuo monitoramento de tempo e volume por chamados em fila;
- Permitir ao administrador efetuar a associação de tipos de chamados a uma área de atendimento específica, para que o chamado já possa ser direcionado, automaticamente, para a fila de chamados daquela área;
- Permitir remessa de advertências aos operadores responsáveis pelos chamados, a seus supervisores em caso de atraso no tempo de atendimento, utilizando disparo automático de e-mails;
- Habilitar uma interface básica e comum aos usuários, para que abram chamados via WEB;
- Controlar os prazos acordados com o usuário, enviando um alerta para equipe sobre a possível quebra de SLA;
- Fornecer suporte para notificação e escalação automáticas em caso de estouro de expectativa de prazo (SLA);
- Atribuir prioridade de maneira automática conforme critérios pré-estabelecidos pela **EBAL**, tais como equipamento, usuário ou setor solicitante, tipo de serviço a executar, dentre outros;

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

- Possibilitar aos atendentes efetuar pesquisas de satisfação customizáveis via *e-mail*;
- Permitir que profissionais resolvidores (executores da TI) sejam agrupados em grupos e subgrupos, de forma a gerar uma hierarquia de atendimento e execução de tarefas. Por exemplo, Grupo: Suporte à infra-estrutura de rede, Subgrupo: Segurança da informação;
- Permitir a criação de estados (status) dos chamados, definindo, para cada um, se há contagem de tempo em relação à expectativa de prazo para a conclusão (por exemplo, o estado "aguardando retorno do usuário" não deverá contar tempo para o cálculo de SLA);
- Possibilitar que as informações geradas possam ser exportadas para uma manipulação externa;
- Permitir a exportação da base de dados, para os formatos padrão de banco de dados, planilha eletrônica ou XML;
- Permitir o cadastramento de chamados separados para diversas áreas da empresa, com categorias de chamados distintos para cada área. Por exemplo, o sistema deve permitir a abertura de chamados para áreas como TI e Serviços Gerais;
- Permitir abertura de chamados via correio eletrônico, recebendo uma resposta padronizada com o número do chamado;
- Criar relatórios personalizados, que permitam extrair informações avançadas sobre os eventos existentes;
- Suportar o envio de mensagens customizáveis de correio, pelo menos, nas seguintes situações: o momento da abertura do chamado (informação do número do chamado ao usuário); a cada mudança de estado; a cada mudança de área; no fechamento do chamado;
- Permitir a criação de "chamados-filho", associados ao chamado principal, que deverão ser atendidos por áreas de atendimento diversas. O "chamado-pai" só poderá ser fechado depois que todos os "filhos" tiverem sido fechados;
- Permitir a cópia de chamados (com números diferentes), para tarefas que envolvam as mesmas atividades em diferentes locais.

16.7. GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

O conjunto mínimo de funcionalidades para o Gerenciamento de Problemas é:

- Garantir o registro, identificação e classificação de um problema;
- Permitir agrupar a classificação de problemas por área de atuação (ex.: Hardware, Software, Aplicação, etc.);
- Possuir funcionalidades para o Gerenciamento de Problemas, de acordo com as definições do MODELO ITIL, permitindo sua identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz;
- Permitir o controle dos Erros Conhecidos;
- Permitir que um problema seja registrado a partir de incidentes ou de iniciativa dos profissionais da TI;
- Permitir que seja nomeado um gerente (pessoa ou grupo) para gerenciar o problema;
- Permitir a criação de Requisição de Mudanças (RFC – *Request For Change*) a partir de um problema registrado;
- Realizar análise de tendência, permitindo detectar possíveis reincidências;
- Possibilitar inclusão e atualização dos dados contidos na Base de Conhecimento;
- Assegurar que um registro de problema contém todo o histórico de sua análise, diagnóstico e pode estar associado a uma Requisição de Mudanças;
- Emitir relatórios de acompanhamento sobre monitoração de Problemas e Erros Conhecidos;
- Enviar avisos automáticos sobre reincidências de problemas.

16.8. BASE DE CONHECIMENTO

- Controlar os envios às bases de conhecimento, através da imposição de um processo de aprovação.
- Permitir localização rápida de soluções através de pesquisas avançadas.
- Suportar FAQ's no Auto-Atendimento WEB.
- Possuir recursos para anexar documentos eletrônicos aos conhecimentos registrados.
- Criar diferentes bases de conhecimentos de soluções técnicas e de auto-atendimento para o acesso diferenciado entre agentes e clientes.
- Manter um histórico sobre os registros modificados através de uma inclusão e alteração dos procedimentos.

16.9. GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

O conjunto mínimo de funcionalidades para o Gerenciamento de Nível de Serviço é:

- A **CONTRATADA** deverá prover por meio da Solução informatizada, suporte e manutenção ao gerenciamento, definição, revisão, monitoramento e divulgação dos Acordos de Nível de Serviço (ANS), Acordos de Níveis Operacionais (ANO) e Contratos de Apoio (CA).
- Deverá suportar a definição de níveis de serviço para os processos de Incidentes, Problemas, Mudanças e Requisições de Serviços.
- Deverá possibilitar a definição dos níveis de serviço de tempo para início do atendimento e tempo de solução, no

mínimo.

- Deverá suportar a diferenciação dos níveis de serviço estabelecidos para um chamado de acordo com seu tipo, classificação, prioridade, área fim, ICs envolvidos e usuários envolvidos.
- Deverá possibilitar a definição de paradas programadas e janelas de manutenção para os serviços de TI, de modo que interrupções durante esses intervalos não influenciem o cálculo dos níveis de serviço correspondentes.
- Deverá emitir alerta automático (via correio eletrônico, por exemplo), quando um nível de serviço estiver próximo de seu limite acordado (para SLA, OLA e UC).
- Deverá prover às gerências de incidentes, problemas e requisições de serviços, o acesso a informações de SLAs.
- Deverá prover à gerência de mudanças o acesso a informações de SLAs, para tratar requerimentos de disponibilidade, janelas para implementações, detalhes acordados e assuntos correlatos.
- Deverá permitir a associação automática de incidentes, problemas e mudanças a serviços e SLAs, possibilitando a visualização dos incidentes que impactaram serviços e SLAs.
- Deverá permitir a emissão de relatórios comparativos entre os níveis de serviço acordados e os níveis de serviço efetivamente realizado.
- Deverá permitir a emissão de gráficos gerenciais consolidados por período, contendo os indicadores de desempenho.
- Os relatórios para controle dos Níveis de Serviço deverão conter no mínimo, mas não se limitando a:
 - o Indicadores de desempenho;
 - o Disponibilidade dos Serviços;
 - o Problemas ocasionados pelo baixo nível do serviço;
 - o Ações para manter os níveis de serviços acordados;
 - o Ações para restaurar os indicadores que estão fora da meta;
 - o Índice de satisfação dos usuários;
 - o Número de incidentes, problemas e mudanças relacionados com os níveis de serviços.

16.10. GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

O conjunto mínimo de funcionalidades para o Gerenciamento de Mudanças é:

- Permitir criação, modificação e deleção de registros de mudança.
- Garantir o acompanhamento, de forma estruturada, das diferentes fases e atividades de uma mudança.
- Dispor de uma interface que facilite a criação, aprovação, encerramento das Requisições de Mudanças.
- Assegurar que somente pessoal autorizado poderá criar, aprovar e encerrar uma Requisição de Mudança.
- Permitir que a equipe da Gestão de Mudanças e os responsáveis por testar, construir e verificar possam atualizar os registros das Requisições de Mudanças, dentro das respectivas competências.
- Disponibilizar um cronograma detalhado com todas as ações envolvidas em uma mudança.
- Fornecer relatórios completos sobre as Requisições de Mudanças para criação de estatísticas e aperfeiçoamento do processo (acompanhamento, status, aprovações, encerramento).
- Permitir a utilização de métodos de priorização automáticos para as Requisições de Mudança.
- Possuir recursos para anexar documentos eletrônicos às Mudanças.
- Permitir a comunicação automatizada, na fase de aprovação, para autorização ou rejeição do registro de Mudança pelos responsáveis designados.
- Avisar automaticamente todos os envolvidos quando uma solicitação de mudança ultrapassar o tempo limite especificado para uma determinada ação.
- Enviar alertas automáticos para realização de revisões para mudanças já executadas.

16.11. GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO

O conjunto mínimo de funcionalidades para o Gerenciamento de Configuração é:

- Garantir identificação única para IC.
- Manter o histórico dos dados relacionados a cada IC (Item de Configuração) durante toda permanência no BDGC (Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração), para que mudanças nos seus registros sejam rastreadas, gerando análises históricas e tendências futuras sobre as transações.
- Permitir o cadastramento, alteração e deleção dos IC's e seus relacionamentos, através de interface gráfica, estabelecendo uma relação hierárquica entre os IC's, preservando a integridade referencial.
- Permitir a criação, modificação e exclusão de atributos para cada tipo de IC.
- Manter todos os detalhes dos itens de configuração e seus respectivos atributos em uma base de dados centralizada.
- Ferramenta de Relatórios deve permitir criar relatórios gerenciais de contagem de IC's de forma documentar a evolução do IC's ao longo do tempo.
- Ferramenta de Relatórios deve permitir criar relatório do histórico do IC.

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

- Efetivar a integração com outros processos do MODELO ITIL, tais como, a Gestão de Incidentes, Gestão de Mudanças, etc.
- Enviar notificações automáticas aos responsáveis quando houver mudanças nos IC's.
- Consultar os IC's e seus relacionamentos, fundamentalmente, para avaliar o impacto das mudanças requisitadas e permitir que a Gestão de Incidentes possa identificar os IC's envolvidos em eventos.
- Permitir a criação ilimitada de atributos para cada tipo de IC.
- Disponibilizar uma visão gráfica de relacionamento entre os recursos, exibindo tanto relação de composição (IC pai e seus IC's filhos) quantos outros tipos (dependência, conexão, etc.).
- Permitir a recuperação das requisições de mudança junto com o histórico do IC cadastrado no BDGC.
- Identificar um IC quando outro IC dependente é afetado por um registro de incidente, problema ou requisição de mudanças.
- Permitir controle de informações de contratos, associando os IC's aos seus respectivos fornecedores.
- Permitir a movimentação de ICs de uma unidade para outra, gerando documentos de transferência.
- Possibilitar o envio de notificações automáticas aos responsáveis quando houver mudanças nos IC's.

16.12. GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO

O conjunto mínimo de funcionalidades para o Gerenciamento de Conhecimento é:

- Possuir uma base de conhecimento onde serão registrados erros conhecidos e soluções para os problemas. Deverá ser possível relacionar os problemas e suas respectivas soluções a mudanças e a incidentes específicos.
- Permitir a adição de registros na base a partir dos registros de incidentes, de problemas e respectivas soluções implementadas.
- Permitir o acesso à base de conhecimento via WEB, assim como, disponibilizar pesquisas por palavras-chave, obtidas em um chamado, incidente, problema ou erro conhecido e possibilitar a navegação hierárquica de tópicos ou assuntos.
- Possuir a capacidade de gerenciar os erros conhecidos, tornando-os disponíveis para consultas dos usuários e publicação na WEB.
- Deverá possibilitar a usuários administradores, ou outros usuários com nível de autorização suficiente, o gerenciamento (inclusão, alteração, consulta e exclusão) das informações armazenadas na base de conhecimento, bem como o gerenciamento das informações a serem armazenadas.
- Deverá possuir listas de perguntas frequentes (FAQs) para cadastrar informações sobre problemas conhecidos, erros comuns, rotinas e procedimentos (*scripts*), permitindo a categorização das informações inseridas.
- Deverá possuir em sua tela inicial um quadro de avisos onde serão informadas indisponibilidades de serviços (correntes ou programadas), mudanças relevantes ou outras mensagens genéricas cadastradas por um usuário administrador, e deverá permitir o direcionamento das informações para todos os usuários ou apenas para grupos de usuários.
- Deverá suportar o cadastro, a alteração, a revisão, a desativação, a publicação, a definição de público-alvo, a definição de área responsável, a alteração de status e a categorização de ativos de conhecimento.
- Deverá suportar o recebimento de propostas de ativos de conhecimento, sua posterior análise e sua aceitação ou rejeição. O recebimento de propostas de ativos de conhecimento deve ter origem no gerenciamento de incidentes, no gerenciamento de problemas ou em uma solicitação direta de um usuário.
- Deve permitir a anexação de documentos de qualquer tipo.
- Deverá sugerir automaticamente uma documentação em função do tipo de incidente, problema ou mudança.

16.13. GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÕES

O conjunto mínimo de funcionalidades para o Gerenciamento de Requisições é:

- Gerenciar requisições através de um processo próprio para esses objetos.
- Permitir categorizar Requisições.
- Permitir configurar alertas no caso de alterações no conteúdo das requisições.
- Permitir que o usuário final utilize um corretor ortográfico na abertura de requisições.
- Permitir que o usuário final ou analistas possam anexar links para documentos à requisição.
- Permitir que o usuário final ou analistas possam anexar documentos completos à requisição.
- Permitir a priorização das requisições.
- Permitir que as requisições sejam direcionadas para grupos específicos dependendo de sua categoria.
- Disponibilizar interface WEB para que os usuários finais possam registrar as requisições sem a interação de um analista.
- Possibilitar o relacionamento das requisições com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições.
- Permitir a abertura de requisições através de e-mail, arquivos texto e *WEB Services* para integração com outras soluções.

- Disponibilizar a funcionalidade de pesquisa de requisições similares na abertura de uma nova requisição.
- Permitir a criação de requisições a partir de modelos pré-definidos.
- Disponibilizar atividades pré-formatadas para a atualização de requisições sem a necessidade de edição do registro completo. As atividades devem incluir atualização de status, inclusão de comentário, transferência de requisições, documentação da solução, registro das ligações para o usuário e notificação dos envolvidos.
- Possibilitar o registro das soluções das requisições e disponibilizar a geração de documentos de conhecimento a partir desses registros.
- Monitorar e emitir relatórios sobre as requisições.

16.14. GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÕES

O conjunto mínimo de funcionalidades para o Gerenciamento de Liberações é:

- Prover integração das Requisições de mudança com as atividades de liberações.
- Prover um painel de controle automático ("dashboard") integrando as mudanças com as liberações.
- A solução de liberação deve prover um ciclo de vida automático em conformidade com o MODELO ITIL.
- Solução Informatizada deverá prover no mínimo os seguintes Indicadores de Desempenho e Relatórios:
 - o Índice de incidentes e problemas ocorridos devido a liberações realizadas;
 - o Índice de liberações realizadas dentro do prazo;
 - o Índice de liberações realizadas sem necessidade de *backout*;
 - o Relatório de Status de todos os problemas e incidentes pendentes relacionados a mudanças e/ou liberações;
 - o Relatório de Quantidade de Liberações realizadas;
 - o Relatório de Distribuição das liberações por Departamento / Localidade;
 - o Relatório de Distribuições de Liberação por Tipo;
 - o Relatório de Liberações por fornecedor;
 - o Relatório de Desempenho das liberações por fornecedor;
 - o Relatório de Indicadores de desempenho.

17. ANEXO VI – MODELO DE DOCUMENTOS

17.1. TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO

(Imprimir em papel timbrado da LICITANTE)

Por este instrumento, as partes acima identificadas resolvem registrar o encerramento do contrato em epígrafe e ressaltar o que segue:

O contrato está sendo encerrado por motivo de *<descrição do motivo>*.

As partes concedem-se mutuamente plena, geral, irrestrita e irrevogável quitação de todas as obrigações diretas e indiretas decorrentes deste contrato, não restando mais nada a reclamar de parte a parte.

Não estão abrangidas pela quitação ora lançada e podem ser objeto de exigência ou responsabilização mesmo após o encerramento do vínculo contratual:

As obrigações relacionadas a processos iniciados de penalização contratual;

As garantias sobre bens e serviços entregues ou prestados, tanto legais quanto convencionais;

A reclamação de qualquer tipo sobre defeitos ocultos nos produtos ou serviços entregues ou prestados.

<inserir pendências, se houverem>

E assim tendo lido e concordado com todos seus termos, firmam as partes o presente instrumento, em duas vias iguais, para que surta seus efeitos jurídicos.

Salvador – BA, <Dia> de <Mês> de <Ano>.

Nome Completo do Representante Legal do LICITANTE (*assinatura*)**17.2. TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO***(Imprimir em papel timbrado da LICITANTE)*

Identificação da Empresa

Nome:

Endereço:

CNPJ:

Declaramos, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº XX/XXXX – **EBAL**, que manteremos sigilo sobre todas as informações a que tive acesso em decorrência do processo licitatório, e caso se logre vencedora, de toda e qualquer informação pertinente a execução do contrato e de, abrangendo o ambiente computacional, o ambiente de redes, processos modelados, documentação, comunicações, detalhes construtivos, materiais e quaisquer outros.

Salvador – BA, <Dia> de <Mês> de <Ano>.

Nome Completo do Representante Legal do LICITANTE
(*assinatura*)**17.3. DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AOS REQUISITOS TECNOLÓGICOS***(Imprimir em papel timbrado da LICITANTE)*

Identificação da Empresa

Nome:

Endereço:

CNPJ:

Declaramos, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº XX/XXXX – **EBAL**, que a solução informatizada para a gestão dos serviços da Central de Serviços (inserir nome do sistema/solução), ofertada na proposta atende nativamente a todos os requisitos técnicos constantes do Termo de Referência e seus Anexos, comprometendo-se, assim, a assumir todas as consequências, previstas no Edital pelo seu não atendimento.

Salvador – BA, <Dia> de <Mês> de <Ano>.

Nome Completo do Representante Legal do LICITANTE
(*assinatura*)**18. ANEXO IX – CRONOGRAMA PARA TRANSIÇÃO FINAL DOS SERVIÇOS**

TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS		
FASE	EMPRESA RESPONSÁVEL	PRAZO
1. PLANEJAMENTO		
1.1 Transmissão de informações do ambiente	ATUAL	10 dias
1.2 Assimilação de informações do ambiente	CONTRATADA	
2. OPERAÇÃO		
2.1 Execução dos Serviços – Fase I	ATUAL	09 dias
2.2 Acompanhamento dos Serviços – Fase I	CONTRATADA	
2.3 Execução dos Serviços – Fase II	ATUAL	09 dias
2.4 Acompanhamento dos Serviços – Fase II	CONTRATADA	
3. AVALIAÇÃO FINAL		
3.1 Avaliação final do processo de transição	ATUAL / CONTRATADA	01 dia

4. ENTREGA FINAL		
4.1 Entrega da operação para nova empresa	ATUAL	01 dia