

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE BAHIA

Edital 2/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
2/2026	926646-CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE BAHIA	GABRIELA ALMEIDA SANTOS	18/08/2026 10:28 (v 0.40)
Status	CONCLUIDO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		9079604110000166.000013/2025-1

1. DO OBJETO

PREGÃO ELETRÔNICO

Nº 12 / 2026

CONTRATANTE (UASG)

(926646) CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DA BAHIA

OBJETO

Contratação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários (Service Desk), de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library) bem como a implementação de serviços para desenvolvimento de soluções automatizadas inerentes aos processos e serviços de TI do CRCBA.

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

R\$ 686.540,00 (seiscentos e oitenta e seis mil quinhentos e quarenta reais)

DATA DA SESSÃO PÚBLICA

Critério de Julgamento:

Menor preço global

Modo de disputa:

Aberto

TRATAMENTO FAVORECIDO ME/EPP/EQUIPARADAS

Sim

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DA BAHIA

Torna-se público que o (a) CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DA BAHIA, por meio do setor responsável pelas licitações, sediado na Av. Tancredo Neves, 2539 - Ed. CEO Salvador Shopping - Torre Londres - Térreo / 31º Andar, - Bairro Caminho das Árvores, Salvador/BA, CEP 41820-021, realizará licitação, na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, do Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023, e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários (Service Desk), de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library) bem como a implementação de serviços para desenvolvimento de soluções automatizadas inerentes aos processos e serviços de TI do CRCBA. O objeto a ser contratado compreende os seguintes serviços:

ITEM	Serviço	Atuação	Unidade de Medida	Qtd. Estimada Mês	Qtd. Estimada Ano
1	Atendimento e Suporte remoto – N1	Remoto	Serviço/Mês	1	12
2	Atendimento e Suporte presencial – N2	Presencial	Serviço/Mês	1	12
3	Serviço de desenvolvimento de automações	Presencial	Serviço/Mês	1	12
4	Serviço de desenvolvimento sob demanda	Remoto	UST/Demanda	80	960

1.2. A licitação será realizada em lote único, pois os serviços a serem contratados são indivisíveis e complementares, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem a tabela acima mencionada no termo de referência.

1.3. Serviço de Atendimento e Suporte Remoto - Primeiro Nível ou N1

Implementado mediante atendimento via equipe de técnicos que atuarão remoto na unidade da CONTRATANTE, exclusivamente.

1.4. Serviço de Atendimento e Suporte Local – Segundo Nível ou N2

Consiste, majoritariamente, no atendimento presencial no ambiente do usuário, apoiando diretamente aos usuários assim que acionados através da Central de Serviços via chamados para resolução de incidentes ou solicitações de serviços, dando também suporte as demais equipes de atendimentos.

1.5. Serviço de Desenvolvimento de automações

Focado na criação, desenho, codificação e implementação de soluções automatizadas utilizando o *Power Automate*, conforme levantamento das necessidades das diversas áreas do CRCBA.

1.6. Serviço de desenvolvimento e customizações sob demanda

Serviço por demanda para atendimento a solicitações referentes a projetos de desenvolvimento de software, API's, aplicativos de acordo com as necessidades e requisitos de negócio levantados do CRCBA.

Para atingir os objetivos previstos, a Central de Serviços, operada pela empresa contratada, deverá seguir integral e diretamente as funções e os processos referenciados na *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*.

1.7. Justificativa

A necessidade dos serviços descritos no objeto deste TR respalda-se no fato de que a contratação solicitada é fundamental para o cumprimento das responsabilidades relacionadas às atividades da área de TI, no que se refere ao atendimento e suporte aos usuários de recursos de TI deste Conselho, bem como para promover a transformação digital por meio da automação de processos internos.

As demandas tecnológicas do Conselho Regional de Contabilidade da Bahia (CRCBA) exigem a contratação de serviços especializados para:

- Aprimorar a infraestrutura e suporte de TI: Garantindo suporte, sustentação, eficiência e melhoria contínua no atendimento aos usuários e na segurança dos sistemas.
- Automatizar processos internos: Reduzindo retrabalho e otimizando a integração de sistemas por meio de soluções personalizadas de automações de processos e tarefas repetitivas.

Essa contratação garantirá a continuidade e a melhoria dos serviços prestados pelo CRCBA, alinhando-se aos seus objetivos estratégicos de modernização.

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

- Adota processos formais e auditáveis para realização de serviços de suporte e atendimento dentro das normas ITIL;
- Gerencia os incidentes, requisições, problemas, mudanças, etc com base em padrões de procedimentos, métricas e SLAs;
- Gera relatórios que permitem o gestor tomar decisões baseadas em dados confiáveis e precisos;
- Promove a melhoria contínua da qualidade do serviço, procurando sempre minimizar a possibilidade de falhas e interrupções na estrutura de TI;

- Garante a manutenção dos padrões ao longo do tempo das empresas certificadas são auditadas anualmente pela autoridade certificadora.

A certificação ISO/IEC 20000-1 visa garantir que a contratada possua maturidade em gestão de serviços, conhecimento de governança de TI e capacidade comprovada para manter os níveis de serviço dentro dos padrões esperados.

A certificação ISO 9001 é altamente vantajosa para o contratante porque garante que as empresas de serviços de TI (*Service Desk*), pois transforma processos de atendimento em fluxos padronizados, confiáveis e focados na satisfação do cliente. Ela funciona como um selo de qualidade que garante a conformidade internacional dos serviços prestados.

As principais justificativas para adotar a ISO 9001 em TI incluem:

- **Padronização e Eficiência Operacional:** A norma ajuda a documentar e mapear processos de TI, eliminando o "conhecimento pessoal" (informação retida por poucos funcionários) e reduzindo tempos de pesquisa, número de tentativas e inconsistências no atendimento.
- **Gestão Proativa de Riscos:** A ISO 9001 incentiva a mentalidade baseada em risco, permitindo que a TI antecipe problemas antes que afetem o cliente, em vez de atuar apenas de forma reativa (apagando incêndios).
- **Diferencial Competitivo e Credibilidade:** Sendo um padrão internacional, a certificação transmite confiança e segurança, facilitando a conquista de credibilidade e eficiência sendo aceito como pré-requisito para contratações.
- **Melhoria na Satisfação do Cliente:** Com processos mais claros e focados em resultados, a empresa contratada consegue aumentar a qualidade do serviço, cumprir prazos com mais precisão e aumentar o nível de serviço (SLA).
- **Melhoria Contínua :** A norma ISO 9001 promove um ciclo constante de avaliação e aprimoramento dos serviços (metodologia PDCA), garantindo que a empresa de TI evolua junto com a tecnologia e as demandas do mercado.

O sistema de gerenciamento de serviços é um pilar importantíssimo na prestação de serviços de qualidade pois este tem que está alinhado 100% as normas da ITIL e melhor forma de se garantir isso é a certificação da ferramenta por órgãos certificadores como a PinkVerify ou a PeopleCert. Atualmente existem mais de 40 softwares de gestão certificados nas 2 empresas certificadoras com 5 ou mais processos certificados, o que claramente não caracteriza restrição a ampla participação.

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

1.8. Benefícios / Resultados esperados

O serviço contratado pretende alcançar os seguintes resultados:

- A continuidade do provimento do suporte adequado à utilização dos sistemas e recursos de TI pelos usuários internos, mantendo a disponibilidade dos serviços do CRCBA;
- A redução de demandas manuais, em decorrência da automação e robotização nos processos;
- A ampliação do conhecimento dos usuários internos em relação à utilização de soluções tecnológicas mais eficientes;
- Proporcionar um ponto único de contato com os usuários para as questões relativas ao uso dos recursos de TI;

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

1.9. Estrutura da especificação

Os seguintes documentos estão compondo esta especificação:

- SEÇÃO B1: Descrição do Ambiente Tecnológico;
- SEÇÃO B2: Catálogo de Serviços;
- SEÇÃO B3: Acordo de Nível de Serviços e Indicadores;
- SEÇÃO B4: Fator de Ajuste;
- SEÇÃO B5: Especificação e Confidencialidade;
- SEÇÃO B6: Solução Informatizada;
- SEÇÃO B7: Teste da Solução Informatizada.

1.10. 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 Central de Serviços, observando as melhores práticas de serviços da Information Technology Infrastructure Library (ITIL) e serviço de desenvolvimento de soluções de automatização de processos de negócios.

A execução dos serviços ocorrerá conforme os conceitos, critérios, condições e especificações constantes deste Documento.

Para quantificar os serviços a serem prestados por demanda será usada a UST (Unidade de Serviço Técnico) como unidade de referência.

Uma UST (Unidade de Serviço Técnico) corresponde a uma hora de trabalho de um profissional em atividades de média complexidade. (ou seja, Fator de Ponderação = 1,00).

A estimativa máxima de solicitações para estes serviços por demanda é de 80 USTs mensais, contudo, não haverá compromisso de consumo desses serviços, estando dependente da necessidade e conveniência por parte do CRCBA.

Estes serviços deverão ser prestados prioritariamente de forma remota, mas em casos de necessidades especiais ou críticas, será exigida a presença física no local da instalação.

Para atingir os objetivos previstos, a Central de Serviços, regulado por SLA, operado pela CONTRATADA, deve seguir integral e diretamente as funções e os processos referenciados na ITIL e inclusive adotar em sua interface a nomenclatura dos processos a seguir:

- Central de Serviços;
- Gerenciamento de Incidentes;
- Cumprimento de Requisições de Serviços;
- Gerenciamento de Problemas;
- Gerenciamento do Catálogo de Serviços;
- Gerenciamento de Nível de Serviço;
- Gerenciamento de Mudanças;

- Gerenciamento de Liberação;
- Gerenciamento de Configurações;
- Gerenciamento do Conhecimento.

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

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

1.12. Descrição do Ambiente

a) Descrição do ambiente computacional (SEÇÃO B1)

- Topologia da rede;
- Sites isolados;
- Parque computacional;
- Softwares utilizados (detalhar os tipos);
- Projetos relevantes em andamento;

b) Descrição das estatísticas relacionadas aos chamados (SEÇÃO B1)

- Volume médio mensal;
- Períodos críticos / sazonalidade;
- Distribuição por tipo de chamado (normal, urgente, crítico);
- Por localidade, em caso de ambiente distribuído;
- Pesquisas de satisfação do usuário;
- Disponibilidade da rede e dos serviços providos pela área de TI;
- Usuários ativos / total
- Por tipo e categoria de serviço;

1.13. Localidades de Atendimento (SEÇÃO B1)

Lista todas as localidades de atendimento, tanto a SEDE quanto as Unidades Externas.

1.14. Execução dos Serviços Horário de Atendimento

Regular - dias úteis, das 08:00 às 17:00. Intervalo 1h

1.15. Localização da Central de Serviços

1.15.1. Na CONTRATADA

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

- a) Central Telefônica de Comunicação;
- b) Recursos Estruturais;
- c) Equipamentos;
- d) Solução Informatizada.

a) Central Telefônica

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

Central telefônica virtual com as seguintes funcionalidades:

- Controle de Filas para gerenciamento dos atendimentos aos usuários;
- Identificar de forma individualizada cada atendente no sistema;
- Gerar, pelo menos, os seguintes relatórios:
- Ligações recebidas;
- Ligações atendidas;
- 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;
- Quantidade de chamadas perdidas;
- Percentual de chamadas perdidas e atendidas.
- Monitoramento em tempo real, que forneça as seguintes informações:
- Atendentes logados;
- Atendentes disponíveis;
- Tempo de ligação de cada atendente;
- Percentual de ligações atendidas;
- Quantidade de ligações atendidas;
- Tamanho da fila de espera.

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

b) Recursos Estruturais

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

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

- **Posições de Atendimento (PAs)** – disponibilização de posições de atendimento completas, composta de: mobiliário, estações de trabalho conectadas em rede, habilitadas para o uso dos aplicativos necessários à operacionalização da CENTRAL DE SERVIÇOS;
- **Terminais telefônicos Hands-Free:** compatíveis com linhas telefônicas digitais, para cada uma das posições de atendimento, compostos de headsets individuais para cada um dos atendentes e tantos amplificadores quantas sejam as posições de atendimento;
- **Terminais telefônicos sobressalentes:** A contratada deverá fornecer terminais telefônicos sobressalentes em quantidade suficiente para permitir o funcionamento e o cumprimento dos níveis de serviço contratados, caso algum terminal apresente problemas.

- **Solução de ITSM:** Para registro, acompanhamento de chamados (incidentes e/ou solicitações de serviços) e gerenciamento geral da Central de Serviços; A solução de ITSM, tendo em vista assegurar maior disponibilidade e continuidade de utilização deverá ser fornecida sobre o formato de licenciamento SaaS (Software como serviço);
- **Servidor(es):** disponibilização de equipamento(s) para instalação da solução de Banco de Dados e Solução de Atendimento utilizada para armazenamento dos dados, devidamente habilitada(s) para uso desta plataforma, dimensionada(s) para níveis de performance compatíveis com os requisitos de serviço aqui contratados e dotada(s) de recursos de garantia de disponibilidade também compatíveis aos aqui exigidos.
- **Smartphones:** A contratada deverá fornecer smartphones com pacote de dados e voz a todos postos alocados na CONTRATADA, técnicos e coordenador, com suporte a aplicações de mensagens (whatsapp), vídeo conferência (Microsoft Teams ou google meet) e aplicações web (ferramenta de ITSM, em conformidade com as funcionalidades presentes na Seção B6), ajudando a padronizar o suporte técnico e facilitando a comunicação.
- **SMART TV:** A CONTRATADA deverá disponibilizar no local uma smart TV, com no mínimo 43 polegadas, conexão HDMI e suporte de teto que será utilizada para exibição de solução de monitoramento do ambiente que será disponibilizada pela CONTRATANTE.

1.16. Será responsabilidade da CONTRATANTE fornecer e manter:

1.16.1. Mobiliário, equipamentos e softwares necessários para os técnicos prestarem os serviços de atendimento e desenvolvimento on-site.

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

1.17. Central de Atendimento (1º Nível)

1.17.1. A Central de Atendimento deverá funcionar nas dependências da CONTRATADA sendo necessário o fornecimento ou a execução dos seguintes itens por parte da mesma:

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

1.17.3. Disponibilização de número 0800 para contato, durante o período de vigência do contrato;

1.17.4. Implantação de um circuito de comunicação de dados com largura de banda suficiente para permitir o acesso remoto (se necessário) às estações dos usuários;

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

1.17.6. Os circuitos de comunicação entre a central de serviços e as localidades onde serão prestados os serviços de atendimento remoto serão disponibilizados pela CONTRATADA;

1.17.7. Especial atenção em relação às questões de segurança e sigilo funcional deve ser dada ao acesso dos atendentes às estações de trabalho da unidade CONTRATANTE.

1.18. Serviços de Suporte Presencial (2º Nível)

1.18.1. Serviços de Desenvolvimento de Soluções Automatizadas

1.18.2. A equipe de suporte presencial (2º Nível) deverá ficar alocada exclusivamente nas dependências da CONTRATANTE.

1.18.3. A equipe de desenvolvimento de soluções automatizadas atuará em regime híbrido, com atividades presenciais para levantamento de requisitos e desenvolvimento remoto, quando aplicável.

1.19. Processos

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

- Central de Serviços;
- Cumprimento de Requisições 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.

1.20. Funcionamento

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

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

1.21. Dentre os motivos para abertura de registros temos:

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

1.22. Serviços Prestados pela Central de Serviços

- a) Deverá fornecer um ponto único de contato com a área de TIC para os usuários dos serviços de TIC, ou seja, constituir um Ponto Único de Contato (Single Point of Contact – SPOC), simplificando o dia-a-dia dos usuários e permitindo a área de TIC ter o total controle sobre todas as comunicações recebidas;
- b) Deverá prover um suporte técnico de alta qualidade para o alcance dos objetivos de negócios, dedicando uma equipe de profissionais especialmente treinada para o suporte aos serviços disponibilizados e dimensionados de acordo com as reais necessidades de suporte ao usuário;
- c) Deverá contribuir para o incremento da satisfação dos usuários com os serviços prestados pela área de TIC, pela criação de um padrão de atendimento, em conjunto com a CONTRATANTE, e apresentação de uma postura profissional frente aos usuários;
- d) Deverá realizar análise de incidentes recorrentes e apresentação de alternativas visando a sua eliminação definitiva;

- e) Deverá produzir informações gerenciais, coletando medidas e calculando indicadores de desempenho;
- f) Deverá realizar inventário dos computadores instalados na rede da CONTRATANTE, quando das intervenções de 2º. Nível e mantendo-o atualizado durante a vigência do contrato;
- g) Deverá avaliar em conjunto com a CONTRATANTE o Catálogo de Serviços e Acordo de Nível de Serviços conforme SEÇÃO B2 e B3 deste TR;
- h) Deverá alimentar a base de conhecimento e configuração (CMDB) com os dados oriundos do inventário ou dos incidentes e problemas solucionados no suporte ao usuário;
- i) Deverá elaborar e apresentar os relatórios informando a situação dos ativos inventariados;
- j) São, também, de responsabilidade da Central de Serviços os seguintes serviços relativos à gestão de contratos de Acordo de Níveis de Serviços (ANS):
 - Acionamento de empresas contratadas para manutenção de elementos específicos, e acompanhamento dos seus respectivos tempos de atendimentos;
 - Acionamento da CONTRATANTE quando o assunto a ser resolvido não for da sua competência;
 - Registro do fechamento dos chamados quando da sua efetiva finalização.

1.23. Serviços Prestados pelos técnicos de 1º nível

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

- Atender às solicitações dos Usuários da CONTRATANTE, registrando-as na Solução Informatizada de Gerenciamento;
- Identificar os chamados, classificando-os de acordo com o seu tipo, categoria e informações relevantes;
- Prover o diagnóstico e investigação no 1º Nível;
- Manter os usuários informados sobre o progresso das solicitações;
- Executar funções de suporte final (1º nível), verbal ou remotamente, incluindo o atendimento e o suporte aos usuários no uso do ambiente computacional sob sua responsabilidade;
- Encaminhar os atendimentos para áreas específicas, caso estas não possam ser resolvidas no atendimento remoto;
- Realizar a conclusão dos chamados, após a sua efetiva finalização;
- Diagnosticar e resolver, quando possível, problemas de software dos Itens de Configuração cobertos pelo contrato;
- Administrar a utilização dos equipamentos localizados nos órgãos/unidades, acionando, sempre que necessário, as empresas responsáveis por garantias ou contratos vigentes de manutenção;
- Suporte ao uso de sistemas corporativos;
- Realizar pesquisa de satisfação junto aos usuários quando do fechamento dos chamados;
- Não resolvendo o incidente no 1º nível de atendimento, encaminhar para os outros níveis, descritos no Catálogo de Serviços (Seção B2), caso o serviço em questão seja de responsabilidade do nível a ser encaminhado.
- A equipe de atendimento deverá acompanhar, apoiar e preparar as atividades internas e externas, como reuniões que exijam suporte

1.24. Serviços Prestados pelos técnicos de 2º nível

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

- Atender aos chamados passados pelo primeiro nível, dentro dos prazos acordados para este atendimento;
- Executar funções de suporte final incluindo o atendimento e o suporte aos usuários no uso do ambiente computacional sob sua responsabilidade;
- Suporte técnico aos usuários, incluindo configuração e manutenção de estações de trabalho e periféricos;
- Diagnóstico e solução de problemas em sistemas operacionais Windows 11;

- Gerenciamento e configuração de redes e conectividade, incluindo TCP/IP, DNS e firewalls;
- Monitoramento do painel de segurança do Bitdefender Gravity Zone, garantindo altos níveis de proteção contra vulnerabilidades;
- Instalar e configurar softwares nos microcomputadores, assegurando o acesso à rede e documentando as configurações feitas;
- Instalação, configuração, gerenciamento de hardware/software como, por exemplo, impressoras, computadores, notebooks, netbooks, monitores de vídeo, placas de rede, ativos de rede LAN e WAN e outros periféricos em geral, além de sistemas operacionais e aplicativos nos terminais de usuário;
- Diagnosticar e solucionar problemas de hardware/software dos ativos cobertos pelo contrato;
- Suporte operacional dos aplicativos (suíte de escritório, navegador, utilitários, suporte nas configurações e suporte na implementação de sistemas informatizados de correio eletrônico, telefonia, sistemas de atendimento online, dentre outros) instalados no ambiente computacional do CONTRATANTE;
- Documentar as soluções geradas para a solução dos incidentes;
- Não resolvendo o incidente no 2º nível de atendimento, encaminhar para os outros níveis, descritos no Catálogo de Serviço (Seção B2), caso o serviço em questão seja de responsabilidade do nível a ser encaminhado;
- A equipe de atendimento deverá acompanhar, apoiar e preparar as atividades internas e externas, como reuniões que exijam suporte;
- Solução de problemas relativos à indisponibilidades decorrentes de problemas de fabricação e/ou desenvolvimento; solução de falhas ou defeitos no funcionamento, incluindo a instalação de arquivos para a correção de erros;
- Serviços de Cabeamento (Manutenção de pontos, passagem de cabos e manutenção de Rack's);
- Esclarecimento de dúvidas e orientação sobre o funcionamento e operação das tarefas, recursos, resultados e documentos, principalmente em apoio como controle interno ou resposta a órgãos de controle;
- Instalação de novas versões ou atualizações e patches, quando disponibilizados pelos fabricantes ou para correto funcionamento ou referência de processos e recursos.

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

1.25. Serviço de Desenvolvimento de Soluções de Automação

1.25.1. Os serviços de desenvolvimento de automação deverão ser executados observando o paradigma de Implementação Ágil com o foco no alcance de resultados, entrega de valor, qualidade dos produtos desenvolvidos e observância aos padrões de desempenho e segurança da informação definidos nesse Termo de referência.

1.25.2. Serviços de Desenvolvimento de automações, abrangem o processo de análise de requisitos, design e arquitetura da solução, implementação e codificação, testes funcionais, homologação, validação e implantação em produção.

1.25.3. Os Serviços de suporte a estes desenvolvimentos, abrangem o suporte, garantia e assistência técnica relacionada aos serviços prestados e produtos entregues, bem como a Transferência de Conhecimento por meio da prestação de informações técnicas relacionadas aos produtos entregues.

1.25.4. O serviço de desenvolvimento de automações é composto pelas atividades abaixo:

- Realizar levantamento de requisitos junto às áreas demandantes, presencialmente quando necessário;
- Desenvolver fluxos e soluções automatizadas utilizando o **Power Automate**;

- Integrar ferramentas do **Microsoft 365** (SharePoint, Teams, Outlook) e APIs externas para criação de conectores personalizados;
- Documentar e testar as automações desenvolvidas;
- Oferecer suporte às soluções implantadas e treinar os usuários para utilizá-las adequadamente.

1.26. Equipe de Atendimento

1.26.1. A equipe de atendimento deverá ser dimensionada pela CONTRATADA de forma a atender aos chamados dos Usuários, de acordo com os níveis de qualidade necessários para os processos de atendimento.

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

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

1.27. (PA – Posição de Atendimento) - 1º nível - Curso superior em andamento na área de TI ou curso técnico com experiência comprovada na área de suporte técnico:

- Experiência comprovada de no mínimo 01(um) ano atuando em suporte técnico a usuários de informática e possuir conhecimentos na área de atendimento ao cliente, conhecimento em ferramentas de conexão remotas, suporte ao usuário e instalação/configuração de softwares e aplicativos em rede e possuir boa capacidade de comunicação e argumentação, orientação para a concretização do trabalho por objetivos e espírito de iniciativa e dinamismo;
- Estar apto e disponível para atendimento aos usuários por telefone ou acesso remoto no horário de funcionamento da CONTRATANTE;
- Abertura, acompanhamento e registros de informações de chamados na Ferramenta de ITSM;
- Conhecimento básico em redes cabeada e wireless;
- Conhecimento básico em Windows 7, 10, 11, Server, Microsoft Office, Internet, Drives de Dispositivos tais como impressoras e scanners, ferramentas de reuniões online tipo Zoom e Microsoft Teams;
- Capacidade e disposição para assimilar conhecimento de todos os sistemas corporativos e sistemas desenvolvidos internamente para prestar o devido suporte aos usuários;
- Apresentar boa capacidade de comunicação e argumentação, espírito de equipe, ter iniciativa e capacidade de adaptar-se a mudanças.

1.28. 2º nível - Analista de Suporte

- No mínimo, curso superior em andamento na área de TI;
- Experiência comprovada de no mínimo 01 (um) ano atuando em suporte técnico a usuários de informática e possuir conhecimentos comprovados, através de certificados, atestados ou diplomas;
- Estar apto e disponível para atendimento aos usuários por telefone, presencial ou acesso remoto no horário de funcionamento da CONTRATANTE;
- Conhecimento em abertura, acompanhamento e registros de informações de chamados na Ferramenta de ITSM;
- Conhecimento básico em redes cabeada e wireless;
- Conhecimento básicos para instalação, configuração e gerência de ativos de redes LAN e WAN;

- Conhecimento básico em Windows 7, 10, Server, Microsoft Office, Internet, Drives de Dispositivos tais como impressoras e scanners, ferramentas de reuniões online tipo Zoom e Microsoft Teams.

1.29. Analista de Desenvolvimento Automação:

- Curso superior em andamento na área de TI;
- **Conhecimento na solução Power Automate contemplando:**
 - Criação e manutenção de fluxos automatizados;
 - Integração com Microsoft 365, APIs REST/SOAP e conectores personalizados.
- **Conhecimento na solução Power Platform contemplando:**
 - Conhecimento complementar em Power BI e Power Apps
- **Conhecimento em linguagens e Banco de Dados, contemplando:**
 - Conhecimento com PowerShell, JSON;
 - Conhecimento na linguagem SQL e banco de dados SQL Server;
- **Certificações desejáveis:**
 - Microsoft PL-900 e PL-200
- **Todos os perfis profissionais deverão apresentar como características comportamentais:**
 - Perfil analítico e focado na resolução de problemas;
 - Boa comunicação e capacidade de documentação;
 - Organização e flexibilidade para lidar com demandas variadas.

1.30. As formações, experiências e conhecimentos exigidos de todos os perfis deverão ser comprovados por meio de diplomas, certificados ou atestados e comprovantes de matrícula em caso de curso em andamento. A cada profissional apresentando pela CONTRATADA como membro de sua equipe de atendimento, caberá ao CRCBA conferir o atendimento das comprovações exigidas e analisar a adequação das mesmas em relação aos requisitos de qualificação técnica exigidos, sem prejuízo da avaliação destes requisitos durante a efetiva prestação do serviço.

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

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

1.33. Kit de Ferramentas disponibilizada para técnico onsite de segundo nível:

1.33.1. Estojo contendo: chave de Fenda 3/16, Chave de fenda 1/8, Chave Philips#1, Chave Philips#0, alicate de bico 5, 1 Chave Torx T15, Pinça, Extrator com 3 Garras, Chave Busca Polo, Tubo para Guardar Acessórios, Chave Soquete (Canhão) 3/16, Chave Soquete (Canhão) ¼.

1.33.2. Testador de fonte sata e ATX;

1.33.3. Pen drive ou Hd externo com no mínimo 128 gb.

1.34. DETERMINAÇÕES ADICIONAIS

- 1.34.1. Além das determinações contidas na SEÇÃO B1 – DISPOSIÇÕES GERAIS, bem como daquelas decorrentes de lei, deverão ser observados os seguintes itens neste instrumento convocatório:
- 1.34.2. É vedada a subcontratação do objeto, a associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial do contrato, bem como a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA, não se responsabilizando o CONTRATANTE por nenhum compromisso assumido por aquela com terceiros;
- 1.34.3. Os serviços objeto desta licitação deverão ser executados sob a inteira responsabilidade funcional e operacional da CONTRATADA, sobre cujos empregados deverá manter estrita e exclusiva fiscalização;
- 1.34.4. O CONTRATANTE descontará da fatura mensal o valor correspondente às faltas ou atrasos na execução dos serviços ocorridos no mês, com base no valor do preço vigente;
- 1.34.5. As faturas far-se-ão acompanhar da documentação probatória relativa ao recolhimento dos impostos relacionados com a prestação do serviço, no mês anterior à realização dos serviços;
- 1.34.6. Os serviços não poderão sofrer solução de continuidade durante todo o prazo da sua vigência.
- 1.34.7. Para o licenciamento do software, caso a licitante não seja proprietária, a mesma deverá comprovar, através de declaração do fabricante, específica para este certame, assinada digitalmente ou com reconhecimento de firma por seu representante legal, que está autorizada e credenciada a fornecer o licenciamento na modalidade SaaS e que está habilitada tecnicamente a instalar, suportar, configurar, parametrizar, customizar, desenvolver novas telas e formulários em low code, criar e gerenciar workflows de processos de negócio na solução de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM), em sua versão/modelo mais atual, objeto desta Licitação.
- 1.34.8. Os componentes da solução, exceto os serviços de integração, devem preferencialmente ser nativos da plataforma entregue, caso se utilize de alguma solução de terceiros, está utilização deverá ser totalmente transparente e a contratada deverá especificá-la desde a proposta e ainda, garantir a continuidade do serviço, manutenções corretivas e evolutivas, inclusive com atualizações de versão, durante toda a vigência contratual;
- 1.34.9. Caso seja necessária alguma licença de terceiros, está deverá constar desde as propostas iniciais apresentadas, sendo formalmente fornecidas ou disponibilizadas pela Contratada, acompanhadas de toda a documentação comprobatória e suporte.

1.35. OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

1.35.1. Obrigações da CONTRATADA:

- 1.35.2. Deverá indicar um preposto que será o responsável por todas as ações referentes aos serviços contratados;
- 1.35.3. Arcar com todas as despesas que incidem direta ou indiretamente para a prestação dos serviços, de acordo com as especificações dos itens e condições estabelecidas neste termo, incluindo obrigações sociais, trabalhistas, previdenciárias e tributárias;
- 1.35.4. A CONTRATADA deverá demonstrar agilidade no atendimento às demandas, mesmo que haja flutuações sazonais na quantidade de ordens de serviço.
- 1.35.5. A CONTRATADA deverá prestar esclarecimentos técnicos sobre a execução dos serviços sempre que solicitados pela CONTRATANTE, no prazo de 4 horas.
- 1.35.6. A CONTRATADA deve prestar manutenções preventivas e corretivas, sem custo adicional a CONTRATANTE, durante o período de execução contratual, sobre os produtos entregues.
- 1.35.7. A CONTRATADA deve participar ativamente na identificação da causa raiz de problemas relacionados aos produtos entregues e serviços prestados.
- 1.35.8. A CONTRATADA deverá assegurar a observância às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD - Lei 13.709, de 2018.

1.35.9. A CONTRATADA deverá adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações a serem tratadas no âmbito da prestação dos serviços de desenvolvimento e manutenção de software.

1.35.10. A CONTRATADA deverá implementar medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, à segurança e à integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações disponibilizadas para prestação dos serviços de desenvolvimento e manutenção de software.

1.35.11. A CONTRATADA deverá submeter-se aos procedimentos contidos nas normas de segurança corporativa da CONTRATANTE e da Administração Pública em todos os eventos em que for necessária a presença física ou virtual de seus prepostos e/ou funcionários.

1.35.12. A CONTRATADA deverá exigir dos seus empregados, quando em serviço presencial ou remoto para à contratante, o uso obrigatório de identificação funcional.

1.35.13. A CONTRATADA não poderá se utilizar da presente contratação para obter qualquer acesso não autorizado as informações de propriedade da CONTRATANTE.

1.35.14. A CONTRATADA deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências da CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança etc.

1.35.15. A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso, e seus funcionários alocados na prestação de serviços, o Termo de Ciência, conforme modelos anexos ao Termo de Referência:

1.35.16. A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços da CONTRATADA ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas.

1.36. Quanto a critérios sociais, todos os profissionais da CONTRATADA que desempenharão as atividades em contato direto (físico ou virtual) com a CONTRATANTE deverão cumprir os seguintes requisitos:

a) apresentar-se vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho físico ou virtual, evitando-se o vestuário que caracterize o comprometimento da boa imagem institucional da CONTRATANTE ou que ofenda o senso comum de moral e bons costumes;

b) respeitar todos os servidores, funcionários e colaboradores, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo;

c) atuar no estabelecimento da CONTRATANTE com urbanidade e cortesia;

d) Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, o licitante deverá indicar os sindicatos, acordos coletivos, convenções coletivas ou sentenças normativas que regem as categorias profissionais que executarão o serviço e as respectivas datas bases e vigências, com base na Classificação Brasileira de Ocupações – CBO;

e) A contratada deverá, em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a fim de assegurar o tratamento isonômico entre as licitantes, informar se foram utilizados os seguintes acordos, dissídios ou convenções coletivas de trabalho no cálculo do valor estimado pela Administração;

f) Os acordos, dissídios ou convenções coletivas indicado(s) no subitem acima não é (são) de utilização obrigatória pelos licitantes, mas, ao longo da execução contratual, sempre se exigirá o cumprimento dos acordos, dissídios ou convenções coletivas adotados por cada licitante/contratado, obedecidos os custos mínimos relevantes fixados pela Administração.

1.37. Quanto aos critérios ambientais, a CONTRATADA deverá cumprir os seguintes requisitos de uso racional de recursos:

a) Deverá entregar os documentos solicitados na forma digital, com vistas a evitar ou reduzir o uso de papel e impressão, em atendimento ao Art. 9º da Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010);

b) As configurações de hardware e software deverão ser realizadas visando alto desempenho com a utilização racional de energia, evitando-se a sobrecarga de equipamentos ou dispositivos elétricos e eletrônicos;

c) Utilizar de forma eficiente o espaço de armazenamento virtual e ofereçam o máximo de desempenho de processamento com o menor impacto ou comprometimento a capacidade de processamento dos recursos tecnológicos da CONTRATANTE.

1.38. A CONTRATADA garantirá a disponibilização dos serviços prestados durante toda a vigência do Contrato. Nesse período a CONTRATADA se obriga a corrigir quaisquer defeitos nos produtos e serviços executados. Os defeitos compreendem, mas não se limitam a imperfeições percebidas num serviço contratado, ausência de artefatos obrigatórios e qualquer outra ocorrência que impeça o andamento normal dos serviços contratados.

1.39. Caberá a CONTRATADA, durante toda a vigência do Contrato, e por 180 (cento e oitenta) dias após o seu término, realizar todas as correções decorrentes dos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação da solução, desde que, comprovadamente, não tenham se dado em razão das especificações feitas pelo CONTRATANTE.

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

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

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

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

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

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

b) Participar de reuniões mensais junto a CONTRATANTE;

c) Responsável pelo acompanhamento dos serviços prestados e o desempenho, tendo como premissa o Acordo de Níveis de Serviço;

d) Responsável pelo provimento de recursos humanos necessários para a prestação do serviço contratado;

e) Representar o nível mais alto de escalonamento para os problemas operacionais no âmbito do contrato;

f) Interagir com o(s) Coordenador (es) da Central de Serviços, responsável(eis) pela gestão dos serviços ora contratados.

1.45. A CONTRATADA deverá manter o Coordenador da Central de Serviços na CONTRATADA, cabendo ao mesmo:

a) Coordenar, orientar e supervisionar toda a equipe técnica da CONTRATADA alocada para o cumprimento do presente contrato;

b) Responder prontamente a todos os questionamentos e solicitações e também ser proativo propondo a CONTRATANTES mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos, quando julgar pertinente, visando à otimização dos custos, a racionalização e melhoria dos processos;

- c) Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, de reuniões relativas às atividades sob sua gestão, fornecendo informações e relatórios, apresentando sugestões e propondo soluções que julgue pertinentes e necessárias;
- d) Acompanhar e avaliar os resultados globais das atividades sob sua gestão, fornecendo subsídios e informações, visando o tratamento das prioridades e o planejamento global;
- e) Ser o ponto de contato entre a CONTRATANTE e CONTRATADA, no que se refere à atividade por este executada, posicionando a área responsável da CONTRATANTE quanto ao andamento dos serviços e cumprimento das metas estabelecidas;
- f) Controlar a qualidade dos serviços prestados, mantendo a equipe técnica em conformidade ao previsto em contrato;
- g) Gerenciar conflitos entre os usuários atuando de forma eficiente, estabelecendo um relacionamento de parceria e confiança entre o usuário e a CONTRATADA, garantindo assim o nível de satisfação do mesmo.

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

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

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

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

1.48. 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.56. Obrigações da CONTRATANTE:

1.56.1. A área gestora do contrato é a Coordenação de Gestão Organizacional e TIC;

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

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

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

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

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

- 1.56.7. Permitir acesso às suas dependências, de funcionário da CONTRATADA devidamente identificado, sempre que necessário à realização dos serviços;
- 1.56.8. Disponibilizar as peças necessárias para o serviço de reposição de peças.

1.57. SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DA EQUIPE

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

1.58. GERENCIAMENTO EXECUTIVO DOS SERVIÇOS

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

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

1.59. SUPERVISÃO E ACOMPANHAMENTO DOS TRABALHOS

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

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

1.60. TRAMITAÇÃO E ENTREGA DE DOCUMENTOS ENTRE AS PARTES

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

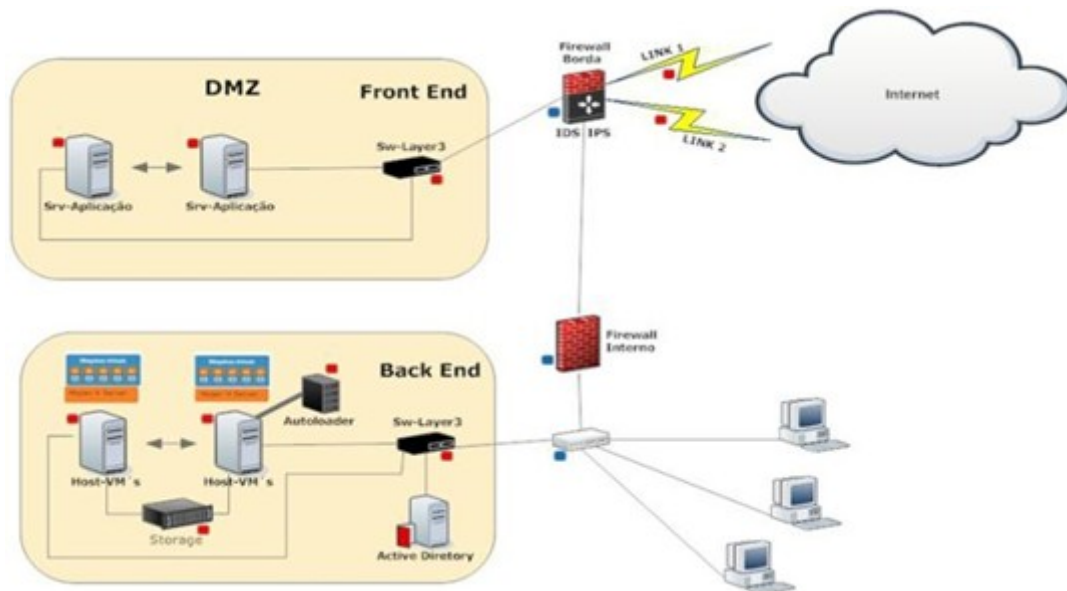
1.60.2. Toda a documentação gerada para o atendimento dos serviços contratados deverá ser entregue ao CONTRATANTE na forma impressa e em meio digital.

1.61. SEÇÃO B1 – DESCRIÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO

1.61.1. PARQUE COMPUTACIONAL

UNIDADE	COMPUTADORES E SERVIDORES	USUÁRIOS	IMPRESSORAS	OUTROS ATIVOS DE REDE
CRCBA (SEDE)	54	47	5	20

1.61.2. TOPOLOGIA DA REDE (IMAGEM EXEMPLIFICATIVA)



1.61.3. DESCRIÇÃO DAS ESTATÍSTICAS RELACIONADAS AOS CHAMADOS

1.61.3.1. Volume médio mensal de 30 chamados no último ano.

1.62. PERÍODOS CRÍTICOS / SAZONALIDADE

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

1.63. LOCALIDADES DE ATENDIMENTO

1.63.1. Locais de atendimento:

- Central de Serviços – 1º nível : Na CONTRATADA;
- Atendimento técnico onsite – 2º nível: Na CONTRATANTE;
- Desenvolvimento de soluções automatizadas: Na CONTRATANTE.

Os endereços supracitados podem sofrer alterações ou novas localidades poderão ser inseridas.

1.64. SEÇÃO B3 – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

1.64.1. TIPOS DE PRIORIDADES DOS CHAMADOS

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

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

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

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

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

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

1.65. TABELAS DE DEFINIÇÃO DAS PRIORIDADES

		IMPACTO (Serviço)		
		ALTO	MEDIO	BAIXO
URGÊNCIA	ALTO	1	2	3

(Usuário)	MEDIO	2	3	4
	BAIXO	3	4	5

- Esta tabela demonstra a relação entre a URGENCIA e o IMPACTO. A partir desta relação, é definido os tipos de PRIORIDADES para a solução do chamado.
- Consideramos URGENCIA, todos os usuários da CONTRATANTE, que serão agrupados em três tipos. São eles: Usuários de URGENCIA: Alta, Média e Baixa.
- Consideramos IMPACTO, todos os serviços da CONTRATANTE disponibilizados para os usuários, que serão agrupados em três tipos. São eles: Serviços de IMPACTO: Alto, Médio e Baixo.

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

- O tempo de atendimento será computado a partir da abertura do chamado até o primeiro atendimento efetuado pela equipe de 1ª Nível no respectivo chamado.
- Os chamados originados de telefone, fax, ofício, e-mail, ou pessoalmente, serão computados a partir do registro no sistema.

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

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

1.66. GERENCIAMENTO DO NÍVEL DE SERVIÇO - INDICADORES

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

--

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

- Representa o tempo de atendimento dos chamados por tipo de URGÊNCIA realizados no 1º Nível de Atendimento:
- Indicador 01 - Entende-se que, dos 100% dos chamados de URGENCIA Baixa Atendidos no 1º Nível, no mínimo 85% devem estar dentro do SLA contratado;
- Indicador 02 - Entende-se que, dos 100% dos chamados de URGENCIA Média Atendidos no 1º Nível, no mínimo 90% devem estar dentro do SLA contratado;
- Indicador 03 - Entende-se que, dos 100% dos chamados de URGENCIA Alta Atendidos no 1º Nível, no mínimo 95% devem estar dentro do SLA contratado.

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

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

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

- Representa o índice de satisfação dos usuários em relação à solução dada ao chamado, quando solucionados pelo 1º e 2º Nível de Atendimento;
- Indicador 09 - Entende-se que, dos 100% dos chamados que os usuários responderam à pesquisa, no mínimo 90% deve corresponder ao grau de satisfação Ótimo e Bom;
- Indicador 10 - Entende-se que, dos 100% dos chamados que usuários responderam à pesquisa, no mínimo 50% deve corresponder ao grau de satisfação Ótimo;
- Indicador 11 - Entende-se que, dos 100% dos chamados que usuários responderam à pesquisa, no máximo 8% deve corresponder ao grau de satisfação Regular;
- Indicador 12 - Entende-se que, dos 100% dos chamados que usuários responderam à pesquisa, no máximo 2% deve corresponder ao grau de satisfação Ruim;

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

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

1.67. TABELA DE DEFINIÇÃO DOS STATUS DOS CHAMADOS

Status	Descrição
Novo	Chamado que acaba de ser aberto e ainda não teve atendimento ou classificação;

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

1.68. SEÇÃO B4 – FATOR DE AJUSTE

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

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

FÓRMULA PARA CALCULAR O FATOR DE AJUSTE:

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

$$S(SLAM \times PESO)$$

SLA = Acordo de Nível de Serviço

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

SLAC = SLA Contratado

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

FÓRMULA PARA CALCULAR O FATOR DE AJUSTE:

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

$$S(SLAM \times PESO)$$

SLA = Acordo de Nível de Serviço SLAC = SLA Contratado

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

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

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

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

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

O valor efetivamente pago será o seguinte:

$$VP = VC \times FA$$

VP = Valor a ser Pago; VC = Valor Contratado;

FA = Fator de Ajuste resultante da média aritmética.

1.69. SEÇÃO B6 – SOLUÇÃO INFORMATIZADA

1.69.1. A solução¹ apresentada deve permitir a modelagem de funções e processos do ITIL (Information Technology Infrastructure Library), inclusive adotando em sua interface a nomenclatura dos processos a seguir:

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

1.70. CARACTERÍSTICAS GERAIS

1.70.1. Conjunto de funcionalidades básicas:

1.70.2. A ferramenta deverá permitir a disseminação dos conhecimentos sobre a metodologia de atendimento, bem como todos os números de telefone, funcionários autorizados e pessoas responsáveis pelos atendimentos, disponibilizando ainda, a base de conhecimento, oferecendo respostas frequentes a dúvidas sobre os serviços e sistemas disponíveis;

1.70.3. A solução deverá possuir as funcionalidades necessárias para automatizar a execução dos processos ITIL.

1.70.4. A ferramenta da Central de Serviços deve permitir a classificação do chamado como incidente, informação, solicitação de serviços ou um tipo customizável pela CONTRATANTE. A ferramenta de gestão de serviços de TI deverá ser certificada pelo PinkVerify ou pela PeopleCert em pelo menos 50% dos processos ITIL exigidos no presente Termo de Referência. Na sua proposta comercial a licitante deve informar o nome e a versão da ferramenta proposta, sob pena de desclassificação e apresentar a impressão do site da certificadora comprovando o atendimento desta exigência.

1.70.5. A ferramenta da Central de Serviços deverá ter uma interface única (100% WEB) de visualização inicial contendo resumo de todos os chamados (incidente, informação, solicitação de serviços ou tipo customizado) associados ao usuário.

1.70.6. Disponibilizar uma área para notificação, que permita publicar mensagens importantes, gráficos e avisos;

1.70.7. Permitir o envio automático de e-mails para os usuários, na abertura e após o fechamento dos chamados, solicitando sua manifestação quanto ao atendimento.

1.70.8. A ferramenta deve ser compatível com Windows 2012 Server (ou superior) e ambiente Linux, para os servidores, e Windows 8, 10 (ou superior) e Linux, para as estações de trabalho.

1.70.9. Todas as interfaces web disponibilizadas deverão funcionar, no mínimo, nos navegadores Firefox, Google Chrome, Edge e Internet Explorer.

1.70.10. 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;

- 1.70.11. Efetuar controle de acesso para permitir a segregação de funções por grupo de usuário, de forma customizável;
- 1.70.12. Permitir geração de relatórios com informações estatísticas e métricas de forma fácil e dinâmica, com filtros em vários níveis;
- 1.70.13. A solução deve gerar dashboards de maneira nativa e integrada a ferramentas de BI de forma a identificar insights sobre os atendimentos aos usuários;
- 1.70.14. A solução deverá permitir a utilização dos seguintes meios para abertura, acompanhamento e resolução de chamados: - Email, Portal Web, ChatBot nativo e WhatsApp.
- 1.70.15. Permitir a criação de formulários de abertura de chamados customizados baseados nos serviços do catálogo.
- 1.70.16. A solução deverá possibilitar a criação/modelagem/desenho de fluxos de trabalho- workflows (ex.: definição de fluxo para atendimento a requisições de serviços e/ou incidentes), a partir de editor visual nativamente integrado contendo elementos para modelagem de processos (ex.: atividades, eventos, gateways, raias) interativos do tipo de arrastar e soltar (drag and drop), providos pela própria solução;
- 1.70.17. A solução deve possuir um ambiente de customização com interface gráfica, permitindo a definição e construção de fluxos (workflow) de trabalho a serem seguidos durante o atendimento desde a abertura de um chamado. (ex.: definição de workflow para atendimento a requisições de serviços e/ou incidentes);
- 1.70.18. A solução deverá suportar o versionamento dos fluxos e processos nela modelados assim como sua documentação automática, permitindo consultar o histórico das revisões realizadas;
- 1.70.19. O conteúdo das bases de dados envolvidas na prestação dos serviços contratados será de propriedade do CONTRATANTE e estas devem ser geradas dentro da estrutura do projeto, bem como todas as informações coletadas durante toda a prestação do serviço. Para tal, a contratada deverá disponibilizar a base relacional devidamente documentada composta de, no mínimo, modelo de dados e dicionário de dados. São informações mínimas para o modelo de dados: tabelas, relacionamentos e campos. São informações mínimas para o dicionário de dados: nome da tabela, descrição da tabela, nome do campo, tipo do campo, tamanho do campo, nulidade e descrição;
- 1.70.20. A solução deverá utilizar a língua portuguesa (PT-BR) na apresentação das telas de dados e demais interfaces com o usuário;
- 1.70.21. Todas as ações/intervenções dos usuários deverão ser armazenadas na base de dados em um log de ações;
- 1.70.22. Não deve ser possível ao usuário ou ao administrador alterar o log de ações de um chamado;
- 1.70.23. Possuir calendário com datas, feriados e horários parametrizáveis (business time), permitindo a aferição dos níveis de serviço oferecidos pelas áreas de atendimento;
- 1.70.24. Assegurar identificação única para cada evento registrado;

***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.**

1.71. Conjunto de funcionalidades avançadas:

- 1.71.1. Deverá possuir um módulo de inventário, caso contrário, a CONTRATADA deverá executar a integração com outra ferramenta, preferencialmente em software livre, existente no órgão ou não;
- 1.71.2. Disponibilizar uma área para notificação, que permita publicar mensagens importantes, gráficos e avisos;
- 1.71.3. Permitir que o acesso de usuários seja contextualizado pelo seu perfil de acesso e que a interface seja adaptada para seu perfil de utilização;
- 1.71.4. Permitir autenticação integrada com o Active Directory, de forma direta, sem replicação de base.

1.71.5. Permitir autenticação integrada com o LDAP - LightweightDirectory Access Protocol, de forma direta, sem replicação de base.

1.71.6. A ferramenta deve possuir um ambiente de customização com interface gráfica, possibilitando criação/manutenção de todos os objetos envolvidos (Ex: Telas, WorkFlow, etc.);

1.71.7. A solução deve contemplar acesso remoto de forma compartilhada às estações de trabalho dos usuários finais.

1.71.8. Deverá permitir registrar incidentes e requisições por meio de um portal de autoatendimento de chatbot nativo.

1.71.9. Deverá conter mecanismos de inteligência artificial e utilização da conversação em linguagem Natural no idioma português do Brasil.

1.71.10. Deverá permitir a criação de um Catálogo de Serviços capaz de gerir os diversos serviços de TI e de áreas de negócios, integrada nativamente à solução de chatbot, sem a necessidade de conhecimento de programação para a gestão do catálogo e do chatbot.

1.71.11. Deverá permitir a customização de menus, formulários, labels, automatizações de fluxos de trabalho e processos, desenvolvidos na solução, permitindo a adequação às necessidades de uso, sem a necessidade de programação ou alteração do código-fonte.

1.72. GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

1.72.1. Conjunto de funcionalidades básicas:

1.72.2. Permitir a criação, modificação e fechamento de registros de Incidente;

1.72.3. Assegurar identificação única para cada evento registrado.

1.72.4. Possibilitar que os Registros de incidente estejam diferenciados dos registros de problema e solicitação de mudança.

1.72.5. Permitir a inclusão de arquivos (como anexos) no registro de incidente;

1.72.6. Possibilitar que os registros de incidentes sejam classificados em pelo menos 3 níveis de hierarquia, associando prioridade e expectativa de prazo para cada nível;

1.72.7. A ferramenta deve garantir o preenchimento obrigatório de campos como Categoria, Descrição, Técnico e Grupo nos chamados de Incidentes e Requisições de serviços antes da aplicação de solução.

1.72.8. Garantir que os Registros de incidente associem-se a Itens de Configuração;

1.72.9. Possibilitar a associação de registros de incidentes a registros de problemas;

1.72.10. Permitir consulta à Base de Conhecimento, com gerenciamento de arquivos anexos, pesquisa textual, bem como a localização rápida de soluções para um dado problema.

1.72.11. A ferramenta deve ser capaz de priorizar, assinalar e escalar manual ou automaticamente os incidentes baseados na categoria destes, ou no tipo de usuário afetado, assegurando que os chamados sejam escalonados para outros técnicos ou grupos de solucionadores conforme suas especialidades, com acompanhamento total de passos, histórico de registros, datas, horários e consumo de tempo;

1.72.12. Efetuar controle do atendimento de terceiros (provedores de telefonia, produtos), com histórico de registros, datas, horários e consumo de tempo;

1.72.13. Permitir a definição de coordenadores (gerentes) para cada grupo e subgrupo, possibilitando o controle gerencial sobre as tarefas de seus membros;

1.72.14. 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.

- 1.72.15. 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.
- 1.72.16. 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;
- 1.72.17. Permitir remessa de advertências aos operadores responsáveis pelos chamados, a seus Coordenadores em caso de atraso no tempo de atendimento, utilizando disparo automático de e- mails;
- 1.72.18. Habilitar uma interface básica e comum aos usuários, para que abram chamados via Web;
- 1.72.19. Controlar os prazos acordados com o usuário, enviando um alerta para equipe sobre a possível quebra de SLA;
- 1.72.20. Fornecer suporte para notificação e escalção automáticas em caso de estouro de expectativa de prazo (SLA);
- 1.72.21. Atribuir prioridade de maneira automática conforme critérios pré-estabelecidos pela CONTRATANTE, tais como equipamento, usuário ou setor solicitante, tipo de serviço a executar, dentre outros.
- 1.72.22. Possibilitar aos atendentes efetuar pesquisas de satisfação customizáveis via e-mail;
- 1.72.23. Permitir que profissionais resolvedores (executores da TI) sejam agrupados em grupos e subgrupos, de forma a gerar uma hierarquia de atendimento e execução de tarefas. Por exemplo, Grupo: Suporte à infra-estrutura de rede, Subgrupo: Segurança da informação.
- 1.72.24. 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);
- 1.72.25. 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.

1.73. Conjunto de funcionalidades avançadas:

- 1.73.1. Possibilitar que as informações geradas possam ser exportadas para uma manipulação externa.
- 1.73.2. Permitir a exportação da base de dados, para os formatos padrão de banco de dados, planilha eletrônica ou XML.
- 1.73.3. 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.
- 1.73.4. 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.
- 1.73.5. Permitir a cópia de chamados (com números diferentes), para tarefas que envolvam as mesmas atividades em diferentes locais;
- 1.73.6. Permitir abertura de chamados via correio eletrônico, recebendo uma resposta padronizada com o número do chamado.
- 1.73.7. Possibilitar a integração com produtos de terceiros para abertura de chamados através de alertas ou correio eletrônico.

1.73.8. Aplicar regras de caixa de entrada (prioridade, rejeição) às mensagens que chegam pelo e-mail, passando por validações, associação automática de prioridade e redirecionamento.

1.73.9. Criar relatórios personalizados, que permitam extrair informações avançadas sobre os eventos existentes.

1.74. GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

1.74.1. Conjunto de funcionalidades básicas:

1.74.2. Garantir o registro, identificação e classificação de um problema;

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

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

1.74.5. Permitir o controle dos Erros Conhecidos;

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

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

1.74.8. Na interface de tratamento de incidentes, deve ser possível associar um incidente a um problema e que um novo problema seja criado a partir de um incidente, já associado a este.

1.74.9. A ferramenta deve possuir um campo que permita a classificação do registro de problema como Reativo ou Proativo.

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

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

1.74.12. Realizar análise de tendência, permitindo detectar possíveis reincidências.

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

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

1.74.15. Emitir relatórios de acompanhamento sobre monitoração de Problemas e Erros Conhecidos.

1.74.16. Enviar avisos automáticos sobre reincidências de problemas.

1.75. GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

1.75.1. Conjunto de funcionalidades básicas:

1.75.2. 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).

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

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

1.75.5. 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.

1.75.6. 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.

1.75.7. 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).

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

- 1.75.9. 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.
- 1.75.10. Deverá permitir a associação automática de incidentes, problemas e mudanças a serviços e SLAs, possibilitando a visualização dos incidentes que impactaram serviços e SLAs.
- 1.75.11. Deverá permitir a emissão de relatórios comparativos entre os níveis de serviço acordados e os níveis de serviço efetivamente realizado.
- 1.75.12. Deverá permitir a emissão de gráficos gerenciais consolidados por período, contendo os indicadores de desempenho.
- 1.75.13. Os relatórios para controle dos Níveis de Serviço deverão conter no mínimo, mas não se limitando a:
- 1.75.14. Indicadores de desempenho;
- 1.75.15. Disponibilidade dos Serviços;
- 1.75.16. Problemas ocasionados pelo baixo nível do serviço;
- 1.75.17. Ações para manter os níveis de serviços acordados;
- 1.75.18. Ações para restaurar os indicadores que estão fora da meta;
- 1.75.19. Índice de satisfação dos usuários;
- 1.75.20. Número de incidentes, problemas e mudanças relacionados com os níveis de serviços.

1.76. GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

1.76.1. Conjunto de funcionalidades básicas:

- 1.76.2. Permitir criação, modificação e deleção de registros de mudança;
- 1.76.3. Garantir o acompanhamento, de forma estruturada, das diferentes fases e atividades de uma mudança;
- 1.76.4. Dispor de uma interface que facilite a criação, aprovação, encerramento das Requisições de Mudanças;
- 1.76.5. Assegurar que somente pessoal autorizado poderá criar, aprovar e encerrar uma Requisição de Mudança.
- 1.76.6. 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.
- 1.76.7. Disponibilizar um cronograma detalhado com todas as ações envolvidas em uma mudança.
- 1.76.8. Fornecer relatórios completos sobre as Requisições de Mudanças para criação de estatísticas e aperfeiçoamento do processo (acompanhamento, status, aprovações, encerramento).
- 1.76.9. Permitir a utilização de métodos de priorização automáticos para as Requisições de Mudança.
- 1.76.10. Possuir recursos para anexar documentos eletrônicos às Mudanças;
- 1.76.11. Possibilitar de registro de atividades/tarefas e seus agendamentos/programações, dentro do registro de mudança. Cada atividade poderá ser atribuída a um responsável e/ou grupo.
- 1.76.12. A interface de Mudança permite o relacionamento do registro de Mudança à um item de configuração preexistente na CMDB.

1.76.13. Conjunto de funcionalidades avançadas:

- 1.76.13.1. Enviar um pedido automático de avaliação de impacto para os proprietários dos IC's envolvidos na mudança.

- 1.76.13.2. Permitir a comunicação automatizada, na fase de aprovação, para autorização ou rejeição do registro de Mudança pelos responsáveis designados;
- 1.76.13.3. Avisar automaticamente todos os envolvidos quando uma solicitação de mudança ultrapassar o tempo limite especificado para uma determinada ação.
- 1.76.13.4. Enviar alertas automáticos para realização de revisões para mudanças já executadas.
- 1.76.13.5. Implementar rotina automatizada para Mudança Padrão;
- 1.76.13.6. Permitir gerar um registro de Liberação a partir da Mudança, mantendo o vínculo de uma mudança e suas liberações.

1.77. GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÕES

- 1.77.1. Prover integração das Requisições de mudança com as atividades de liberações.
- 1.77.2. Prover um painel de controle automático (“dashboard”) integrando as mudanças com as liberações.
- 1.77.3. A solução de liberação deve prover um ciclo de vida automático em conformidade com o ITIL.
- 1.77.4. A solução deve possibilitar a abertura de requisição de aprovação para novas liberações em ambiente de produção, através da interface de Mudança.
- 1.77.5. A solução deve possibilitar, através da interface de Mudança, o cadastramento de informações e atividades /tarefas que suportem o processo de liberação.
- 1.77.6. Solução Informatizada deverá prover no mínimo os seguintes Indicadores de Desempenho e Relatórios:
 - 1.77.7. Índice de incidentes e problemas ocorridos devido a liberações realizadas;
 - 1.77.8. Índice de liberações realizadas dentro do prazo;
 - 1.77.9. Índice de liberações realizadas sem necessidade de Backout;
 - 1.77.10. Relatório de Status de todos os problemas e incidentes pendentes relacionados a mudanças e/ou liberações;
 - 1.77.11. Relatório de Quantidade de Liberações realizadas;
 - 1.77.12. Relatório de Distribuição das liberações por Departamento / Localidade;
 - 1.77.13. Relatório de Distribuições de Liberação por Tipo;
 - 1.77.14. Relatório de Liberações por fornecedor;
 - 1.77.15. Relatório de Desempenho das liberações por fornecedor;
 - 1.77.16. Relatório de Indicadores de desempenho.

1.78. GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO

1.78.1. Conjunto de funcionalidades básicas:

- 1.78.2. Garantir identificação única para IC;
- 1.78.3. 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;
- 1.78.4. Utilização do ciclo de vida do IC como garantia do acompanhamento dos registros desde o recebimento até o seu descarte;

- 1.78.5. Permitir o cadastramento, alteração e deleção dos ICs e seus relacionamentos, através de interface gráfica, estabelecendo uma relação hierárquica entre os ICs, preservando a integridade referencial;
- 1.78.6. Permitir a criação, modificação e exclusão de atributos para cada tipo de IC;
- 1.78.7. Manter todos os detalhes dos itens de configuração e seus respectivos atributos em uma base de dados centralizada;
- 1.78.8. Permitir a criação de relatórios flexíveis para análise de impactos*;
- 1.78.9. 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;
- 1.78.10. Ferramenta de Relatórios deve permitir criar relatório do histórico do IC;
- 1.78.11. Efetivar a integração com outros processos de ITIL, tais como, a Gestão de Incidentes, Gestão de Mudanças, etc;
- 1.78.12. Enviar notificações automáticas aos responsáveis quando houver mudanças nos IC's;
- 1.78.13. 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;
- 1.78.14. Permitir a criação ilimitada de atributos para cada tipo de IC.

***Entende-se por análise de impactos a avaliação dos Itens de Configuração (ICs) que podem vir a ser afetados por uma mudança ou um incidente em um determinado IC, a partir das relações existentes entre eles.**

1.78.15. Conjunto de funcionalidades avançadas:

- 1.78.15.1. Disponibilizar uma visão gráfica de relacionamento entre os recursos, exibindo tanto relação de composição (IC pai e seus IC's filhos) quanto outros tipos (dependência, conexão, etc.);
- 1.78.15.2. Permitir a recuperação das requisições de mudança junto com o histórico do IC cadastrado no BDGC;
- 1.78.15.3. Identificar um IC quando outro IC dependente é afetado por um registro de incidente, problema ou requisição de mudanças;
- 1.78.15.4. Permitir controle de informações de contratos, associando os IC's aos seus respectivos fornecedores;
- 1.78.15.5. Permitir a movimentação de ICs de uma unidade para outra, gerando documentos de transferência;
- 1.78.15.6. Possibilitar o envio de notificações automáticas aos responsáveis quando houver mudanças nos IC's.

1.79. GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO

1.79.1. Conjunto de funcionalidades básicas:

- 1.79.2. 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.
- 1.79.3. Permitir a adição de registros na base a partir dos registros de incidentes, de problemas e respectivas soluções implementadas.
- 1.79.4. 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.
- 1.79.5. Possuir a capacidade de gerenciar os erros conhecidos, tornando-os disponíveis para consultas dos usuários e publicação na Web.

- 1.79.6. 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.
- 1.79.7. Deverá possuir listas de perguntas frequentes (FAQs) para cadastrar informações sobre problemas conhecidos, erros comuns, rotinas e procedimentos (scripts), permitindo a categorização das informações inseridas.
- 1.79.8. 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.
- 1.79.9. Deverá prover dados do processo de Gerenciamento do Conhecimento para os processos de Incidentes e Problemas nativamente.
- 1.79.10. 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.
- 1.79.11. Deverá suportar o agendamento de revisões para cada ativo de conhecimento, e deverá emitir alertas configuráveis ao se aproximar a data de revisão de um determinado ativo de conhecimento.
- 1.79.12. Deve permitir a anexação de documentos de qualquer tipo.
- 1.79.13. Deve possuir capacidade para versionar automaticamente um registro da base de conhecimento, sempre que este sofrer alteração, permitindo restaurá-lo à versão anterior
- 1.79.14. Deve suportar o recebimento de propostas de ativos de conhecimento, sua posterior análise e aceitação ou rejeição por usuário ou grupo avaliador. 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.
- 1.79.15. Deverá sugerir automaticamente uma documentação em função do tipo de incidente, problema ou mudança.
- 1.79.16. A Solução Informatizada deverá prover no mínimo os seguintes Indicadores de Desempenho e Relatórios:
- 1.79.17. Volume de atualizações da base de conhecimento (por categoria de chamado);
- 1.79.18. Quantidade de acessos à base por meio da própria solução e web (por tipo de informação);
- 1.79.19. Ranking de acessos (por tipo de informação);
- 1.79.20. Quantidade de incidentes resolvidos após consulta à base.
- 1.79.21. Controlar os envios às bases de conhecimento, através da imposição de um processo de aprovação.
- 1.79.22. Permitir localização rápida de soluções através de pesquisas avançadas.
- 1.79.23. Suportar FAQs no Auto-Atendimento web.
- 1.79.24. Possuir recursos para anexar documentos eletrônicos aos conhecimentos registrados.
- 1.79.25. Criar diferentes bases de conhecimentos de soluções técnicas e de auto-atendimento para o acesso diferenciado entre agentes e clientes;
- 1.79.26. Manter um histórico sobre os registros modificados através de uma inclusão e alteração dos procedimentos;
- 1.79.27. Possibilitar a criação de links para bases de conhecimento públicas, tais como, Google ou Microsoft TechNet.

1.80. SEÇÃO B7 – TESTE DA SOLUÇÃO INFORMATIZADA

1.80.1. Demonstração da plataforma integrada de gerenciamento de serviços ofertada.

1.80.2. A empresa arrematante deverá comprovar, em até 03 (três) dias uteis, após a disputa de preços declaração de compatibilidade da ferramenta a fim de garantir os requisitos propostos na Seção B7 - TESTE DE SOLUÇÃO INFORMATIZADA, em conformidade com o estabelecido na referida SEÇÃO B6 – SOLUÇÃO INFORMATIZADA.

1.80.3. A demonstração de compatibilidade será analisada com o objetivo de aferir a adequação com os requisitos e as especificações contidas nesta SEÇÃO B7 – TESTE DA SOLUÇÃO INFORMATIZADA, bem como com as consignadas na proposta apresentada pelo licitante.

1.80.4. A não realização da demonstração de compatibilidade será reputada como desistência e a vencedora será desclassificada.

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

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

1.80.7. A fim de garantir os requisitos propostos na SEÇÃO B7 – SOLUÇÃO INFORMATIZADA, esse adendo visa demonstrar de forma inequívoca, que a solução proposta pela ARREMATANTE do pregão, possui a mesma denominação e funcionalidade / requisito propostos na SEÇÃO B7 – Solução Informatizada. Sendo assim, a ARREMATANTE será desclassificada nas seguintes situações:

- Não comparecimento para apresentação da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços ofertada;
- Não comprovar o atendimento, em sua integralidade, às características descritas no quadro a seguir:

Para realização da Prova de Conceito, a empresa contratada deverá disponibilizar a infraestrutura de TIC necessária (equipamentos, softwares, links, entre outros), devidamente customizada, para comprovação dos requisitos abaixo listados. Esta Prova de Conceito deverá ter uma duração máxima de três horas.

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

ITEM	IDENTIFICAÇÃO	CARACTERÍSTICA TÉCNICA DA PLATAFORMA INTEGRADA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS A SEREM DEMONSTRADAS
1	CARACTERÍSTICAS GERAIS	Demonstrar autenticação integrada com o active directory, de forma direta, sem replicação de base.
2		A ferramenta da Central de Serviços deverá ter uma interface única (100% WEB) de visualização inicial possibilitando visualização segmentada de informações sobre chamados de modo individual ou agrupado além de responsabilidade para acesso e tratamento através de dispositivos móveis.
3		Demonstrar a geração de relatórios com informações estatísticas e métricas de forma fácil e dinâmica, com filtros em vários níveis.
4		Demonstrar que a solução pode gerar dashboards de maneira nativa e integrada a ferramentas de BI demonstrando que permite a identificação de insights sobre os atendimentos aos usuários.
5		Demonstrar a criação de formulários de abertura de chamados customizados baseados nos serviços do catálogo.
6		Demonstrar a utilização dos seguintes meios para abertura, acompanhamento e resolução de chamados: - Email, Portal Web, ChatBot nativamente integrado.

7		Demonstrar a customização de menus, formulários, automatizações de fluxos de trabalho e processos, desenvolvidos na solução, permitindo a adequação às necessidades de uso, sem a necessidade de programação ou alteração do código-fonte.
8		Demonstrar a criação/modelagem/desenho de fluxos de trabalho - workflows (ex.: definição de fluxo para atendimento a requisições de serviços e/ou incidentes), a partir de editor visual nativamente integrado contendo elementos para modelagem de processos (ex.: atividades, eventos, gateways, raias) interativos do tipo de arrastar e soltar (drag and drop), providos pela própria solução;
9		Demonstrar como a solução suporta o versionamento dos fluxos nela modelados, assim como sua documentação automática, permitindo consultar o histórico das revisões realizadas.
10	GERENCIAMENTO DE INCIDENTES	Demonstrar que profissionais resolvedores (executores da TI) sejam agrupados em grupos e/ou subgrupos, de forma a gerar uma hierarquia de atendimento e execução de tarefas. Por exemplo: grupo: suporte à infraestrutura de rede, subgrupo: segurança de tarefas.
11		Demonstrar o cadastramento de chamados separados para diversas áreas da empresa, com categorias de chamados distintos para cada área. Por exemplo, o sistema deve permitir a abertura de chamados para áreas como TI e Serviços Gerais.
12		Demonstrar como a ferramenta garante o preenchimento obrigatório de campos como Categoria, Descrição, Técnico e Grupo nos chamados de Incidentes e Requisições de Serviços antes da aplicação da solução.
13		Demonstrar como a ferramenta permite visualizar a etapa do fluxo de trabalho em que o chamado se encontra durante o atendimento técnico possibilitando rastreabilidade do atendimento.
14		Deverá demonstrar na interface de detalhamento do próprio chamado exibir automaticamente, após a identificação do usuário solicitante, o histórico quantitativo de chamados registrados atrelados ao próprio usuário assim como o resultado às respostas aplicadas em pesquisa de satisfação anteriores.
15		Demonstrar a geração de relatórios destinados à análise do perfil de chamadas, aportação de chamados por unidades e departamentos da empresa, desempenho no atendimento dos analistas e operadores do atendimento, distribuição dos chamados por hora e dia da semana ou do mês.
16	GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS	Demonstrar que seja nomeado um gerente (pessoa ou grupo) para gerenciar o problema.
17		Permitir a criação de requisição de mudanças a partir de um problema registrado.
18		Demonstrar que, na interface de tratamento dos Incidentes, é possível associar um Incidente a um problema e que um novo problema seja criado a partir de um Incidente.
19		Demonstrar possuir campo que permita a classificação do registro de problema como Reativo ou Proativo.
20		Demonstrar possuir funcionalidades para o controle de Problemas, de acordo com as definições do ITIL, permitindo sua identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa-raiz.
21		Demonstrar a comunicação automatizada, na fase de aprovação, para autorização ou rejeição do registro de mudança pelos responsáveis designados.

22	GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS	Demonstrar que a equipe da gestão de mudanças e os responsáveis por testar, construir e verificar possa atualizar os registros das requisições de mudanças, dentro das respectivas competências.
23		Demonstrar a possibilidade de registro de atividades/tarefas e seus agendamentos/programações, dentro do registro de mudança. Cada atividade poderá ser atribuída a um responsável e/ou grupo.
24		Demonstrar como a solução permite atribuir responsabilidades e papéis às partes interessadas envolvidas no registro de Mudança possibilitando assim uma visão RACI sobre a Mudança referida.
25		Demonstrar, na interface de Mudança, o relacionamento do registro de Mudança a um item de configuração preexistente na CMDB.
26	GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO	Demonstrar como a solução permite a abertura de um registro de Liberação associado ao registro de Mudança.
27		Demonstrar a possibilidade, no registro de Liberação, de cadastramento de informações e atividades/tarefas que suportem o processo de liberação.
28		Demonstrar a possibilidade de associação num determinado registro de liberação tarefas a serem realizadas em formato de quadro Kanban para melhor organização e visualização do andamento e status de cada tarefa planejada.
28		Demonstrar a possibilidade de abertura de requisição de aprovação para novas liberações em ambiente de produção, através da interface de Mudança.
30	GERENCIAMENTO DO CONHECIMENTO	Demonstrar o acesso à base de conhecimento via web, assim como, incidentes, problemas ou erro conhecido e possibilitar a navegação hierárquica de tópicos ou assuntos.
31		Demonstrar a capacidade da ferramenta em versionar automaticamente um registro da base de conhecimento, sempre que este sofrer alteração, permitindo restaurá-lo à versão anterior.
32		Deverá demonstrar a criação de página/portal web para artigos de conhecimento de modo a viabilizar a interação com usuários possibilitando ações como verificar versão, imprimir, exportar, comentar e favoritar um determinado artigo de conhecimento existente.
33		Deverá suportar o recebimento de propostas de ativos de conhecimento, sua posterior análise e sua aceitação ou rejeição. O recebimento de propostas de ativos de conhecimento deve ter origem no gerenciamento de incidentes, no gerenciamento de problemas ou em uma solicitação direta de um usuário.
34		Deverá possibilitar a usuários administradores, ou outros usuários com nível de autorização suficiente, o gerenciamento (inclusão, alteração, consulta e exclusão) das informações armazenadas na base de conhecimento, bem como o gerenciamento das informações a serem armazenadas.

2. DO REGISTRO DE PREÇOS

2.1. A presente contratação não se aplica a Registro de Preços

3. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

3.1. Poderão participar deste certame os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

3.2. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicafe até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

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

3.4. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.5. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

3.6. Não poderão disputar esta licitação:

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

3.6.2. sociedade que desempenhe atividade incompatível com o objeto da licitação;

3.6.3. empresas estrangeiras que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

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

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

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

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

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

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

3.6.10. pessoas jurídicas reunidas em consórcio;

3.6.11. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição.

- 3.7. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021.
- 3.8. O impedimento de que trata o item 3.6.7 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.
- 3.9. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 3.6.5 e 3.6.6 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.
- 3.10. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.
- 3.11. O disposto nos itens 3.6.5 e 3.6.6 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.
- 3.12. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133, de 2021.
- 3.13. A vedação de que trata o item 3.10 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

4. DO ORÇAMENTO ESTIMADO

- 4.1. O orçamento estimado para a presente contratação é de R\$ 686.540,00 (seiscentos e oitenta e seis mil e quinhentos e quarenta reais).
- 4.2. Na pesquisa de preços sob o nº do CATSERV 27324 - Serviços técnicos TI, foram localizadas algumas contratações porém, e os resultados não foram considerados por não serem correspondentes ao objeto da contratação pretendida. As Pesquisas foram realizadas no módulo Pesquisa de Preços disponível na Área de Trabalho do site Compras.gov.br.
- 4.3. Considerando que não encontramos outras contratações similares de outros órgãos, com as mesmas características, quantidades e especificações técnicas idênticas ao que o CRCBA pretende contratar, a melhor escolha foi utilizar como base do preço médio estimado, os valores obtidos através dos orçamentos junto as empresas especialistas na prestação dos serviços de Suporte Técnico de TI, objeto da contratação em tela.
- 4.4. Abaixo demonstramos através da tabela, os preços obtidos nos orçamentos. Conseguimos o mínimo de 03 (três) orçamentos, ao qual demos os nomes de Empresa A, B e C.

EMPRESA A						
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA MÊS	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	Implantação de Serviços de Service Desk com atendimentos de N1 remoto, N2 e N3 para desenvolvimento de automações presenciais.	Serviço/Mês	12	43.605,00	43.605,00	523.260,00

	Fornecimento e configuração de ferramenta de ITSM para gestão dos atendimentos pela Central de Serviços.					
2	N3 para serviços de desenvolvimento sob demanda	USTs	80	125,00	10.000,00	120.000,00
VALOR TOTAL R\$						643.260,00

EMPRESA B						
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA MÊS	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	Serviços gerenciados e integrados para suporte técnico de N1 e N2 através de implantação de Central de Serviços, observando as melhores práticas da Information Technology InfrastructureLibrary (ITIL) + Serviços de desenvolvimento de soluções de automatização de processos de negócios conforme definições do Termod e Referência.	Serviço/Mês	12	47.440,00	47.440,00	569.280,00
2	Serviço de desenvolvimento sob demanda conforme T.R. (Valor unitário UST R\$143,00 X 80 X 12)	USTs	80	143,00	11.440,00	137.280,00
VALOR TOTAL R\$						706.560,00

EMPRESA C						
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA MÊS	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	Contratação de empresa para prestação de serviços gerenciados e integrados para suporte técnico em 1º e 2º níveis através de estabelecimento de Central de Serviços, observando as melhores práticas de serviços da Information Technology Infrastructure Library (ITIL) e serviço de desenvolvimento de soluções de automatização de processos de negócios.	Serviço/Mês	12	46.950,00	46.950,00	563.400,00
2	Serviços de N3 para Desenvolvimento do tipo sob Demanda(152,50 x 80 x 12)	USTs	80	152,50	12.200,00	146.400,00
VALOR TOTAL R\$						709.800,00
VALOR MÉDIO DOS ORÇAMENTOS R\$						686.540,00

4.5. Os orçamentos recebidos foram baseados nos serviços que o CRCBA pretende contratar, conforme tabela abaixo. As especificações técnicas detalhadas de cada item constam descritas no item 1 deste edital e no Termo de Referência e seus anexos.

ITEM	Serviço	Atuação	Unidade de Medida	Qtd. Estimada Mês	Qtd. Estimada Ano
1	Atendimento e Suporte remoto – N1	Remoto	Serviço/Mês	1	12
2	Atendimento e Suporte presencial – N2	Presencial	Serviço/Mês	1	12

3	Serviço de desenvolvimento de automações	Presencial	Serviço/Mês	1	12
4	Serviço de desenvolvimento sob demanda	Remoto	UST /Demanda	80	960

5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

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

5.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

5.3. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens 9.1.1 e 9.13.2 deste Edital.

5.4. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

5.4.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

5.4.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

5.4.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

5.4.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

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

5.6. Não poderá se beneficiar do tratamento jurídico diferenciado estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006, a pessoa jurídica:

5.6.1. de cujo capital participe outra pessoa jurídica;

5.6.2. que seja filial, sucursal, agência ou representação, no País, de pessoa jurídica com sede no exterior;

5.6.3. de cujo capital participe pessoa física que seja inscrita como empresário ou seja sócia de outra empresa que receba tratamento jurídico diferenciado nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

5.6.4. cujo titular ou sócio participe com mais de 10% (dez por cento) do capital de outra empresa não beneficiada pela Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

5.6.5. cujo sócio ou titular seja administrador ou equiparado de outra pessoa jurídica com fins lucrativos, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;

5.6.6. constituída sob a forma de cooperativas, salvo as de consumo;

5.6.7. que participe do capital de outra pessoa jurídica;

5.6.8. que exerça atividade de banco comercial, de investimentos e de desenvolvimento, de caixa econômica, de sociedade de crédito, financiamento e investimento ou de crédito imobiliário, de corretora ou de distribuidora de títulos, valores mobiliários e câmbio, de empresa de arrendamento mercantil, de seguros privados e de capitalização ou de previdência complementar;

5.6.9. resultante ou remanescente de cisão ou qualquer outra forma de desmembramento de pessoa jurídica que tenha ocorrido em um dos 5 (cinco) anos - calendário anteriores;

5.6.10. constituída sob a forma de sociedade por ações.

5.6.11. cujos titulares ou sócios guardem, cumulativamente, com o contratante do serviço, relação de pessoalidade, subordinação e habitualidade.

5.7. A falsidade da declaração de que trata os itens 5.4 ou 5.7 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

5.8. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

5.9. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

5.10. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

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

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

5.11.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

5.12. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

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

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

5.13. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

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

5.15. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

5.16. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA EMPRESA PARTICIPANTE

5.16.1. Para demonstração da capacidade técnico - operacional solicitada na habilitação da licitante, será considerada satisfatória a apresentação de atestados que comprovem:

- a) Prestou ou presta Serviços de suporte técnico abrangendo a implantação dos processos de Central de Serviços, Gerenciamento de Incidentes, Problemas, Catálogo de Serviços, Nível de Serviços, Configuração e Conhecimento, e serviços regulado por SLA no período mínimo de 12 meses consecutivos.
- b) Prestou ou presta Serviços de suporte técnico abrangendo implantação de Central de Serviços, utilizando melhores práticas do ITIL, NBR/ISO 9.001:2015 com escopo em central de serviço (Service desk) e ISO/IEC 20.000-1:2018.
- c) Prestou ou presta Serviços especializados na área de Tecnologia da Informação (TI) para empresas com no mínimo de 25 usuários (pessoa física) internos, por um período mínimo e consecutivo de 12 (doze) meses. Este quantitativo equivale a aproximadamente 50% do contingente de usuários do CRCBA;
- d) Executou ou executa serviços de service desk, suporte a estações de trabalho, suporte a instalações físicas (manutenção de pontos lógicos), telessuporte, e suporte técnico presencial a usuários de rede corporativa de computadores, por um período mínimo e consecutivo de 12 (doze) meses;
- e) Executou ou executa a atualização e monitoramento de software de antivírus, por um período mínimo e consecutivo de 12 (doze) meses.

6. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

6.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

- 6.1.1. valor ou desconto (mensal, unitário, etc, conforme o caso) e (anual, total) do item;
- 6.1.2. Marca;
- 6.1.3. Fabricante;
- 6.1.4. Quantidade cotada, devendo respeitar os quantitativos descritos no termo de referência.

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

6.2.1. O licitante não poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação.

6.3. A proposta de preços deverá ser apresentada pelo licitante conjuntamente com os documentos de habilitação, quando estes forem solicitados pelo contratante, conforme modelo o que segue abaixo descrito:

MODELO DA PROPOSTA DE PREÇO

(em papel personalizado da empresa)

Ao CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ESTADO DA BAHIA

Referência: Pregão Eletrônico nº XXX/XXXX

O objeto da presente contratação é de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro,

análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários (Service Desk), de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library) bem como, a implementação de serviços para desenvolvimento de soluções automatizadas inerentes aos processos e serviços de TI do CRCBA, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no termo de referência e seus anexos.

Para o referido objeto, o valor da contratação é de R\$ _____ (valor por extenso).

O objeto a ser contratado compreende os seguintes serviços:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA MÊS	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	Implantação de Serviços de Service Desk com atendimentos de N1 remoto, N2 e N3 para desenvolvimento de automações presenciais. Fornecimento e configuração de ferramenta de ITSM para gestão dos atendimentos pela Central de Serviços.	Serviço /Mês	12			
2	N3 para serviços de desenvolvimento sob demanda	USTs	80			
VALOR TOTAL R\$						

Declaramos ter total conhecimento das condições da presente contratação e a elas nos submetemos para todos os fins de direito.

O prazo de validade da proposta é de 60 (sessenta) dias, contados da data de sua apresentação. Nos comprometemos a executar os serviços em conformidade com prazos estabelecidos no edital, termo de referência e seus anexos. Nos comprometemos, ainda, a assinar o contrato no prazo determinado no edital, termo de referencia e seus anexos.

Declaramos que no preço proposto estão incluídas todas as despesas diretas e indiretas, despesas com mão-de-obra, encargos sociais, trabalhistas, lucro e demais encargos de qualquer natureza necessários ao cumprimento integral do objeto deste edital e seus anexos, nada mais sendo válido pleitear a esse título.

Local e data.

Assinatura e carimbo do fornecedor

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

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

6.6. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

6.7. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

6.8. Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte não poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional, visto que os serviços serão prestados com disponibilização de trabalhadores em dedicação exclusiva de mão de obra, o que configura cessão de mão de obra para fins tributários, conforme art. 17, inciso XII, da Lei Complementar no 123/2006.

6.9. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

6.10. O prazo de validade da proposta não será inferior a **60 (sessenta)** dias, a contar da data da sua apresentação.

6.11. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

6.12. Caso o critério de julgamento seja o de menor preço, os licitantes devem respeitar os preços máximos previstos no Termo de Referência.

6.13. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos no Termo de Referência.

6.14. O descumprimento das regras supramencionadas pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

7. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

7.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

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

7.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro/Agente de Contratação /Comissão e os licitantes.

7.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

7.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário e ou total do item.

7.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

7.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

7.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser R\$ 100,00 (cem reais).

7.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexecutável.

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

7.11. Caso seja adotado para o envio de lances o modo de disputa “aberto”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

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

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

7.11.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem de classificação, sem prejuízo da aplicação da margem de preferência e do desempate ficto, conforme disposto neste edital, quando for o caso.

7.11.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

7.11.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

7.12. Caso seja adotado para o envio de lances o modo de disputa “aberto e fechado”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

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

7.12.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

7.12.3. Caso o item em disputa envolva objeto abrangido por margem de preferência, o percentual referido na disposição anterior será de 20%, nos termos do § 6º do artigo 24 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022, incluído pela Instrução Normativa SEGES/MGI nº 79, de 12 de setembro de 2024.

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

7.12.5. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

7.12.6. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

7.13. Caso seja adotado para o envio de lances o modo de disputa “fechado e aberto”, poderão participar da etapa aberta somente os licitantes que apresentarem a proposta de menor preço/ maior percentual de desconto e os das propostas até 10% (dez por cento) superiores/inferiores àquela, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, até o encerramento da sessão e eventuais prorrogações.

7.13.1. Caso o item em disputa envolva objeto abrangido por margem de preferência, o percentual referido na disposição anterior será de 20%, nos termos do § 5º do artigo 25 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022, incluído pela Instrução Normativa SEGES/MGI nº 79, de 12 de setembro de 2024.

7.13.2. Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no item 7.13, poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.

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

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

7.13.5. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

7.13.6. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

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

7.14. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

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

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

7.17. No caso de desconexão com o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, no decorrer da etapa competitiva da licitação, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

7.18. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

7.19. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

7.20. Ao final da fase de lances, será aplicado o benefício da margem de preferência, nos termos do art. 26 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.20.1. Para produtos ou serviços abrangidos por margem de preferência normal ou adicional, caso a proposta de menor preço não tenha por objeto produto ou serviço contemplado pela referida margem, o sistema automaticamente indicará as propostas de produtos ou serviços que façam jus ao diferencial de preço, pela ordem de classificação, para fins de aceitação pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão/Agente de Contratação/Comissão.

7.20.2. Nestas situações, a proposta beneficiada pela aplicação da margem de preferência normal ou adicional, conforme o caso, tornar-se-á a proposta classificada em primeiro lugar.

7.21. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial, caso a contratação não se enquadre nas vedações dos §§1º e 2º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

7.21.1. Quando houver propostas beneficiadas com as margens de preferência, apenas poderão se valer do critério de desempate previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que também fizerem jus às margens de preferência (art. 5º, §9º, I, do Decreto nº 8538, de 2015).

7.21.2. O parâmetro para o empate ficto, nesse caso, consistirá no preço ofertado pela fornecedora classificada em primeiro lugar em razão da aplicação da margem de preferência.

7.21.3. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 10% (dez por cento), caso se trate de uma concorrência, ou de até 5% (cinco por cento), caso se trate de um pregão, serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

7.21.4. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

7.21.5. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de até 10% (dez por cento), caso se trate de uma concorrência, ou de até 5% (cinco por cento), caso se trate de um pregão, na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

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

7.21.7. A obtenção do benefício a que se refere o item anterior fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

7.22. Será assegurado o direito de preferência previsto no artigo 3º da Lei nº 8.248, de 1991, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010, nos seguintes termos:

7.22.1. Após a aplicação das regras de preferência para microempresas e empresas de pequeno porte, caberá a aplicação das regras de preferência, sucessivamente, para:

7.22.1.1. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;

7.22.1.2. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e

7.22.1.3. bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal, nos termos do art. 5º e 8º do Decreto 7.174, de 2010 e art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991.

7.22.2. Os licitantes classificados que estejam enquadrados no item 7.22.1.1, na ordem de classificação, serão convocados para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame.

7.22.3. Caso a preferência não seja exercida na forma do item 7.22.1.1, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 7.22.1.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 7.22.1.3 caso esse direito não seja exercido.

7.22.4. As licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

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

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

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

7.24.1.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

7.24.1.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

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

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

7.24.2.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

7.24.2.2. empresas brasileiras;

7.24.2.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

7.24.2.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

7.25. Esgotados todos os demais critérios de desempate previstos em lei, a escolha do licitante vencedor ocorrerá por sorteio, em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.

7.26. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

7.26.1. Tratando-se de licitação em grupo, a contratação posterior de item específico do grupo exigirá prévia pesquisa de mercado e demonstração de sua vantagem para o órgão ou a entidade e serão observados como critério de aceitabilidade os preços unitários máximos definidos no Termo de Referência.

7.26.2. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

7.26.3. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

7.26.4. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

7.26.5. O Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

7.26.6. É facultado ao Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

7.27. Após a negociação do preço, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

8. DA FASE DE JULGAMENTO

8.1. Encerrada a etapa de negociação, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133, de 2021, legislação correlata e no item 3.9 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

8.1.1. SICAF;

8.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portaldatransparencia.gov.br/pagina-interna/603244-cnep>); e.

8.2. A consulta aos cadastros será realizada no nome e no CNPJ da empresa licitante.

8.2.1. A consulta ao CNEP quanto às sanções previstas na Lei nº 8.429, de 1992, também ocorrerá no nome e no CPF do sócio majoritário da empresa licitante, se houver, por força do art. 12 da citada lei.

8.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

8.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

8.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.

8.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

8.4. Na hipótese de inversão das fases de habilitação e julgamento, caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

8.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs ou tenha se valido da aplicação da margem de preferência, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão verificará se o licitante faz jus ao benefício aplicado.

8.5.1. Caso o licitante não venha a comprovar o atendimento dos requisitos para fazer jus ao benefício da margem de preferência, as propostas serão reclassificadas, para fins de nova aplicação da margem de preferência.

8.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto nos arts. 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

8.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

8.7.1. conter vícios insanáveis;

8.7.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

8.7.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

8.7.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

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

8.8. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

8.9. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o item anterior, só será considerada após diligência do Pregoeiro /Agente de Contratação/Comissão, que comprove:

8.9.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

8.9.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

8.10. Em contratação de serviços de engenharia, além das disposições acima, a análise de exequibilidade e sobrepreço considerará o seguinte:

8.10.1. Nos regimes de execução por tarefa, empreitada por preço global ou empreitada integral, semi-integrada ou integrada, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado;

8.10.2. No regime de empreitada por preço unitário, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado e pela superação de custo unitário tido como relevante, conforme planilha anexa ao edital;

8.10.3. No caso de serviços de engenharia, serão consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, independentemente do regime de execução.

8.11. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

8.12. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

8.12.1. Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à Administração, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semi-integrada e contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.

8.12.2. Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva cuja produtividade seja mensurável e indicada pela Administração, o licitante deverá indicar a produtividade adotada e a quantidade de pessoal que será alocado na execução contratual.

8.12.3. Caso a produtividade for diferente daquela utilizada pela Administração como referência, ou não estiver contida na faixa referencial de produtividade, mas admitida pelo ato convocatório, o licitante deverá apresentar a respectiva comprovação de exequibilidade;

8.12.4. Os licitantes poderão apresentar produtividades diferenciadas daquela estabelecida pela Administração como referência, desde que não alterem o objeto da contratação, não contrariem dispositivos legais vigentes e, caso não estejam contidas nas faixas referenciais de produtividade, comprovem a exequibilidade da proposta.

8.12.5. Para efeito do subitem anterior, admite-se a adequação técnica da metodologia empregada pela contratada, visando assegurar a execução do objeto, desde que mantidas as condições para a justa remuneração do serviço.

8.13. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

8.14. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

8.15. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

8.16. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

8.17. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato, no caso de licitante revendedor ou distribuidor, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, sob pena de não aceitação da proposta.

8.18. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de amostra, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

8.19. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

8.20. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

8.21. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro /Agente de Contratação/Comissão, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

8.22. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

8.23. No caso de serviços com dedicação exclusiva de mão-de-obra, o licitante deverá entregar junto com sua proposta de preços, os seguintes documentos:

8.23.1. declaração informando o enquadramento sindical da empresa, a atividade econômica preponderante e a justificativa para adoção do instrumento coletivo do trabalho em que se baseia sua proposta;

8.23.2. cópia da carta ou registro sindical do sindicato a qual ele declara ser enquadrado, em razão do regramento do enquadramento sindical previsto na CLT ou por força de decisão judicial;

8.23.3. cópia do Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo utilizado pelo licitante para a elaboração da planilha de custos e formação de preços que embasam o valor global ofertado; e

8.23.4. declaração de que se responsabiliza nas situações de ocorrência de erro no enquadramento sindical, ou fraude pela utilização de instrumento coletivo incompatível com o enquadramento sindical declarado ou no qual a empresa não tenha sido representada por órgão de classe de sua categoria, que daí tenha resultado vantagem indevida na fase de julgamento das propostas, sujeitando a contratada às sanções previstas no art. 156, incisos III e IV, da Lei nº 14.133, de 2021;

8.24. Na hipótese dos postos de trabalho licitados se distribuírem por território correspondente a mais de uma base sindical da categoria profissional, deverão ser informadas cada uma das normas coletivas utilizadas para o cálculo do custo individual dos postos, a partir da base territorial de cada sindicato.

8.25. O pregoeiro/agente de contratação/comissão de contratação realizará a verificação da observância da proposta classificada provisoriamente em primeiro lugar quanto aos custos unitários mínimos relevantes estabelecidos pela Administração, além dos demais aspectos ligados à conformidade da proposta ao objeto licitado e à compatibilidade do preço.

8.26. O pregoeiro/agente de contratação/comissão de contratação concederá o prazo de no mínimo duas horas para readequação da proposta quando esta não observar os custos unitários mínimos relevantes, sob pena de desclassificação, na forma da Instrução Normativa nº 73, de 30 de setembro de 2022.

8.27. O pregoeiro/agente de contratação/comissão de contratação deve verificar se as previsões do Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo indicados pela Administração estão sendo contempladas na Planilha de Custos e Formação de Preços, em especial, quando o Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo utilizado pelo licitante for diferente da norma coletiva paradigma utilizada pela Administração.

8.28. Deverão prevalecer os valores que forem mais benéficos ao trabalhador, na hipótese de que o Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo indicado pelo licitante estabelecerem valores de remuneração, incluindo salário base e adicionais, de auxílio-alimentação e de benefícios superiores aos do Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Dissídio Coletivo utilizado como paradigma.

9. DA FASE DE HABILITAÇÃO

9.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

9.2. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

9.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

9.4. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia ou de forma eletrônica, através do portal de compras.gov ou correio eletrônico, conforme solicitado pelo contratante.

9.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

9.6. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei.

9.7. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

9.8. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

9.9. Considerando que na presente contratação a avaliação prévia do local de execução é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, o licitante deve atestar, sob pena de inabilitação, que conhece o local e as condições de realização do serviço, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia.

9.9.1. O licitante que optar por realizar vistoria prévia terá disponibilizado pela Administração data e horário exclusivos, a ser agendado com o contratante, por ofício ou e-mail, de modo que seu agendamento não coincida com o agendamento de outros licitantes.

9.9.2. Caso o licitante opte por não realizar vistoria, poderá substituir a declaração exigida no presente item por declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

9.10. A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.

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

9.11. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

9.11.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

9.12. A verificação pelo Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

9.12.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de DUAS HORAS, prorrogável por igual período, contado da solicitação do Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão.

9.12.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no § 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

9.13. A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

9.13.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

9.13.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

9.14. Encerrado o prazo para envio da documentação de que trata o item 9.13.1, poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do Pregoeiro/Agente de Contratação, a apresentação de novos documentos de habilitação ou a complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes, em até, no mínimo, DUAS HORAS para:

9.14.1. a aferição das condições de habilitação do licitante, desde que decorrentes de fatos existentes à época da abertura do certame;

9.14.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

9.14.3. suprimimento da ausência de documento de cunho declaratório emitido unilateralmente pelo licitante;

9.14.4. suprimimento da ausência de certidão e/ou documento de cunho declaratório expedido por órgão ou entidade cujos atos gozem de presunção de veracidade e fé pública.

9.15. Findo o prazo assinalado sem o envio da nova documentação, restará preclusa essa oportunidade conferida ao licitante, implicando sua inabilitação.

9.16. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

9.17. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 9.13.1.

9.18. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

9.19. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação.

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

10. DO TERMO DE CONTRATO

10.1. Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será firmado termo de contrato, ou outro instrumento equivalente.

10.2. O adjudicatário terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o termo de contrato ou instrumento equivalente, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

10.3. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato ou instrumento equivalente, a Administração poderá: a) encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR), para que seja assinado e devolvido no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data de seu recebimento; b) disponibilizar acesso a sistema de processo eletrônico para que seja assinado digitalmente em até 10 (dez) dias úteis; ou c) outro meio eletrônico, assegurado o prazo de 10 (dez) dias úteis para resposta após recebimento da notificação pela Administração.

10.4. O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida ao fornecedor adjudicado, implica o reconhecimento de que:

10.4.1. referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 14.133, de 2021;

10.4.2. a contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas neste Edital;

10.4.3. a contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 137 e 138 da Lei nº 14.133, de 2021 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 137 a 139 da mesma Lei.

10.5. Os prazos dos itens 10.2 e 10.3 poderão ser prorrogados, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

10.6. O prazo de vigência da contratação é o estabelecido no edital, termo de referência e seus anexos.

10.7. Na assinatura do contrato ou instrumento equivalente será exigido o Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal – Cadin e a comprovação das condições de habilitação e contratação consignadas neste Edital, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato.

10.7.1. A existência de registro no Cadin constitui fator impeditivo para a contratação.

10.8. Na contratação de serviços com dedicação exclusiva de mão-de-obra, será exigida da empresa, como condição para assinatura do contrato, a comprovação de capital social integralizado compatível com o número de empregados, na forma do art. 4º-B da Lei nº 6.019/1974.

10.9. Nas contratações de obras, serviços e fornecimentos de grande vulto, o licitante vencedor deverá apresentar programa de integridade, no prazo de 6 (seis) meses, contado da celebração do contrato, conforme Decreto nº 12.304, de 9 de dezembro de 2024.

10.10. OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

10.11. Mensalmente, no ato de entrega das faturas, deverão ser anexadas toda a documentação referente ao recolhimento dos encargos trabalhistas e previdenciários dos respectivos profissionais alocados no contrato, além das Ordens de Serviços, bem como os relatórios de atendimentos nos níveis de serviços contratados (1º e 2º) em conformidade com as orientações da CONTRATANTE.

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

10.13. 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 CONTRATANTE.

10.14. Todos os funcionários deverão estar fardados e munidos de crachás, ferramentas e instrumentos individuais de trabalho antes do início das atividades dos profissionais.

10.15. No momento da assinatura do contrato a empresa vencedora deverá comprovar possuir as certificações das seguintes normas: ISO, emitida por organismo certificador acreditador, ISO/IEC 20.000-1:2018 ou ISO/IEC 20.000-1: 2022 – Sistema de Gestão de Serviços de TI (Service Desk) e NBR ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade com escopo compatível com a prestação de serviços de Central de Atendimento e Suporte Técnico de TI (Service Desk). As certificações deveram estar válidas antes da assinatura do contrato e permanecer vigente durante toda a execução contratual.

10.16. A seguir, modelo de minuta de contrato a ser produzido e assinado entre as partes:

MINUTA DE CONTRATO

O **CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ESTADO DA BAHIA – CRCBA**, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 15.244.148/0001-49, com endereço na Avenida Tancredo Neves, nº 2539, Torre Londres, 31º andar, Salvador - Ba, CEP. 41.820-905, doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representado pelo Contador **[NOME DO PRESIDENTE DO CRCBA]** portador do CPF nº **[digite aqui o número]**, e de outro lado a **[DIGITE AQUI O NOME DA EMPRESA]**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº **[digite aqui o CNPJ]**, estabelecida à **[digite aqui o endereço completo da empresa]**, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo Senhor(a) **[digite aqui o nome]**, portador do CPF nº **[digite aqui o número]**, em observância às disposições da lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, e do edital do pregão eletrônico CRCBA nº **XXX/ano** e conforme proposta de preços, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, mediante as clausulas e condições a seguir enunciadas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT.	VALOR UNITÁRIO R\$	VALOR MENSAL R\$	VALOR ANUAL R\$
1							
VALOR DA CONTRATAÇÃO							

O contrato será firmado pelo período de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por até 10 (dez) anos na forma do artigo 106 e 107 da lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

CLÁUSULA SEGUNDA – MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

A prestação do serviço deverá ser executada pela contratada conforme dinâmica de execução abaixo:

XXXXXXX

CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA

O prazo de vigência deste Contrato é de 12 (doze) meses, contados da data da assinatura deste contrato, podendo ser prorrogado por até 10 (dez) anos, na forma do artigo 106 e 107 da lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual, que objetiva a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, conforme estabelece o art. 106, inciso I, da lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

A prorrogação somente poderá ocorrer desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

os serviços tenham sido prestados regularmente;

a Administração mantenha interesse na realização do serviço;

o valor do Contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração; e

a CONTRATADA manifeste expressamente interesse na prorrogação.

Quando da prorrogação contratual, a CONTRATANTE:

realizará negociação contratual para a redução e/ou eliminação dos custos fixos ou variáveis não renováveis que já tenham sido amortizados ou pagos no primeiro ano da contratação;

a pelo menos 60 (sessenta) dias do término da vigência deste Contrato, a CONTRATANTE expedirá comunicado à CONTRATADA para que esta manifeste, dentro de 03 (três) dias, contados do recebimento da consulta, seu interesse na prorrogação do atual Contrato;

se positiva a resposta da CONTRATADA, a CONTRATANTE providenciará, no devido tempo, o respectivo Termo Aditivo;

esta resposta terá caráter irretratável e, portanto, a CONTRATADA dela não poderá, após expressa manifestação neste sentido, alegar arrependimento para reformular a sua decisão;

eventual desistência da CONTRATADA após expressa manifestação de interesse na prorrogação contratual ensejará pela CONTRATANTE a devida aplicação de penalidade, nos termos deste Contrato;

caso a CONTRATADA manifeste, num primeiro momento, por não ter interesse em prorrogar o Contrato e posteriormente venha a se retratar, demonstrando vontade de prorrogá-lo, fica a critério da

CONTRATANTE, como faculdade e prerrogativa, proceder à prorrogação ou dar curso a novo processo de licitação.

A CONTRATANTE não prorrogará o Contrato quando a CONTRATADA tiver sido declarada inidônea pela Administração Pública, impedida de participar de procedimentos licitatórios ou contratar no âmbito da Administração Pública Federal ou, ainda, suspensa no âmbito da CONTRATANTE, enquanto perdurarem os efeitos.

A prorrogação do Contrato, quando demonstrada a vantajosidade para a CONTRATANTE, deverá ser promovida mediante celebração de Termo Aditivo, o qual deverá ser submetido à aprovação da consultoria jurídica.

É facultado à administração pública a rescisão contratual a qualquer tempo com comunicação prévia de 30 dias.

CLÁUSULA QUARTA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Recursos financeiros disponíveis no projeto n.º XXXX – XXXXXXXXXXXXXXXX e Rubrica X.X.X.X.XX.XX.XXX – XXXXXXXXXXXXXXXX.

CLÁUSULA QUINTA – PREÇO E PAGAMENTO

O valor estimado para contratação é de R\$ XXXXXXXXX (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX) referente ao serviço OU material XXXXXXXXXXXXXXXX, pelo período de 12 (doze) meses.

No ato do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável e posterior repasse ao fisco.

Caso a CONTRATADA seja optante pelo SIMPLES NACIONAL, esta deverá apresentar Declaração Anexa à IN 1234/2012 para isentar-se das retenções de impostos federais.

CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTE

As regras acerca do reajuste de preços do valor contratual estão estabelecidas no ANEXO II - TERMO DE REFERÊNCIA deste Aviso de Dispensa Eletrônica.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

A gestão e a fiscalização da execução do objeto serão efetuadas pelo Setor XXXXXXXXXXXXX do CRCBA através da Gerente XXXXXXXXXXXX, Sr. OU Sr.ª XXXXXXXXXXXXXXXX.

Contatos: telefone: 71 2109-XXXX e e-mail: xxxxx@crc-ba.org.br.

CLÁUSULA OITAVA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA estão previstas no ANEXO II - TERMO DE REFERÊNCIA deste Aviso.

CLÁUSULA NONA - DA RESCISÃO

A inexecução total ou parcial do Contrato enseja a sua rescisão, se houver uma das ocorrências prescritas no art. 137 da lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

Os procedimentos de rescisão contratual, tanto os amigáveis, como os determinados por ato unilateral da CONTRATANTE, serão formalmente motivados, asseguradas, à CONTRATADA, na segunda hipótese, a produção de contraditório e a dedução de ampla defesa, mediante prévia e comprovada intimação da intenção da CONTRATANTE para que, se o desejar, a CONTRATADA apresente defesa no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados de seu recebimento e, em hipótese de desacolhimento da defesa, interponha recurso hierárquico no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da intimação da decisão rescisória.

Quanto à sua forma a rescisão poderá ser:

por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados no incisos I do art. 138 da lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

amigável/consensualmente, por acordo entre as partes, reduzidas a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração, nos termos do art. 138, inciso II, da lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

judicial, nos termos da legislação.

Em conformidade com o disposto no art. 34, § 4º, da Instrução Normativa nº 2/2008-SLTI/MP, o descumprimento total ou parcial das responsabilidades assumidas pela contratada, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais e trabalhistas, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no instrumento convocatório e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos arts. 115 e 156 da lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

Quando da rescisão contratual, a fiscalização do Contrato verificará o pagamento pela CONTRATADA das verbas rescisórias ou a comprovação de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do Contrato de trabalho.

O termo de rescisão será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

Indenização e multas.

CLÁUSULA DÉCIMA – vedações

É vedado à CONTRATADA:

Caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira.

Subcontratar a execução do objeto.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO

Este Contrato poderá ser alterado, nas hipóteses previstas no art. 124 da lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, desde que haja interesse do CONTRATANTE, com a apresentação das devidas justificativas.

A CONTRATADA, em decorrência de aumento ou diminuição quantitativa do objeto licitado, e obedecendo-se as condições inicialmente previstas no Contrato, ficará obrigada a aceitar os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários à execução dos serviços até o limite de **25% (vinte e cinco por cento)** do valor inicial atualizado do Contrato nas obras, nos serviços ou nas compras, e, no caso de reforma de edifício ou de equipamento, o limite para os acréscimos será de **50% (cinquenta por cento)**, com fundamento no art. 125 da lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

Fica facultada, entretanto, a supressão além do limite acima estabelecido, mediante consenso entre os contratantes.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA LIQUIDAÇÃO E DO PAGAMENTO

As regras acerca da liquidação e do pagamento estão estabelecidas no ANEXO II - TERMO DE REFERÊNCIA deste Aviso de Dispensa Eletrônica.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS PENALIDADES

As regras acerca das penalidades estão estabelecidas no ANEXO II - TERMO DE REFERÊNCIA deste Aviso de Dispensa Eletrônica.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, e demais normas federais de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor- e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA PUBLICAÇÃO

A publicação do presente Contrato deverá ser providenciada nos termos e condições previstas na lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – PROTEÇÃO DE DADOS

O contratado terá posse de dados do CONTRATANTE e em virtude disto tem o dever de confidencialidade e sigilo devendo assegurar que seus colaboradores, empregados e ou consultores que, no exercício das suas funções tenham acesso e/ou conhecimento da informação e/ou dados tratados, e se encontra contratualmente obrigado a sigilo profissional.

O contratado não poderá utilizar as informações e/ou dados a que tenha acesso, para fins distintos do objeto deste contrato. Não podendo também os transmitir a terceiros.

O dever de confidencialidade e as restantes obrigações prevista na presente cláusula deverão permanecer em vigor mesmo após o término das relações profissionais entre CONTRATANTE e CONTRATADO e depois do final da relação entre contratado e seus empregados/colaboradores.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO

Fica eleito o Foro da Justiça Federal em Salvador/BA para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021. Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado e após lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes.

E, para firmeza e prova de assim haverem, entre si, ajustado e acordado, após ter sido lido juntamente com seu(s) anexo(s), o presente Contrato é assinado eletronicamente pelas partes.

Salvador, XX de XXXXX de XXXX

Contador XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade do Estado da Bahia

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Empresa Contratada

Testemunhas:

Nome:

CPF

Nome:

CPF

11. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

11.1. A presente contratação não se aplica a atas de registros de preços

12. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA

12.1. Não se aplica formação de cadastro reserva a este tipo de contratação

13. DOS RECURSOS

13.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021.

13.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

13.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

13.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

13.3.2. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

13.3.3 o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

13.3.4. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

13.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

13.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

13.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

13.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

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

13.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

13.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico no portal de compras.gov

14. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

14.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

14.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a Pregoeiro/Agente de Contratação/Comissão/a durante o certame;

14.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

14.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

14.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

14.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

14.1.2.4. deixar de apresentar amostra;

14.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

14.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

14.1.4. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

14.1.5. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

14.1.6. fraudar a licitação;

14.1.7. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

14.1.7.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

14.1.7.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

14.1.7.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

14.1.8. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação

14.1.9. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 2013.

14.2. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, após regular processo administrativo, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

14.2.1. advertência;

14.2.2. multa;

14.2.2. impedimento de licitar e contratar e

14.2.3. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

14.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

14.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.

14.3.2. as peculiaridades do caso concreto

14.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes

14.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública

14.3.5 a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

14.4. A multa será recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

14.4.1. Para as infrações previstas nos itens 14.1.1, 14.1.2 e 14.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

14.4.2. Para as infrações previstas nos itens 14.1.5, 14.1.6, 14.1.7, 14.1.8, 14.1.9 e 14.1.9, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

14.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

14.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

14.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 14.1.1, 14.1.2, 14.1.3 e 14.1.4, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

14.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 14.1.5, 14.1.6, 14.1.7, 14.1.8 e 14.1.9, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 14.1.1, 14.1.2 e 14.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021

14.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 14.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME nº 73, de 2022.

14.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e

intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

14.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

14.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

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

14.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

14.15. Para a garantia da ampla defesa e contraditório dos licitantes, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

14.15.1. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no Sicafe serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

15. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

15.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

15.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

15.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelos seguintes meios: E-mail: desenop@crc-ba.org.br

15.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

15.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.

15.6. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

16. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

16.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro/Agente de Contratação /Comissão.

16.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

16.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

16.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

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

16.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

16.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

16.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

16.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico <https://www.gov.br/compras/pt-br>

16.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

16.11.1. Anexo I - Termo de Referência;

16.11.2. Anexo II - Estudo Técnico Preliminar;

16.11.3. Anexo III - Modelo de Proposta de Preços;

16.11.4. Anexo IV - Minuta Termo de Contrato;

16.11.5. Anexo V - Termo de Compromisso, Sigilo e Confidencialidade.

Salvador, Bahia, Agosto de 2026

17. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Despacho: Presidente CRCBA

ALTINO DO NASCIMENTO ALVES

Autoridade competente

Despacho: Agente de contratação

RAMAIANA SANTOS ASSIS

Responsável pela contratação direta



CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DA BAHIA
Av. Tancredo Neves, 2539 - Ed. CEO Salvador Shopping - Torre Londres - Térreo / 31o. Andar, - Bairro Caminho das
Árvores, Salvador/BA, CEP 41820-021
Telefone: (71) 2109-4000 - www.crcba.org.br E-mail: crcba@crc-ba.org.br

NLL – TERMO DE REFERÊNCIA (TR)

Processo nº 9079604110000166.000013/2025-12

ANEXO I

1. Escopo do Serviço

Os serviços, de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários (Service Desk), de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library) bem como a implementação de serviços para desenvolvimento de soluções automatizadas inerentes aos processos e serviços de TI do CRCBA. O objeto a ser contratado compreende os seguintes serviços:

ITEM	Serviço	Atuação	Unidade de Medida	Qtd. Estimada Mês	Qtd. Estimada Ano
1	Atendimento e Suporte remoto – N1	Remoto	Serviço/Mês	1	12
2	Atendimento e Suporte presencial – N2	Presencial	Serviço/Mês	1	12
3	Serviço de desenvolvimento de automações	Presencial	Serviço/Mês	1	12
4	Serviço de desenvolvimento sob demanda	Remoto	UST/Demanda	80	960

a) Serviço de Atendimento e Suporte Remoto - Primeiro Nível ou N1:

Implementado mediante atendimento via equipe de técnicos que atuarão remoto na unidade da CONTRATANTE, exclusivamente.

b) Serviço de Atendimento e Suporte Local – Segundo Nível ou N2:

Consiste, majoritariamente, no atendimento presencial no ambiente do usuário, apoiando diretamente aos usuários assim que acionados através da Central de Serviços via chamados para resolução de incidentes ou solicitações de serviços, dando também suporte as demais equipes de atendimentos.

c) Serviço de Desenvolvimento de automações:

Focado na criação, desenho, codificação e implementação de soluções automatizadas utilizando o Power Automate, conforme levantamento das necessidades das diversas áreas do CRCBA.

d) Serviço de desenvolvimento e customizações sob demanda:

Serviço por demanda para atendimento a solicitações referentes a projetos de desenvolvimento de software, API's, aplicativos de acordo com as necessidades e requisitos de negócio levantados do CRCBA.

Para atingir os objetivos previstos, a Central de Serviços, operada pela empresa contratada, deverá seguir integral e diretamente as funções e os processos referenciados na Information Technology Infrastructure Library (ITIL).

2. Justificativa

A necessidade dos serviços descritos no objeto deste TR respalda-se no fato de que a contratação solicitada é fundamental para o cumprimento das responsabilidades relacionadas às atividades da área de TI, no que se refere ao atendimento e suporte aos usuários de recursos de TI deste Conselho, bem como para promover a transformação digital por meio da automação de processos internos.

As demandas tecnológicas do **Conselho Regional de Contabilidade da Bahia (CRCBA)** exigem a contratação de serviços especializados para:

1. Aprimorar a infraestrutura e suporte de TI: Garantindo suporte, sustentação, eficiência e melhoria contínua no atendimento aos usuários e na segurança dos sistemas.
2. Automatizar processos internos: Reduzindo retrabalho e otimizando a integração de sistemas por meio de soluções personalizadas de automações de processos e tarefas repetitivas.

Essa contratação garantirá a continuidade e a melhoria dos serviços prestados pelo CRCBA, alinhando-se aos seus objetivos estratégicos de modernização.

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

- Adota processos formais e auditáveis para realização de serviços de suporte e atendimento dentro das

normas ITIL;

- Gerencia os incidentes, requisições, problemas, mudanças, etc com base em padrões de procedimentos, métricas e SLAs;
- Gera relatórios que permitem o gestor tomar decisões baseadas em dados confiáveis e precisos.
- Promove a melhoria contínua da qualidade do serviço, procurando sempre minimizar a possibilidade de falhas e interrupções na estrutura de TI;
- Garante a manutenção dos padrões ao longo do tempo das empresas certificadas são auditadas anualmente pela autoridade certificadora.

A certificação ISO/IEC 20000-1 visa garantir que a contratada possua maturidade em gestão de serviços, conhecimento de governança de TI e capacidade comprovada para manter os níveis de serviço dentro dos padrões esperados.

A certificação ISO 9001 é altamente vantajosa para o contratante porque garante que as empresas de serviços de TI (Service Desk), pois transforma processos de atendimento em fluxos padronizados, confiáveis e focados na satisfação do cliente. Ela funciona como um selo de qualidade que garante a conformidade internacional dos serviços prestados.

As principais justificativas para adotar a ISO 9001 em TI incluem:

- **Padronização e Eficiência Operacional:** A norma ajuda a documentar e mapear processos de TI, eliminando o "conhecimento pessoal" (informação retida por poucos funcionários) e reduzindo tempos de pesquisa, número de tentativas e inconsistências no atendimento.
- **Gestão Proativa de Riscos:** A ISO 9001 incentiva a mentalidade baseada em risco, permitindo que a TI antecipe problemas antes que afetem o cliente, em vez de atuar apenas de forma reativa (apagando incêndios).
- **Diferencial Competitivo e Credibilidade:** Sendo um padrão internacional, a certificação transmite confiança e segurança, facilitando a conquista de credibilidade e eficiência sendo aceito como pré-requisito para contratações.
- **Melhoria na Satisfação do Cliente:** Com processos mais claros e focados em resultados, a empresa contratada consegue aumentar a qualidade do serviço, cumprir prazos com mais precisão e aumentar o nível de serviço (SLA).
- **Melhoria Contínua :** A norma ISO 9001 promove um ciclo constante de avaliação e aprimoramento dos serviços (metodologia PDCA), garantindo que a empresa de TI evolua junto com a tecnologia e as demandas do mercado.

3. Benefícios / Resultados esperados

O serviço contratado pretende alcançar os seguintes resultados:

3.1. A continuidade do provimento do suporte adequado à utilização dos sistemas e recursos de TI pelos usuários internos, mantendo a disponibilidade dos serviços do CRCBA;

3.2. A redução de demandas manuais, em decorrência da automação e robotização nos processos;

3.3. A ampliação do conhecimento dos usuários internos em relação à utilização de soluções tecnológicas mais eficientes;

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

4. Estrutura da especificação

4.1. Os seguintes documentos estão compondo esta especificação:

- SEÇÃO B1: Descrição do Ambiente Tecnológico;
- SEÇÃO B2: Catálogo de Serviços;
- SEÇÃO B3: Acordo de Nível de Serviços e Indicadores;
- SEÇÃO B4: Fator de Ajuste;
- SEÇÃO B5: Especificação e Confidencialidade;
- SEÇÃO B6: Solução Informatizada;
- SEÇÃO B7: Teste da Solução Informatizada.

4.2. Detalhamento do Objeto

4.2.1. Contratação de empresa para prestação de serviços gerenciados e integrados para suporte técnico em 1º e 2º níveis através de estabelecimento de Central de Serviços, observando as melhores práticas de serviços da Information Technology Infrastructure Library (ITIL) e serviço de desenvolvimento de soluções de automatização de processos de negócios.

4.2.2. A execução dos serviços ocorrerá conforme os conceitos, critérios, condições e especificações constantes deste Documento.

4.2.3. Para quantificar os serviços a serem prestados por demanda será usada a UST (Unidade de Serviço Técnico) como unidade de referência.

4.2.4. Uma UST (Unidade de Serviço Técnico) corresponde a uma hora de trabalho de um profissional em atividades de média complexidade. (ou seja, Fator de Ponderação = 1,00).

4.2.5. A estimativa máxima de solicitações para estes serviços por demanda é de 80 USTs mensais, contudo, não haverá compromisso de consumo desses serviços, estando dependente da necessidade e conveniência por parte do CRCBA.

4.2.6. Estes serviços deverão ser prestados prioritariamente de forma remota, mas em casos de necessidades especiais ou críticas, será exigida a presença física no local da instalação.

4.2.7. Para atingir os objetivos previstos, a Central de Serviços, regulado por SLA, operado pela CONTRATADA, deve seguir integral e diretamente as funções e os processos referenciados na ITIL e inclusive adotar em sua interface a nomenclatura dos processos a seguir:

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

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

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

4.3. Descrição do Ambiente

a) Descrição do ambiente computacional (SEÇÃO B1)

- Topologia da rede;
- Sites isolados;
- Parque computacional;
- Softwares utilizados (detalhar os tipos);
- Projetos relevantes em andamento;

b) Descrição das estatísticas relacionadas aos chamados (SEÇÃO B1)

- Volume médio mensal;
- Períodos críticos / sazonalidade;
- Distribuição por tipo de chamado (normal, urgente, crítico);
- Por localidade, em caso de ambiente distribuído;
- Pesquisas de satisfação do usuário;
- Disponibilidade da rede e dos serviços providos pela área de TI;
- Usuários ativos / total
- Por tipo e categoria de serviço;

4.4. Localidades de Atendimento (SEÇÃO B1)

Lista todas as localidades de atendimento, tanto a SEDE quanto as Unidades Externas.

4.5. Execução dos Serviços Horário de Atendimento

Regular - dias úteis, das 08:00 às 17:00. Intervalo 1h

4.6. Localização da Central de Serviços

4.6.1. Na CONTRATADA

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

- a) Central Telefônica de Comunicação;
- b) Recursos Estruturais;
- c) Equipamentos;
- d) Solução Informatizada.

a) Central Telefônica

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

Central telefônica virtual com as seguintes funcionalidades:

- Controle de Filas para gerenciamento dos atendimentos aos usuários;
- Identificar de forma individualizada cada atendente no sistema;
- Gerar, pelo menos, os seguintes relatórios:
- Ligações recebidas;
- Ligações atendidas;
- 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;
- Quantidade de chamadas perdidas;
- Percentual de chamadas perdidas e atendidas.
- Monitoramento em tempo real, que forneça as seguintes informações:
- Atendentes logados;
- Atendentes disponíveis;
- Tempo de ligação de cada atendente;
- Percentual de ligações atendidas;
- Quantidade de ligações atendidas;
- Tamanho da fila de espera.

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

b) Recursos Estruturais

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

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

- **Posições de Atendimento (PAs)** – disponibilização de posições de atendimento completas, composta de: mobiliário, estações de trabalho conectadas em rede, habilitadas para o uso dos aplicativos necessários à operacionalização da CENTRAL DE SERVIÇOS;
- **Terminais telefônicos Hands-Free:** compatíveis com linhas telefônicas digitais, para cada uma das posições de atendimento, compostos de headsets individuais para cada um dos atendentes e tantos amplificadores quantas sejam as posições de atendimento;
- **Terminais telefônicos sobressalentes:** A contratada deverá fornecer terminais telefônicos sobressalentes em quantidade suficiente para permitir o funcionamento e o cumprimento dos

níveis de serviço contratados, caso algum terminal apresente problemas.

- **Solução de ITSM:** Para registro, acompanhamento de chamados (incidentes e/ou solicitações de serviços) e gerenciamento geral da Central de Serviços; A solução de ITSM, tendo em vista assegurar maior disponibilidade e continuidade de utilização deverá ser fornecida sobre o formato de licenciamento SaaS (Software como serviço);
- **Servidor(es):** disponibilização de equipamento(s) para instalação da solução de Banco de Dados e Solução de Atendimento utilizada para armazenamento dos dados, devidamente habilitada(s) para uso desta plataforma, dimensionada(s) para níveis de performance compatíveis com os requisitos de serviço aqui contratados e dotada(s) de recursos de garantia de disponibilidade também compatíveis aos aqui exigidos.
- **Smartphones:** A contratada deverá fornecer smartphones com pacote de dados e voz a todos postos alocados na CONTRATADA, técnicos e coordenador, com suporte a aplicações de mensagens(whatsapp), vídeo conferência (Microsoft Teams ou google meet) e aplicações web (ferramenta de ITSM, em conformidade com as funcionalidades presentes na Seção B6), ajudando a padronizar o suporte técnico e facilitando a comunicação.
- **SMART TV:** A CONTRATADA deverá disponibilizar no local uma smart TV, com no mínimo 43 polegadas, conexão HDMI e suporte de teto que será utilizada para exibição de solução de monitoramento do ambiente que será disponibilizada pela CONTRATANTE.

Será responsabilidade da **CONTRATANTE** fornecer e manter:

· Mobiliário, equipamentos e softwares necessários para os técnicos prestarem os serviços de atendimento e desenvolvimento on-site;

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

4.6.2. Central de Atendimento (1º Nível)

A Central de Atendimento deverá funcionar nas dependências da **CONTRATADA** sendo necessário o fornecimento ou a execução dos seguintes itens por parte da mesma:

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

4.6.2.2. Disponibilização de número 0800 para contato, durante o período de vigência do contrato;

4.6.2.3. Implantação de um circuito de comunicação de dados com largura de banda suficiente para permitir o acesso remoto (se necessário) às estações dos usuários;

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

4.6.2.5. Os circuitos de comunicação entre a central de serviços e as localidades onde serão prestados os

serviços de atendimento remoto serão disponibilizados pela CONTRATADA;

4.6.2.6. Especial atenção em relação às questões de segurança e sigilo funcional deve ser dada ao acesso dos atendentes às estações de trabalho da unidade CONTRATANTE.

4.6.3. Serviços de Suporte Presencial (2º Nível)

4.6.4. Serviços de Desenvolvimento de Soluções Automatizadas

4.6.5. A equipe de suporte presencial (2º Nível) deverá ficar alocada exclusivamente nas dependências da **CONTRATANTE**.

4.6.6. A equipe de desenvolvimento de soluções automatizadas atuará em regime híbrido, com atividades presenciais para levantamento de requisitos e desenvolvimento remoto, quando aplicável.

4.7. Processos

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

- Central de Serviços;
- Cumprimento de Requisições 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.

4.7.1. Funcionamento

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

4.7.1.1. Os processos definidos para a Central devem ser rigorosamente cumpridos, atendendo aos critérios para abertura e fechamento de incidentes, escalonamento para outros níveis, bem como as

interfaces com os processos existentes na CONTRATANTE.

4.7.1.2. Dentre os motivos para abertura de registros temos:

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

4.7.2. Serviços Prestados pela Central de Serviços

- a) Deverá fornecer um ponto único de contato com a área de TIC para os usuários dos serviços de TIC, ou seja, constituir um Ponto Único de Contato (Single Point of Contact – SPOC), simplificando o dia-a-dia dos usuários e permitindo a área de TIC ter o total controle sobre todas as comunicações recebidas;
- b) Deverá prover um suporte técnico de alta qualidade para o alcance dos objetivos de negócios, dedicando uma equipe de profissionais especialmente treinada para o suporte aos serviços disponibilizados e dimensionados de acordo com as reais necessidades de suporte ao usuário;
- c) Deverá contribuir para o incremento da satisfação dos usuários com os serviços prestados pela área de TIC, pela criação de um padrão de atendimento, em conjunto com a CONTRATANTE, e apresentação de uma postura profissional frente aos usuários;
- d) Deverá realizar análise de incidentes recorrentes e apresentação de alternativas visando a sua eliminação definitiva;
- e) Deverá produzir informações gerenciais, coletando medidas e calculando indicadores de desempenho;
- f) Deverá realizar inventário dos computadores instalados na rede da CONTRATANTE, quando das intervenções de 2º. Nível e mantendo-o atualizado durante a vigência do contrato;
- g) Deverá avaliar em conjunto com a CONTRATANTE o Catálogo de Serviços e Acordo de Nível de Serviços conforme SEÇÃO B2 e B3 deste TR;
- h) Deverá alimentar a base de conhecimento e configuração (CMDB) com os dados oriundos do inventário ou dos incidentes e problemas solucionados no suporte ao usuário;
- i) Deverá elaborar e apresentar os relatórios informando a situação dos ativos inventariados;
- j) São, também, de responsabilidade da Central de Serviços os seguintes serviços relativos à gestão de contratos de Acordo de Níveis de Serviços (ANS):
 - Acionamento de empresas contratadas para manutenção de elementos específicos, e acompanhamento dos seus respectivos tempos de atendimentos;
 - Acionamento da CONTRATANTE quando o assunto a ser resolvido não for da sua competência;
 - Registro do fechamento dos chamados quando da sua efetiva finalização.

4.7.3. Serviços Prestados pelos técnicos de 1º nível

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

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

- Identificar os chamados, classificando-os de acordo com o seu tipo, categoria e informações relevantes;
- Prover o diagnóstico e investigação no 1º Nível;
- Manter os usuários informados sobre o progresso das solicitações;
- Executar funções de suporte final (1º nível), verbal ou remotamente, incluindo o atendimento e o suporte aos usuários no uso do ambiente computacional sob sua responsabilidade;
- Encaminhar os atendimentos para áreas específicas, caso estas não possam ser resolvidas no atendimento remoto;
- Realizar a conclusão dos chamados, após a sua efetiva finalização;
- Diagnosticar e resolver, quando possível, problemas de software dos Itens de Configuração cobertos pelo contrato;
- Administrar a utilização dos equipamentos localizados nos órgãos/unidades, acionando, sempre que necessário, as empresas responsáveis por garantias ou contratos vigentes de manutenção;
- Suporte ao uso de sistemas corporativos;
- Realizar pesquisa de satisfação junto aos usuários quando do fechamento dos chamados;
- Não resolvendo o incidente no 1º nível de atendimento, encaminhar para os outros níveis, descritos no Catálogo de Serviços (Seção B2), caso o serviço em questão seja de responsabilidade do nível a ser encaminhado.
- A equipe de atendimento deverá acompanhar, apoiar e preparar as atividades internas e externas, como reuniões que exijam suporte

4.7.4. Serviços Prestados pelos técnicos de 2º nível

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

- Atender aos chamados passados pelo primeiro nível, dentro dos prazos acordados para este atendimento;
- Executar funções de suporte final incluindo o atendimento e o suporte aos usuários no uso do ambiente computacional sob sua responsabilidade;
- Suporte técnico aos usuários, incluindo configuração e manutenção de estações de trabalho e periféricos;
- Diagnóstico e solução de problemas em sistemas operacionais Windows 11;
- Gerenciamento e configuração de redes e conectividade, incluindo TCP/IP, DNS e firewalls;
- Monitoramento do painel de segurança do **Bitdefender Gravity Zone**, garantindo altos níveis de proteção contra vulnerabilidades;
- Instalar e configurar softwares nos microcomputadores, assegurando o acesso à rede e documentando as configurações feitas;
- Instalação, configuração, gerenciamento de hardware/software como, por exemplo, impressoras, computadores, notebooks, netbooks, monitores de vídeo, placas de rede, ativos de rede LAN e WAN e outros periféricos em geral, além de sistemas operacionais e aplicativos nos terminais de usuário;
- Diagnosticar e solucionar problemas de hardware/software dos ativos cobertos pelo contrato;
- Suporte operacional dos aplicativos (suíte de escritório, navegador, utilitários, suporte nas configurações e suporte na implementação de sistemas informatizados de correio eletrônico, telefonia, sistemas de atendimento online, dentre outros) instalados no ambiente computacional

do CONTRATANTE;

- Documentar as soluções geradas para a solução dos incidentes;
- Não resolvendo o incidente no 2º nível de atendimento, encaminhar para os outros níveis, descritos no Catálogo de Serviço (Seção B2), caso o serviço em questão seja de responsabilidade do nível a ser encaminhado;
- A equipe de atendimento deverá acompanhar, apoiar e preparar as atividades internas e externas, como reuniões que exijam suporte;
- Solução de problemas relativos à indisponibilidades decorrentes de problemas de fabricação e/ou desenvolvimento; solução de falhas ou defeitos no funcionamento, incluindo a instalação de arquivos para a correção de erros;
- Serviços de Cabeamento (Manutenção de pontos, passagem de cabos e manutenção de Rack's);
- Esclarecimento de dúvidas e orientação sobre o funcionamento e operação das tarefas, recursos, resultados e documentos, principalmente em apoio como controle interno ou resposta a órgãos de controle;
- Instalação de novas versões ou atualizações e patches, quando disponibilizados pelos fabricantes ou para correto funcionamento ou referência de processos e recursos.

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

4.7.5. Serviço de Desenvolvimento de Soluções de Automatização

Os serviços de desenvolvimento de automação deverão ser executados observando o paradigma de Implementação Ágil com o foco no alcance de resultados, entrega de valor, qualidade dos produtos desenvolvidos e observância aos padrões de desempenho e segurança da informação definidos nesse Termo de referência.

Serviços de Desenvolvimento de automações, abrangem o processo de análise de requisitos, design e arquitetura da solução, implementação e codificação, testes funcionais, homologação, validação e implantação em produção.

Os Serviços de suporte a estes desenvolvimentos, abrangem o suporte, garantia e assistência técnica relacionada aos serviços prestados e produtos entregues, bem como a Transferência de Conhecimento por meio da prestação de informações técnicas relacionadas aos produtos entregues.

O serviço de desenvolvimento de automações é composto pelas atividades abaixo:

- Realizar levantamento de requisitos junto às áreas demandantes, presencialmente quando necessário;
- Desenvolver fluxos e soluções automatizadas utilizando o **Power Automate**;
- Integrar ferramentas do **Microsoft 365** (SharePoint, Teams, Outlook) e APIs externas para criação de conectores personalizados;
- Documentar e testar as automações desenvolvidas;
- Oferecer suporte às soluções implantadas e treinar os usuários para utilizá-las adequadamente.

4.7.6. Equipe de Atendimento

A equipe de atendimento deverá ser dimensionada pela CONTRATADA de forma a atender aos chamados dos Usuários, de acordo com os níveis de qualidade necessários para os processos de atendimento.

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

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

4.7.6.1. (PA – Posição de Atendimento) - 1º nível - Curso superior em andamento na área de TI ou curso técnico com experiência comprovada na área de suporte técnico:

- Experiência comprovada de no mínimo 01(um) ano atuando em suporte técnico a usuários de informática e possuir conhecimentos na área de atendimento ao cliente, conhecimento em ferramentas de conexão remotas, suporte ao usuário e instalação/configuração de softwares e aplicativos em rede e possuir boa capacidade de comunicação e argumentação, orientação para a concretização do trabalho por objetivos e espírito de iniciativa e dinamismo;
- Estar apto e disponível para atendimento aos usuários por telefone ou acesso remoto no horário de funcionamento da CONTRATANTE;
- Abertura, acompanhamento e registros de informações de chamados na Ferramenta de ITSM;
- Conhecimento básico em redes cabeada e wireless;
- Conhecimento básico em Windows 7, 10, 11, Server, Microsoft Office, Internet, Drives de Dispositivos tais como impressoras e scanners, ferramentas de reuniões online tipo Zoom e Microsoft Teams;
- Capacidade e disposição para assimilar conhecimento de todos os sistemas corporativos e sistemas desenvolvidos internamente para prestar o devido suporte aos usuários;
- Apresentar boa capacidade de comunicação e argumentação, espírito de equipe, ter iniciativa e capacidade de adaptar-se a mudanças.

4.7.6.2. 2º nível - Analista de Suporte

- No mínimo, curso superior em andamento na área de TI;
- Experiência comprovada de no mínimo 01 (um) ano atuando em suporte técnico a usuários de informática e possuir conhecimentos comprovados, através de certificados, atestados ou diplomas;
- Estar apto e disponível para atendimento aos usuários por telefone, presencial ou acesso remoto no horário de funcionamento da CONTRATANTE;
- Conhecimento em abertura, acompanhamento e registros de informações de chamados na Ferramenta de ITSM;
- Conhecimento básico em redes cabeada e wireless;

- Conhecimento básicos para instalação, configuração e gerência de ativos de redes LAN e WAN;
- Conhecimento básico em Windows 7, 10, Server, Microsoft Office, Internet, Drives de Dispositivos tais como impressoras e scanners, ferramentas de reuniões online tipo Zoom e Microsoft Teams.

4.7.6.3. Analista de Desenvolvimento Automação:

- Curso superior em andamento na área de TI;
- Conhecimento na solução Power Automate contemplando:
 - Criação e manutenção de fluxos automatizados;
 - Integração com Microsoft 365, APIs REST/SOAP e conectores personalizados.
- Conhecimento na solução Power Platform contemplando:
 - Conhecimento complementar em Power BI e Power Apps
- Conhecimento em linguagens e Banco de Dados, contemplando:
 - Conhecimento com PowerShell, JSON;
 - Conhecimento na linguagem SQL e banco de dados SQL Server;
- Certificações desejáveis:
 - Microsoft PL-900 e PL-200
- Todos os perfis profissionais deverão apresentar como características comportamentais:
 - Perfil analítico e focado na resolução de problemas;
 - Boa comunicação e capacidade de documentação;
 - Organização e flexibilidade para lidar com demandas variadas.

As formações, experiências e conhecimentos exigidos de todos os perfis deverão ser comprovados por meio de diplomas, certificados ou atestados e comprovantes de matrícula em caso de curso em andamento. A cada profissional apresentando pela CONTRATADA como membro de sua equipe de atendimento, caberá ao CRCBA conferir o atendimento das comprovações exigidas e analisar a adequação das mesmas em relação aos requisitos de qualificação técnica exigidos, sem prejuízo da avaliação destes requisitos durante a efetiva prestação do serviço.

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

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

4.7.6.4. Kit de Ferramentas disponibilizada para técnico onsite de segundo nível:

4.7.6.4.1. Estojo contendo: chave de Fenda 3/16, Chave de fenda 1/8, Chave Philips#1, Chave Philips#0, alicate de bico 5, 1 Chave Torx T15, Pinça, Extrator com 3 Garras, Chave Busca Polo, Tubo para Guardar Acessórios, Chave Soquete (Canhão) 3/16, Chave Soquete (Canhão) ¼.

4.7.6.4.2. Testador de fonte sata e ATX;

4.7.6.4.3. Pen drive ou Hd externo com no mínimo 128 gb.

5. DETERMINAÇÕES ADICIONAIS

5.1 Além das determinações contidas na SEÇÃO B1 – DISPOSIÇÕES GERAIS, bem como daquelas decorrentes de lei, deverão ser observados os seguintes itens neste instrumento convocatório:

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

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

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

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

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

5.1.6 Para o licenciamento do software, caso a licitante não seja proprietária, a mesma deverá comprovar, através de declaração do fabricante, específica para este certame, assinada digitalmente ou com reconhecimento de firma por seu representante legal, que está autorizada e credenciada a fornecer o licenciamento na modalidade SaaS e que está habilitada tecnicamente a instalar, suportar, configurar, parametrizar, customizar, desenvolver novas telas e formulários em low code, criar e gerenciar workflows de processos de negócio na solução de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM), em sua versão/modelo mais atual, objeto desta Licitação.

5.1.7 Os componentes da solução, exceto os serviços de integração, devem preferencialmente ser nativos da plataforma entregue, caso se utilize de alguma solução de terceiros, esta utilização deverá ser totalmente transparente e a contratada deverá especificá-la desde a proposta e ainda, garantir a continuidade do serviço, manutenções corretivas e evolutivas, inclusive com atualizações de versão, durante toda a vigência contratual;

5.1.8 Caso seja necessária alguma licença de terceiros, esta deverá constar desde as propostas iniciais apresentadas, sendo formalmente fornecidas ou disponibilizadas pela Contratada, acompanhadas de toda a documentação comprobatória e suporte.

6. OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

6.1 Obrigações da CONTRATADA:

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

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

6.1.3 A CONTRATADA deverá demonstrar agilidade no atendimento às demandas, mesmo que haja flutuações sazonais na quantidade de ordens de serviço.

6.1.4 A CONTRATADA deverá prestar esclarecimentos técnicos sobre a execução dos serviços sempre que solicitados pela CONTRATANTE, no prazo de 4 horas.

6.1.5 A CONTRATADA deve prestar manutenções preventivas e corretivas, sem custo adicional a CONTRATANTE, durante o período de execução contratual, sobre os produtos entregues.

6.1.6 A CONTRATADA deve participar ativamente na identificação da causa raiz de problemas relacionados aos produtos entregues e serviços prestados.

6.1.7 A CONTRATADA deverá assegurar a observância às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD - Lei 13.709, de 2018.

6.1.8 A CONTRATADA deverá adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações a serem tratadas no âmbito da prestação dos serviços de desenvolvimento e manutenção de software.

6.1.9 A CONTRATADA deverá implementar medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, à segurança e à integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações disponibilizadas para prestação dos serviços de desenvolvimento e manutenção de software.

6.1.10 A CONTRATADA deverá submeter-se aos procedimentos contidos nas normas de segurança corporativa da CONTRATANTE e da Administração Pública em todos os eventos em que for necessária a presença física ou virtual de seus prepostos e/ou funcionários.

6.1.11 A CONTRATADA deverá exigir dos seus empregados, quando em serviço presencial ou remoto para à contratante, o uso obrigatório de identificação funcional.

6.1.12 A CONTRATADA não poderá se utilizar da presente contratação para obter qualquer acesso não autorizado as informações de propriedade da CONTRATANTE.

6.1.13 A CONTRATADA deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências da CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança etc.

6.1.14 A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso, e seus funcionários alocados na prestação de serviços, o Termo de Ciência, conforme modelos anexos ao Termo de Referência:

6.1.15 A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços da CONTRATADA ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas.

6.1.16 Quanto a critérios sociais, todos os profissionais da CONTRATADA que desempenharão as atividades em contato direto (físico ou virtual) com a CONTRATANTE deverão cumprir os seguintes requisitos:

- a) apresentar-se vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho físico ou virtual, evitando-se o vestuário que caracterize o comprometimento da boa imagem institucional da CONTRATANTE ou que ofenda o senso comum de moral e bons costumes;
- b) respeitar todos os servidores, funcionários e colaboradores, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo;
- c) atuar no estabelecimento da CONTRATANTE com urbanidade e cortesia.

6.1.17 Quanto aos critérios ambientais, a CONTRATADA deverá cumprir os seguintes requisitos de uso racional de recursos:

- a) Deverá entregar os documentos solicitados na forma digital, com vistas a evitar ou reduzir o uso de papel e impressão, em atendimento ao Art. 9º da Política de Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010);
- b) As configurações de hardware e software deverão ser realizadas visando alto desempenho com a utilização racional de energia, evitando-se a sobrecarga de equipamentos ou dispositivos elétricos e eletrônicos;
- c) Utilizar de forma eficiente o espaço de armazenamento virtual e ofereçam o máximo de desempenho de processamento com o menor impacto ou comprometimento a capacidade de processamento dos recursos tecnológicos da CONTRATANTE.

6.1.18 A CONTRATADA garantirá a disponibilização dos serviços prestados durante toda a vigência do Contrato. Nesse período a CONTRATADA se obriga a corrigir quaisquer defeitos nos produtos e serviços executados. Os defeitos compreendem, mas não se limitam a imperfeições percebidas num serviço contratado, ausência de artefatos obrigatórios e qualquer outra ocorrência que impeça o andamento normal dos serviços contratados.

6.1.19 Caberá a CONTRATADA, durante toda a vigência do Contrato, e por 180 (cento e oitenta) dias após o seu término, realizar todas as correções decorrentes dos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação da solução, desde que, comprovadamente, não tenham se dado em razão das especificações feitas pelo CONTRATANTE.

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

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

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

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

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

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

6.1.25 A CONTRATADA deverá manter o Coordenador da Central de Serviços na CONTRATADA, cabendo ao mesmo:

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

g) Gerenciar conflitos entre os usuários atuando de forma eficiente, estabelecendo um relacionamento de parceria e confiança entre o usuário e a CONTRATADA, garantindo assim o nível de satisfação do mesmo.

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

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

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

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

6.1.28 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;

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

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

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

- a) Nome do serviço;
- b) SLA de atendimento;
- c) Pontos de contato;
- d) Setor(es)/Departamento(s) responsável(is) pelo atendimento ao serviço;
- e) Horário de prestação de serviços e exceções;

f) Providências de segurança.

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

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

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

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

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

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

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

6.2 Obrigações da CONTRATANTE:

6.2.1 A área gestora do contrato é a Coordenação de Gestão Organizacional e TIC;

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

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

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

6.2.5. Comunicar a empresa por escrito, sobre eventuais irregularidades na execução dos serviços,

fixando prazo para correções;

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

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

6.2.8. Disponibilizar as peças necessárias para o serviço de reposição de peças

7. OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

7.1. Mensalmente, no ato de entrega das faturas, deverão ser anexadas toda a documentação referente ao recolhimento dos encargos trabalhistas e previdenciários dos respectivos profissionais alocados no contrato, além das Ordens de Serviços, bem como os relatórios de atendimentos nos níveis de serviços contratados (1º e 2º) em conformidade com as orientações da CONTRATANTE.

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

7.3. 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 CONTRATANTE.

7.4. Todos os funcionários deverão estar fardados e munidos de crachás, ferramentas e instrumentos individuais de trabalho antes do início das atividades dos profissionais.

7.5 No momento da assinatura do contrato a empresa vencedora deverá comprovar possuir a certificações das seguintes normas ISO, emitida por organismo certificador acreditador, ISO/IEC 20.000-1:2018 ou ISO/IEC 20.000-1:2022 – Sistema de Gestão de Serviços de TI (Service Desk) e NBR ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade com escopo compatível com a prestação de serviços de Central de Atendimento e Suporte Técnico de TI (Service Desk). As certificações deveram estar válidas antes da assinatura do contrato e permanecer vigente durante toda a execução contratual.

8. MODELOS

a) ANEXO II – MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA;

b) ANEXO III – MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO.

9. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA EMPRESA PARTICIPANTE

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

- a) Prestou ou presta Serviços de suporte técnico abrangendo a implantação dos processos de Central de Serviços, Gerenciamento de Incidentes, Problemas, Catálogo de Serviços, Nível de Serviços, Configuração e Conhecimento, e serviços regulado por SLA no período mínimo de 12 meses consecutivos.
- b) Prestou ou presta Serviços de suporte técnico abrangendo implantação de Central de Serviços, utilizando melhores práticas do ITIL, NBR/ISO 9.001:2015 com escopo em central de serviço (Service desk) e ISO/IEC 20.000-1:2018
- c) Prestou ou presta Serviços especializados na área de Tecnologia da Informação (TI) para empresas com no mínimo de 25 usuários (pessoa física) internos, por um período mínimo e consecutivo de 12 (doze) meses. Este quantitativo equivale a aproximadamente 50% do contingente de usuários do CRCBA;
- d) Executou ou executa serviços de service desk, suporte a estações de trabalho, suporte a instalações físicas (manutenção de pontos lógicos), telessuporte, e suporte técnico presencial a usuários de rede corporativa de computadores, por um período mínimo e consecutivo de 12 (doze) meses;
- e) Executou ou executa a atualização e monitoramento de software de antivírus, por um período mínimo e consecutivo de 12 (doze) meses;

10. SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DA EQUIPE

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

11. GERENCIAMENTO EXECUTIVO DOS SERVIÇOS

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

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

12. SUPERVISÃO E ACOMPANHAMENTO DOS TRABALHOS

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

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

13. TRAMITAÇÃO E ENTREGA DE DOCUMENTOS ENTRE AS PARTES

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

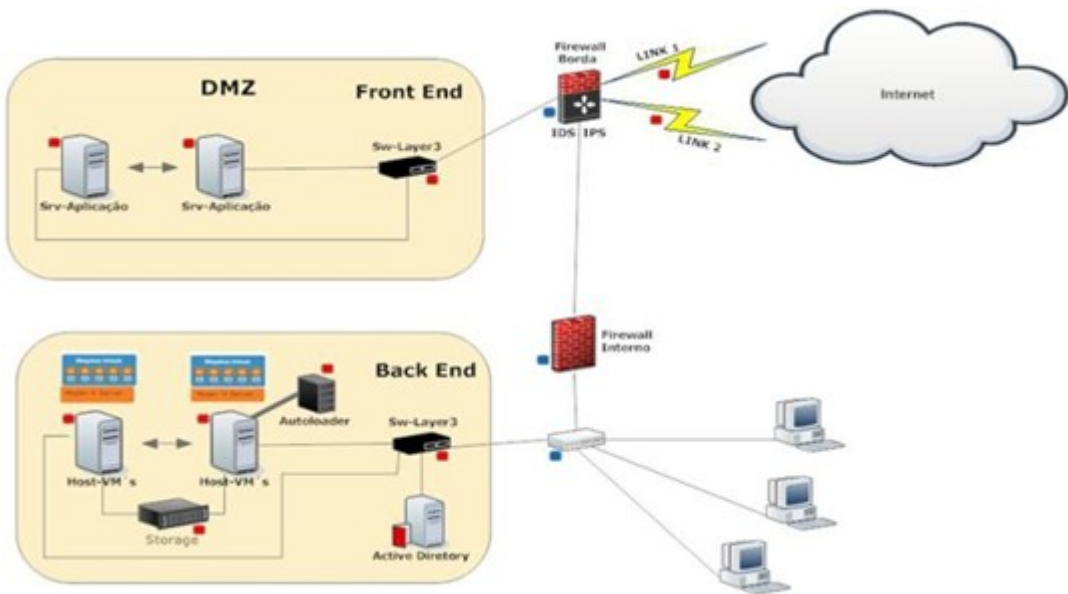
13.2. Toda a documentação gerada para o atendimento dos serviços contratados deverá ser entregue ao CONTRATANTE na forma impressa e em meio digital.

SEÇÃO B1 – DESCRIÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO

1. PARQUE COMPUTACIONAL

UNIDADE	COMPUTADORES E SERVIDORES	USUÁRIOS	IMPRESSORAS	OUTROS ATIVOS DE REDE
CRCBA (SEDE)	54	47	5	20

2. TOPOLOGIA DA REDE (IMAGEM EXEMPLIFICATIVA)



2.1. DESCRIÇÃO DAS ESTATÍSTICAS RELACIONADAS AOS CHAMADOS

- Volume médio mensal de 30 chamados no último ano.

2.2 PERÍODOS CRÍTICOS / SAZONALIDADE

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

2.3. LOCALIDADES DE ATENDIMENTO

2.3.1 Locais de atendimento:

- Central de Serviços – 1º nível : Na CONTRATADA;
- Atendimento técnico onsite – 2º nível: Na CONTRATANTE;
- Desenvolvimento de soluções automatizadas: Na CONTRATANTE.

2.4 Prazo de Vigência do Contrato

O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos de 12 (doze) meses, mediante Aditivo Contratual, conforme Lei 14.133/2021.

2.5. Informação Adicional

Os endereços supracitados podem sofrer alterações ou novas localidades poderão ser inseridas.

SEÇÃO B2 - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DA CONTRATANTE

1. O Catálogo de serviços deverá ser construído pela CONTRATADA, avaliado e acordado com a CONTRATANTE nos primeiros 30 dias do contrato.

SEÇÃO B3 – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

1. TIPOS DE PRIORIDADES DOS CHAMADOS

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

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

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

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

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

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

2. TABELAS DE DEFINIÇÃO DAS PRIORIDADES

		IMPACTO (Serviço)		
		ALTO	MEDIO	BAIXO
URGÊNCIA (Usuário)	ALTO	1	2	3
	MEDIO	2	3	4
	BAIXO	3	4	5

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

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

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

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

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

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

TEMPO DE SOLUÇÃO

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

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

3. GERENCIAMENTO DO NÍVEL DE SERVIÇO - INDICADORES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. TABELA DE DEFINIÇÃO DOS STATUS DOS CHAMADOS

Status	Descrição
Novo	Chamado que acaba de ser aberto e ainda não teve atendimento ou classificação;
Aberto	Chamado que foi inserido um atendimento e teve classificação;

Cancelado	Chamado que por algum motivo teve que ser cancelado;
Parado	Chamado que está aguardando algum produto, serviço ou informação que não depende da área técnica;
Concluído	Chamado que foi inserido uma solução pelo técnico responsável;
Fechado	Chamado que após a sua conclusão o usuário respondeu a pesquisa de satisfação.

SEÇÃO B4 – FATOR DE AJUSTE

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

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

FÓRMULA PARA CALCULAR O FATOR DE AJUSTE:

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

SLA = Acordo de Nível de Serviço

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

SLAC = SLA Contratado

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

FÓRMULA PARA CALCULAR O FATOR DE AJUSTE:

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

$$S(SLAC \times PESO)$$

SLA = Acordo de Nível de Serviço SLAC = SLA Contratado

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

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

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

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

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

O valor efetivamente pago será o seguinte:

$$VP = VC \times FA$$

VP = Valor a ser Pago; VC = Valor Contratado;

FA = Fator de Ajuste resultante da média aritmética.

SEÇÃO B5 – TERMO DE COMPROMISSO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

Os abaixo-assinados, CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ESTADO DA BAHIA de um lado, CNPJ nº 15.244.148/0001-49, situada na cidade de Salvador, à Rua: Avenida Tancredo Neves, 2539 CEO Salvador Shopping Torre Londres 31 andar e Terreo bairro Caminho das Arvores doravante denominada CONTRATANTE, e de outro lado xxxxxxxxxxxxxx, CNPJ nºxxxxx _____/_____, situada na cidade de _____, à Rua: xxxxxxxxxxxx bairro xxxxx, doravante denominada CONTRATADA, têm entre si justa e acertada, a celebração do presente TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE, através do qual a CONTRATADA aceita não divulgar sem autorização prévia e formal segredos e informações sensíveis de propriedade da _____ e se compromete a praticar procedimentos de segurança da informação, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições:

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

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

1. Programas de computador, suas listagens, documentação, artefatos diversos, código fonte e código

objeto;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Em, __ de _____ de 20__.

Responsável pelo Contrato - CONTRATANTE

Responsável pelo Contrato - CONTRATADA

SEÇÃO B6 – SOLUÇÃO INFORMATIZADA

A solução¹ apresentada deve permitir a modelagem de funções e processos do ITIL (Information Technology Infrastructure Library), inclusive adotando em sua interface a nomenclatura dos processos a seguir:

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

1. CARACTERÍSTICAS GERAIS

1.1. Conjunto de funcionalidades básicas:

1.1.1. A ferramenta deverá permitir a disseminação dos conhecimentos sobre a metodologia de atendimento, bem como todos os números de telefone, funcionários autorizados e pessoas responsáveis pelos atendimentos, disponibilizando ainda, a base de conhecimento, oferecendo respostas frequentes a dúvidas sobre os serviços e sistemas disponíveis;

1.1.2. A ferramenta deverá permitir a disseminação dos conhecimentos sobre a metodologia de atendimento, bem como todos os números de telefone, funcionários autorizados e pessoas responsáveis pelos atendimentos, disponibilizando ainda, a base de conhecimento, oferecendo respostas frequentes a dúvidas sobre os serviços e sistemas disponíveis;

1.1.3. A solução deverá possuir as funcionalidades necessárias para automatizar a execução dos processos ITIL;

1.1.4. A ferramenta da Central de Serviços deve permitir a classificação do chamado como incidente, informação, solicitação de serviços ou um tipo customizável pela CONTRATANTE.

1.1.5. A ferramenta de gestão de serviços de TI deverá ser certificada pelo PinkVerify ou pela PeopleCert em pelo menos 50% dos processos ITIL exigidos no presente Termo de Referência. Na sua proposta comercial a licitante deve informar o nome e a versão da ferramenta proposta, sob pena de desclassificação e apresentar a impressão do site da certificadora comprovando o atendimento desta exigência.

1.1.6. A ferramenta da Central de Serviços deverá ter uma interface única (100% WEB) de visualização inicial contendo resumo de todos os chamados (incidente, informação, solicitação de serviços ou tipo customizado) associados ao usuário.

1.1.7. Disponibilizar uma área para notificação, que permita publicar mensagens importantes, gráficos e avisos;

- 1.1.8. Permitir o envio automático de e-mails para os usuários, na abertura e após o fechamento dos chamados, solicitando sua manifestação quanto ao atendimento;
- 1.1.9. A ferramenta deve ser compatível com Windows 2012 server ou superior e ambiente Linux, para os servidores, e Windows 8, 10 ou superior e Linux, para as estações de trabalho;
- 1.1.10. Todas as interfaces web disponibilizadas deverão funcionar, no mínimo, nos navegadores Firefox, Google Chrome, Edge e Internet Explorer;
- 1.1.11. 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;
- 1.1.12. Efetuar controle de acesso para permitir a segregação de funções por grupo de usuário, de forma customizável;
- 1.1.13. Permitir geração de relatórios com informações estatísticas e métricas de forma fácil e dinâmica, com filtros em vários níveis;
- 1.1.14. A solução deve gerar dashboards de maneira nativa e integrada a ferramentas de BI de forma a identificar insights sobre os atendimentos aos usuários;
- 1.1.15. A solução deverá permitir a utilização dos seguintes meios para abertura, acompanhamento e resolução de chamados: - Email, Portal Web, ChatBot nativo e WhatsApp.
- 1.1.16. Permitir a criação de formulários de abertura de chamados customizados baseados nos serviços do catálogo.
- 1.1.17. A solução deverá possibilitar a criação/modelagem/desenho de fluxos de trabalho-workflows (ex.: definição de fluxo para atendimento a requisições de serviços e/ou incidentes), a partir de editor visual nativamente integrado contendo elementos para modelagem de processos (ex.: atividades, eventos, gateways, raias) interativos do tipo de arrastar e soltar (drag and drop), providos pela própria solução;
- 1.1.18. A solução deve possuir um ambiente de customização com interface gráfica, permitindo a definição e construção de fluxos (workflow) de trabalho a serem seguidos durante o atendimento desde a abertura de um chamado. (ex.: definição de workflow para atendimento a requisições de serviços e/ou incidentes);
- 1.1.19. A solução deverá suportar o versionamento dos fluxos e processos nela modelados assim como sua documentação automática, permitindo consultar o histórico das revisões realizadas;
- 1.1.20. O conteúdo das bases de dados envolvidas na prestação dos serviços contratados será de propriedade do CONTRATANTE e estas devem ser geradas dentro da estrutura do projeto, bem como todas as informações coletadas durante toda a prestação do serviço. Para tal, a contratada deverá disponibilizar a base relacional devidamente documentada composta de, no mínimo, modelo de dados e dicionário de dados. São informações mínimas para o modelo de dados: tabelas, relacionamentos e campos. São informações mínimas para o dicionário de dados: nome da tabela, descrição da tabela, nome do campo, tipo do campo, tamanho do campo, nulidade e descrição;
- 1.1.21. A solução deverá utilizar a língua portuguesa (PT-BR) na apresentação das telas de dados e demais interfaces com o usuário;
- 1.1.22. Todas as ações/intervenções dos usuários deverão ser armazenadas na base de dados em um log de ações;
- 1.1.23. Não deve ser possível ao usuário ou ao administrador alterar o log de ações de um chamado;
- 1.1.24. Possuir calendário com datas, feriados e horários parametrizáveis (business time), permitindo a aferição dos níveis de serviço oferecidos pelas áreas de atendimento;
- 1.1.25. Assegurar identificação única para cada evento registrado;

***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.**

1.2. Conjunto de funcionalidades avançadas:

1.2.1. Deverá possuir um módulo de inventário, caso contrário, a CONTRATADA deverá executar a integração com outra ferramenta, preferencialmente em software livre, existente no órgão ou não;

1.2.2. Disponibilizar uma área para notificação, que permita publicar mensagens importantes, gráficos e avisos;

1.2.3. Permitir que o acesso de usuários seja contextualizado pelo seu perfil de acesso e que a interface seja adaptada para seu perfil de utilização;

1.2.4. Permitir autenticação integrada com o Active Directory, de forma direta, sem replicação de base [Para as unidades que trabalham com este gerenciador de serviços de diretório];

1.2.5. Permitir autenticação integrada com o LDAP - LightweightDirectory Access Protocol, de forma direta, sem replicação de base [idem ao item anterior];

1.2.6. A ferramenta deve possuir um ambiente de customização com interface gráfica, possibilitando criação/manutenção de todos os objetos envolvidos (Ex: Telas, WorkFlow, etc.);

1.2.7. A solução deve contemplar acesso remoto de forma compartilhada às estações de trabalho dos usuários finais.

1.2.8. Deverá permitir registrar incidentes e requisições por meio de um portal de autoatendimento de chatbot nativo.

1.2.9. Deverá conter mecanismos de inteligência artificial e utilização da conversação em linguagem Natural no idioma português do Brasil.

1.2.10. Deverá permitir a criação de um Catálogo de Serviços capaz de gerir os diversos serviços de TI e de áreas de negócios, integrada nativamente à solução de chatbot, sem a necessidade de conhecimento de programação para a gestão do catálogo e do chatbot.

1.2.11. Deverá permitir a customização de menus, formulários, labels, automatizações de fluxos de trabalho e processos, desenvolvidos na solução, permitindo a adequação às necessidades de uso, sem a necessidade de programação ou alteração do código-fonte.

2. GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

2.1. Conjunto de funcionalidades básicas:

2.1.1. Permitir a criação, modificação e fechamento de registros de Incidente;

2.1.2. Assegurar identificação única para cada evento registrado.

2.1.3. Possibilitar que os Registros de incidente estejam diferenciados dos registros de problema e solicitação de mudança.

2.1.4. Permitir a inclusão de arquivos (como anexos) no registro de incidente;

2.1.5. Possibilitar que os registros de incidentes sejam classificados em pelo menos 3 níveis de hierarquia, associando prioridade e expectativa de prazo para cada nível;

2.1.6. A ferramenta deve garantir o preenchimento obrigatório de campos com Categoria, Descrição, Técnico e Grupo nos chamados de Incidentes e Requisições de serviços antes da aplicação de solução.

2.1.7. Garantir que os Registros de incidente associem-se a Itens de Configuração;

2.1.8. Possibilitar a associação de registros de incidentes a registros de problemas;

- 2.1.9. Permitir consulta à Base de Conhecimento, com gerenciamento de arquivos anexos, pesquisa textual, bem como a localização rápida de soluções para um dado problema.
- 2.1.10. A ferramenta deve ser capaz de priorizar, assinalar e escalar manual ou automaticamente os incidentes baseados na categoria destes, ou no tipo de usuário afetado, assegurando que os chamados sejam escalonados para outros técnicos ou grupos de solucionadores conforme suas especialidades, com acompanhamento total de passos, histórico de registros, datas, horários e consumo de tempo;
- 2.1.11. Efetuar controle do atendimento de terceiros (provedores de telefonia, produtos), com histórico de registros, datas, horários e consumo de tempo;
- 2.1.12. Permitir a definição de coordenadores (gerentes) para cada grupo e subgrupo, possibilitando o controle gerencial sobre as tarefas de seus membros;
- 2.1.13. 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.
- 2.1.14. 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.
- 2.1.15. 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;
- 2.1.16. Permitir remessa de advertências aos operadores responsáveis pelos chamados, a seus Coordenadores em caso de atraso no tempo de atendimento, utilizando disparo automático de e-mails;
- 2.1.17. Habilitar uma interface básica e comum aos usuários, para que abram chamados via Web;
- 2.1.18. Controlar os prazos acordados com o usuário, enviando um alerta para equipe sobre a possível quebra de SLA;
- 2.1.19. Fornecer suporte para notificação e escalção automáticas em caso de estouro de expectativa de prazo (SLA);
- 2.1.20. Atribuir prioridade de maneira automática conforme critérios pré-estabelecidos pela CONTRATANTE, tais como equipamento, usuário ou setor solicitante, tipo de serviço a executar, dentre outros.
- 2.1.21. Possibilitar aos atendentes efetuar pesquisas de satisfação customizáveis via e-mail;
- 2.1.22. Permitir que profissionais resolvedores (executores da TI) sejam agrupados em grupos e subgrupos, de forma a gerar uma hierarquia de atendimento e execução de tarefas. Por exemplo, Grupo: Suporte à infra-estrutura de rede, Subgrupo: Segurança da informação.
- 2.1.23. 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);
- 2.1.24. Suportar o envio de mensagens customizáveis de correio, pelo menos, nas seguintes situações:
- 2.1.24.1. o momento da abertura do chamado (informação do número do chamado ao usuário);
 - 2.1.24.2. a cada mudança de estado;
 - 2.1.24.3. a cada mudança de área;
 - 2.1.24.4. no fechamento do chamado.

2.2. Conjunto de funcionalidades avançadas:

- 2.2.1. Possibilitar que as informações geradas possam ser exportadas para uma manipulação externa.
- 2.2.2. Permitir a exportação da base de dados, para os formatos padrão de banco de dados, planilha eletrônica ou XML.
- 2.2.3. 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.
- 2.2.4. 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.
- 2.2.5. Permitir a cópia de chamados (com números diferentes), para tarefas que envolvam as mesmas atividades em diferentes locais;
- 2.2.6. Permitir abertura de chamados via correio eletrônico, recebendo uma resposta padronizada com o número do chamado.
- 2.2.7. Possibilitar a integração com produtos de terceiros para abertura de chamados através de alertas ou correio eletrônico.
- 2.2.8. Aplicar regras de caixa de entrada (prioridade, rejeição) às mensagens que chegam pelo e-mail, passando por validações, associação automática de prioridade e redirecionamento.
- 2.2.9. Criar relatórios personalizados, que permitam extrair informações avançadas sobre os eventos existentes.

3. GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

- 3.1. Conjunto de funcionalidades básicas:
 - 3.1.1. Garantir o registro, identificação e classificação de um problema;
 - 3.1.2. Permitir agrupar a classificação de problemas por área de atuação (ex.: Hardware, Software, Aplicação, etc.);
 - 3.1.3. Possuir funcionalidades para o controle de Problemas, de acordo com as definições do ITIL, permitindo sua identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz;
 - 3.1.4. Permitir o controle dos Erros Conhecidos;
 - 3.1.5. Permitir que um problema seja registrado a partir de incidentes ou de iniciativa dos profissionais da TI.
 - 3.1.6. Permitir que seja nomeado um gerente (pessoa ou grupo) para gerenciar o problema.
 - 3.1.7. Na interface de tratamento de incidentes, deve ser possível associar um incidente a um problema e que um novo problema seja criado a partir de um incidente, já associado a este.
 - 3.1.8. A ferramenta deve possuir um campo que permita a classificação do registro de problema como Reativo ou Proativo.
 - 3.1.9. Permitir a criação de Requisição de Mudanças (RFC – Request For Change) a partir de um problema registrado;
 - 3.1.10. Na conclusão de um problema, permitir o encerramento também dos incidentes relacionados ao mesmo;
 - 3.1.11. Realizar análise de tendência, permitindo detectar possíveis reincidências.
 - 3.1.12. Possibilitar inclusão e atualização dos dados contidos na Base de Conhecimento.
 - 3.1.13. Assegurar que um registro de problema contém todo o histórico de sua análise, diagnóstico e pode estar associado a uma Requisição de Mudanças.

3.1.14. Emitir relatórios de acompanhamento sobre monitoração de Problemas e Erros Conhecidos.

3.1.15. Enviar avisos automáticos sobre reincidências de problemas.

4. GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

4.1. Conjunto de funcionalidades básicas:

4.1.1. 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).

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

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

4.1.4. 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.

4.1.5. 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.

4.1.6. 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).

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

4.1.8. 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.

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

4.1.10. Deverá permitir a emissão de relatórios comparativos entre os níveis de serviço acordados e os níveis de serviço efetivamente realizado.

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

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

4.1.12.1. Indicadores de desempenho;

4.1.12.2. Disponibilidade dos Serviços;

4.1.12.3. Problemas ocasionados pelo baixo nível do serviço;

4.1.12.4. Ações para manter os níveis de serviços acordados;

4.1.12.5. Ações para restaurar os indicadores que estão fora da meta;

4.1.12.6. Índice de satisfação dos usuários;

4.1.12.7. Número de incidentes, problemas e mudanças relacionados com os níveis de serviços.

5. GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

5.1. Conjunto de funcionalidades básicas:

- 5.1.1. Permitir criação, modificação e deleção de registros de mudança;
- 5.1.2. Garantir o acompanhamento, de forma estruturada, das diferentes fases e atividades de uma mudança;
- 5.1.3. Dispor de uma interface que facilite a criação, aprovação, encerramento das Requisições de Mudanças;
- 5.1.4. Assegurar que somente pessoal autorizado poderá criar, aprovar e encerrar uma Requisição de Mudança.
- 5.1.5. 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.
- 5.1.6. Disponibilizar um cronograma detalhado com todas as ações envolvidas em uma mudança.
- 5.1.7. Fornecer relatórios completos sobre as Requisições de Mudanças para criação de estatísticas e aperfeiçoamento do processo (acompanhamento, status, aprovações, encerramento).
- 5.1.8. Permitir a utilização de métodos de priorização automáticos para as Requisições de Mudança.
- 5.1.9. Possuir recursos para anexar documentos eletrônicos às Mudanças;
- 5.1.10. Possibilitar de registro de atividades/tarefas e seus agendamentos/programações, dentro do registro de mudança. Cada atividade poderá ser atribuída a um responsável e/ou grupo;
- 5.1.11. A interface de Mudança permite o relacionamento do registro de Mudança à um item de configuração preexistente na CMDB.
- 5.2. Conjunto de funcionalidades avançadas:
 - 5.2.1. Enviar um pedido automático de avaliação de impacto para os proprietários dos IC's envolvidos na mudança.
 - 5.2.2. Permitir a comunicação automatizada, na fase de aprovação, para autorização ou rejeição do registro de Mudança pelos responsáveis designados;
 - 5.2.3. Avisar automaticamente todos os envolvidos quando uma solicitação de mudança ultrapassar o tempo limite especificado para uma determinada ação.
 - 5.2.4. Enviar alertas automáticos para realização de revisões para mudanças já executadas.
 - 5.2.5. Implementar rotina automatizada para Mudança Padrão;
 - 5.2.6. Permitir gerar um registro de Liberação a partir da Mudança, mantendo o vínculo de uma mudança e suas liberações;

6. GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÕES

- 6.1. Prover integração das Requisições de mudança com as atividades de liberações.
- 6.2. Prover um painel de controle automático ("dashboard") integrando as mudanças com as liberações.
- 6.3. A solução de liberação deve prover um ciclo de vida automático em conformidade com o ITIL.
- 6.4. A solução deve possibilitar a abertura de requisição de aprovação para novas liberações em ambiente de produção, através da interface de Mudança.
- 6.5. A solução deve possibilitar, através da interface de Mudança, o cadastramento de informações e atividades/tarefas que suportem o processo de liberação;
- 6.6. Solução Informatizada deverá prover no mínimo os seguintes Indicadores de Desempenho

e Relatórios:

- 6.6.1. Índice de incidentes e problemas ocorridos devido a liberações realizadas;
- 6.6.2. Índice de liberações realizadas dentro do prazo;
- 6.6.3. Índice de liberações realizadas sem necessidade de Backout;
- 6.6.4. Relatório de Status de todos os problemas e incidentes pendentes relacionados a mudanças e/ou liberações;
- 6.6.5. Relatório de Quantidade de Liberações realizadas;
- 6.6.6. Relatório de Distribuição das liberações por Departamento / Localidade;
- 6.6.7. Relatório de Distribuições de Liberação por Tipo;
- 6.6.8. Relatório de Liberações por fornecedor;
- 6.6.9. Relatório de Desempenho das liberações por fornecedor;
- 6.6.10. Relatório de Indicadores de desempenho.

7. GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO

- 7.1. Conjunto de funcionalidades básicas:
 - 7.1.1. Garantir identificação única para IC;
 - 7.1.2. 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;
 - 7.1.3. Utilização do ciclo de vida do IC como garantia do acompanhamento dos registros desde o recebimento até o seu descarte;
 - 7.1.4. Permitir o cadastramento, alteração e deleção dos ICs e seus relacionamentos, através de interface gráfica, estabelecendo uma relação hierárquica entre os ICs, preservando a integridade referencial;
 - 7.1.5. Permitir a criação, modificação e exclusão de atributos para cada tipo de IC;
 - 7.1.6. Manter todos os detalhes dos itens de configuração e seus respectivos atributos em uma base de dados centralizada;
 - 7.1.7. Permitir a criação de relatórios flexíveis para análise de impactos*;
 - 7.1.8. 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;
 - 7.1.9. Ferramenta de Relatórios deve permitir criar relatório do histórico do IC;
 - 7.1.10. Efetivar a integração com outros processos de ITIL, tais como, a Gestão de Incidentes, Gestão de Mudanças, etc;
 - 7.1.11. Enviar notificações automáticas aos responsáveis quando houver mudanças nos IC's;
 - 7.1.12. 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;
 - 7.1.13. Permitir a criação ilimitada de atributos para cada tipo de IC.

***Entende-se por análise de impactos a avaliação dos Itens de Configuração (ICs) que podem vir a ser afetados por uma mudança ou um incidente em um determinado IC, a partir das relações existentes entre eles.**

- 7.2. Conjunto de funcionalidades avançadas:
- 7.2.1. 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.);
 - 7.2.2. Permitir a recuperação das requisições de mudança junto com o histórico do IC cadastrado no BDGC;
 - 7.2.3. Identificar um IC quando outro IC dependente é afetado por um registro de incidente, problema ou requisição de mudanças;
 - 7.2.4. Permitir controle de informações de contratos, associando os IC's aos seus respectivos fornecedores;
 - 7.2.5. Permitir a movimentação de ICs de uma unidade para outra, gerando documentos de transferência;
 - 7.2.6. Possibilitar o envio de notificações automáticas aos responsáveis quando houver mudanças nos IC's.

8. GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO

- 8.1. Conjunto de funcionalidades básicas:
- 8.1.1. 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.
 - 8.1.2. Permitir a adição de registros na base a partir dos registros de incidentes, de problemas e respectivas soluções implementadas.
 - 8.1.3. 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.
 - 8.1.4. Possuir a capacidade de gerenciar os erros conhecidos, tornando-os disponíveis para consultas dos usuários e publicação na Web.
 - 8.1.5. 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.
 - 8.1.6. 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.
 - 8.1.7. 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.
 - 8.1.8. Deverá prover dados do processo de Gerenciamento do Conhecimento para os processos de Incidentes e Problemas nativamente.
 - 8.1.9. 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.
 - 8.1.10. Deverá suportar o agendamento de revisões para cada ativo de conhecimento, e deverá emitir alertas configuráveis ao se aproximar a data de revisão de um determinado ativo de conhecimento.
 - 8.1.11. Deve permitir a anexação de documentos de qualquer tipo.

- 8.1.12. Deve possuir capacidade para versionar automaticamente um registro da base de conhecimento, sempre que este sofrer alteração, permitindo restaurá-lo à versão anterior
- 8.1.13. Deve suportar o recebimento de propostas de ativos de conhecimento, sua posterior análise e aceitação ou rejeição por usuário ou grupo avaliador. 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.
- 8.1.14. Deverá sugerir automaticamente uma documentação em função do tipo de incidente, problema ou mudança.
- 8.1.15. A Solução Informatizada deverá prover no mínimo os seguintes Indicadores de Desempenho e Relatórios:
- 8.1.15.1. Volume de atualizações da base de conhecimento (por categoria de chamado);
- 8.1.15.2. Quantidade de acessos à base por meio da própria solução e web (por tipo de informação);
- 8.1.15.3. Ranking de acessos (por tipo de informação);
- 8.1.15.4. Quantidade de incidentes resolvidos após consulta à base.
- 8.1.16. Controlar os envios às bases de conhecimento, através da imposição de um processo de aprovação.
- 8.1.17. Permitir localização rápida de soluções através de pesquisas avançadas.
- 8.1.18. Suportar FAQs no Auto-Atendimento web.
- 8.1.19. Possuir recursos para anexar documentos eletrônicos aos conhecimentos registrados.
- 8.1.20. Criar diferentes bases de conhecimentos de soluções técnicas e de auto-atendimento para o acesso diferenciado entre agentes e clientes;
- 8.1.21. Manter um histórico sobre os registros modificados através de uma inclusão e alteração dos procedimentos;
- 8.1.22. Possibilitar a criação de links para bases de conhecimento públicas, tais como, Google ou Microsoft TechNet [Opcional].

SEÇÃO B7 – TESTE DA SOLUÇÃO INFORMATIZADA

Demonstração da plataforma integrada de gerenciamento de serviços ofertada.

A empresa vencedora deverá comprovar, em até 03 (três) dias úteis, após a disputa de preços, declaração de compatibilidade da ferramenta a fim de garantir os requisitos propostos na Seção B7 - TESTE DE SOLUÇÃO INFORMATIZADA, em conformidade com o estabelecido na referida SEÇÃO B6 – SOLUÇÃO INFORMATIZADA.

A demonstração de compatibilidade será analisada com o objetivo de aferir a adequação com os requisitos e as especificações contidas nesta SEÇÃO B7 – TESTE DA SOLUÇÃO INFORMATIZADA, bem como com as consignadas na proposta apresentada pelo licitante.

A não realização da demonstração de compatibilidade será reputada como desistência e a vencedora será desclassificada.

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

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

A fim de garantir os requisitos propostos na SEÇÃO B7 – SOLUÇÃO INFORMATIZADA, esse adendo visa demonstrar de forma inequívoca, que a solução proposta pela ARREMATANTE do pregão, possui a mesma denominação e funcionalidade / requisito propostos na SEÇÃO B7 – Solução Informatizada. Sendo assim, a ARREMATANTE será desclassificada nas seguintes situações:

- Não comparecimento para apresentação da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços ofertada;
- Não comprovar o atendimento, em sua integralidade, às características descritas no quadro a seguir:

Para realização da Prova de Conceito, a empresa contratada deverá disponibilizar a infraestrutura de TIC necessária (equipamentos, softwares, links, entre outros), devidamente customizada, para comprovação dos requisitos abaixo listados. Esta Prova de Conceito deverá ter uma duração máxima de três horas.

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

ITEM	IDENTIFICAÇÃO	CARACTERÍSTICA TÉCNICA DA PLATAFORMA INTEGRADA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS A SEREM DEMONSTRADAS
1		Demonstrar autenticação integrada com o <i>active directory</i> , de forma direta, sem replicação de base.
2		A ferramenta da Central de Serviços deverá ter uma interface única (100% <i>WEB</i>) de visualização inicial possibilitando visualização segmentada de informações sobre chamados de modo individual ou agrupado além de responsabilidade para acesso e tratamento através de dispositivos móveis.
3		Demonstrar a geração de relatórios com informações estatísticas e métricas de forma fácil e dinâmica, com filtros em vários níveis.
4		Demonstrar que a solução pode gerar dashboards de maneira nativa e integrada a ferramentas de BI demonstrando que permite a identificação de insights sobre os atendimentos aos usuários.

5	CARACTERÍSTICAS GERAIS	Demonstrar a criação de formulários de abertura de chamados customizados baseados nos serviços do catálogo.
6		Demonstrar a utilização dos seguintes meios para abertura, acompanhamento e resolução de chamados: - Email, Portal Web, ChatBot nativamente integrado.
7		Demonstrar a customização de menus, formulários, automatizações de fluxos de trabalho e processos, desenvolvidos na solução, permitindo a adequação às necessidades de uso, sem a necessidade de programação ou alteração do código-fonte.
8		Demonstrar a criação/modelagem/desenho de fluxos de trabalho - workflows (ex.: definição de fluxo para atendimento a requisições de serviços e/ou incidentes), a partir de editor visual nativamente integrado contendo elementos para modelagem de processos (ex.: atividades, eventos, gateways, raias) interativos do tipo de arrastar e soltar (drag and drop), providos pela própria solução;
9		Demonstrar como a solução suporta o versionamento dos fluxos nela modelados, assim como sua documentação automática, permitindo consultar o histórico das revisões realizadas.
10	GERENCIAMENTO DE INCIDENTES	Demonstrar que profissionais resolvedores (executores da TI) sejam agrupados em grupos e/ou subgrupos, de forma a gerar uma hierarquia de atendimento e execução de tarefas. Por exemplo: grupo: suporte à infraestrutura de rede, subgrupo: segurança de tarefas.
11		Demonstrar o cadastramento de chamados separados para diversas áreas da empresa, com categorias de chamados distintos para cada área. Por exemplo, o sistema deve permitir a abertura de chamados para áreas como TI e Serviços Gerais.
12		Demonstrar como a ferramenta garante o preenchimento obrigatório de campos como Categoria, Descrição, Técnico e Grupo nos chamados de Incidentes e Requisições de Serviços antes da aplicação da solução.
13		Demonstrar como a ferramenta permite visualizar a etapa do fluxo de trabalho em que o chamado se encontra durante o atendimento técnico possibilitando rastreabilidade do atendimento.

14		Deverá na interface de detalhamento do próprio chamado exibir automaticamente, após a identificação do usuário solicitante, o histórico quantitativo de chamados registrados atrelados ao próprio usuário assim como o resultado às respostas aplicadas em pesquisa de satisfação anteriores.
15		Demonstrar a geração de relatórios destinados à análise do perfil de chamadas, apuração de chamados por unidades e departamentos da empresa, desempenho no atendimento dos analistas e operadores do atendimento, distribuição dos chamados por hora e dia da semana ou do mês.
16	GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS	Demonstrar que seja nomeado um gerente (pessoa ou grupo) para gerenciar o problema.
17		Demonstrar a criação de requisição de mudanças a partir de um problema registrado.
18		Demonstrar que, na interface de tratamento dos Incidentes, é possível associar um Incidente a um problema e que um novo problema seja criado a partir de um Incidente.
19		Demonstrar possuir campo que permita a classificação do registro de problema como Reativo ou Proativo.
20		Possuir funcionalidades para o controle de Problemas, de acordo com as definições do ITIL, permitindo sua identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa-raiz.
21	GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS	Demonstrar a comunicação automatizada, na fase de aprovação, para autorização ou rejeição do registro de mudança pelos responsáveis designados.
22		Demonstrar que a equipe da gestão de mudanças e os responsáveis por testar, construir e verificar possa atualizar os registros das requisições de mudanças, dentro das respectivas competências.
23		Demonstrar a possibilidade de registro de atividades/tarefas e seus agendamentos/programações, dentro do registro de mudança. Cada atividade poderá ser atribuída a um responsável e/ou grupo.
24		Demonstrar como a solução permite atribuir responsabilidades e papéis às partes interessadas envolvidas no registro de Mudança possibilitando assim uma visão RACI sobre a Mudança referida.

25		Demonstrar, na interface de Mudança, o relacionamento do registro de Mudança a um item de configuração preexistente na CMDB.
26	GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO	Demonstrar como a solução permite a abertura de um registro de Liberação associado ao registro de Mudança.
27		Demonstrar a possibilidade, no registro de Liberação, de cadastramento de informações e atividades/tarefas que suportem o processo de liberação.
28		Demonstrar a possibilidade de associação num determinado registro de liberação tarefas a serem realizadas em formato de quadro Kanban para melhor organização e visualização do andamento e status de cada tarefa planejada.
28		Demonstrar a possibilidade de abertura de requisição de aprovação para novas liberações em ambiente de produção, através da interface de Mudança.
30	GERENCIAMENTO DO CONHECIMENTO	Demonstrar o acesso à base de conhecimento via web, assim como, incidentes, problemas ou erro conhecido e possibilitar a navegação hierárquica de tópicos ou assuntos.
31		Demonstrar a capacidade da ferramenta em versionar automaticamente um registro da base de conhecimento, sempre que este sofrer alteração, permitindo restaurá-lo à versão anterior.
32		Deverá demonstrar a criação de página/portal web para artigos de conhecimento de modo a viabilizar a interação com usuários possibilitando ações como verificar versão, imprimir, exportar, comentar e favoritar um determinado artigo de conhecimento existente.
33		Deverá suportar o recebimento de propostas de ativos de conhecimento, sua posterior análise e sua aceitação ou rejeição. O recebimento de propostas de ativos de conhecimento deve ter origem no gerenciamento de incidentes, no gerenciamento de problemas ou em uma solicitação direta de um usuário.
34		Deverá possibilitar a usuários administradores, ou outros usuários com nível de autorização suficiente, o gerenciamento (inclusão, alteração, consulta e exclusão) das informações armazenadas na base de conhecimento, bem como o gerenciamento das informações a serem armazenadas.



Documento assinado eletronicamente por **Ramaiana Santos Assis, Gerente**, em 01/06/2026, às 12:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cfc.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1385706** e o código CRC **B1416C21**.

Referência: Processo nº 9079604110000166.000013/2025-12

SEI nº 1385706



CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DA BAHIA

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Processo nº 9079604110000166.000013/2025-12

1. DADOS DO PROCESSO

Órgão Responsável pela Contratação:	CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DA BAHIA
Objeto:	Serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários (Service Desk), de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library) bem como a implementação de serviços para desenvolvimento de soluções automatizadas inerentes aos processos e serviços de TI do CRCBA.

2. NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO

A necessidade dos serviços descritos no objeto deste TR respalda-se no fato de que a contratação solicitada é fundamental para o cumprimento das responsabilidades relacionadas às atividades da área de TI, no que se refere ao atendimento e suporte aos usuários de recursos de TI deste Conselho, bem como para promover a transformação digital por meio da automação de processos internos. As demandas tecnológicas do Conselho Regional de Contabilidade da Bahia (CRCBA) exigem a contratação de serviços especializados para:

1. Aprimorar a infraestrutura e suporte de TI: Garantindo suporte, sustentação, eficiência e melhoria contínua no atendimento aos usuários e na segurança dos sistemas.
2. Automatizar processos internos: Reduzindo retrabalho e otimizando a integração de sistemas por meio de soluções personalizadas de automações de processos e tarefas repetitivas. Essa contratação garantirá a continuidade e a melhoria dos serviços prestados pelo CRCBA, alinhando-se aos seus objetivos estratégicos de modernização.

3. ALINHAMENTO DA CONTRATAÇÃO COM O PLANO DE TRABALHO DE 2025

Planejamento Estratégico - Resolução CFC n.º 1.543, de 16 de agosto de 2018 - Aprova o Planejamento Estratégico do Sistema CFC/CRCs. Vinculação entre a contratação e o objetivo estratégicos do CFC por meio da diretriz estratégica nº 15 "Assegurar adequada infraestrutura e suporte logístico às necessidades dos CRCS".

A conexão entre a contratação e o planejamento para a execução do serviço está contida no Plano de Trabalho do CRC para o exercício de 2025, Projeto 5002– Tecnologia da Informação, cuja rubrica segue listada: 6.3.1.3.02.01.002 Serviços Consultoria e Assessoria

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Os serviços, de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários (Service Desk), de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library) bem como a implementação de serviços para desenvolvimento de soluções automatizadas inerentes aos processos e serviços de TI do CRCBA. O objeto a ser contratado compreende os seguintes serviços:

ITEM	Serviço	Atuação	Unidade de Medida	Qtd. Estimada Mês	Qtd. Estimada Ano
1	Atendimento e Suporte remoto – N1	Remoto	Serviço/Mês	1	12
2	Atendimento e Suporte presencial – N2	Presencial	Serviço/Mês	1	12
3	Serviço de desenvolvimento de automações	Presencial	Serviço/Mês	1	12
4	Serviço de desenvolvimento sob demanda	Remoto	UST/Demanda	80	960

a) Serviço de Atendimento e Suporte Remoto - Primeiro Nível ou N1

Implementado mediante atendimento via equipe de técnicos que atuarão remoto na unidade da CONTRATANTE, exclusivamente.

b) Serviço de Atendimento e Suporte Local – Segundo Nível ou N2

Consiste, majoritariamente, no atendimento presencial no ambiente do usuário, apoiando diretamente aos usuários assim que acionados através da Central de Serviços via chamados para resolução de incidentes ou solicitações de serviços, dando também suporte as demais equipes de atendimentos.

c) Serviço de Desenvolvimento de automações

Focado na criação, desenho, codificação e implementação de soluções automatizadas utilizando o Power Automate, conforme levantamento das necessidades das diversas áreas do CRCBA. d) Serviço de desenvolvimento e customizações sob demanda Serviço por demanda para atendimento a solicitações referentes a projetos de desenvolvimento de software, API's, aplicativos de acordo com as necessidades e requisitos de negócio levantados do CRCBA. Para atingir os objetivos previstos, a Central de Serviços, operada pela empresa contratada, deverá seguir integral e diretamente as funções e os processos referenciados na Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

4.1. Natureza da Contratação:

Considerando as atividades desempenhadas no âmbito da administração pública, os serviços técnicos especializados em tecnologia da informação, objeto desta contratação, são classificados como serviços de natureza contínua.

4.2. Duração Inicial do Contrato:

Poderá, excepcionalmente, ser superior a 12 meses, tendo em vista a natureza continuada e atendendo aos princípios de economicidade, vantajosidade para a Administração.

5. LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR:

Para obter um valor de referência, efetuamos cotação de preço junto a empresas especializadas no mercado. O CRCBA poderá contar com uma empresa que já possui profissionais treinados e qualificados, com profundos e sólidos conhecimentos, para a execução dos serviços conforme tipificados no tópico "Requisitos da Contratação".

A singularidade dos serviços, conforme descrito no tópico "Requisitos da Contratação", reside nos conhecimentos individuais dos profissionais selecionados, os quais estão diretamente ligados às suas capacitações profissionais. Dessa forma, torna-se inviável escolher o melhor profissional para prestar serviços dessa natureza por meio de licitação, uma vez que tal mensuração não se baseia em critérios objetivos, como o menor preço.

Nesse contexto, não há como recusar a perfeita possibilidade de realização da contratação direta.

6. ESTIMATIVAS DE PREÇOS OU PREÇOS REFERENCIAIS:

Com base nas informações obtidas nas pesquisas feitas e considerando as especificidades dos serviços de suporte técnico remoto e presencial em TI, a estimativa preliminar para a contratação anual será verificada um pouco mais a frente pois não conseguimos orçamentos previos.

É importante ressaltar que esta estimativa serve como referência inicial e poderá ser refinada durante o processo licitatório, conforme forem obtidas propostas mais detalhadas dos fornecedores. Recomenda-se também a realização de consultas adicionais e, se possível, a obtenção de cotações atualizadas para assegurar a precisão da estimativa de preços.

Ao seguir este procedimento, o CRCBA poderá garantir uma contratação alinhada às práticas de mercado, assegurando a eficiência e a economicidade na aplicação dos recursos públicos.

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO:

Para garantir a continuidade, eficiência e qualidade dos serviços prestados na área de tecnologia da informação, faz-se necessária a contratação de empresa especializada na organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico, tanto remoto quanto presencial. Essa contratação visa atender às demandas dos usuários das soluções tecnológicas, garantindo maior disponibilidade dos sistemas, mitigação de falhas operacionais e suporte ágil e eficaz.

O serviço prestado abrangerá a execução de rotinas periódicas de manutenção, atendimento a incidentes e requisições, orientação e esclarecimento de dúvidas, além do recebimento, registro, análise, diagnóstico e resolução de solicitações dos usuários. Dessa forma, busca-se assegurar um ambiente tecnológico estável, seguro e alinhado às necessidades institucionais.

A contratação deverá ser realizada em conformidade com os normativos vigentes, priorizando a seleção da melhor proposta por meio de procedimento licitatório, garantindo a obtenção de um parceiro capacitado, que contribua para a eficiência e continuidade dos serviços de TI. Em casos excepcionais, conforme previsto em lei, poderá ser adotada a contratação direta, quando devidamente justificada.

Ao adotar essa solução, o CRCBA busca aprimorar a gestão dos serviços de tecnologia da informação, promovendo maior eficiência no atendimento aos usuários, redução de riscos operacionais e melhor aproveitamento dos recursos públicos, assegurando a excelência na execução das atividades institucionais.

8. RESULTADOS PRETENDIDOS EM TERMOS DE ECONOMICIDADE E DE MELHOR APROVEITAMENTO DOS RECURSOS HUMANOS, MATERIAIS OU FINANCEIROS DISPONÍVEIS:

O serviço contratado pretende alcançar os seguintes resultados:

- 2.1. A continuidade do provimento do suporte adequado à utilização dos sistemas e recursos de TI pelos usuários internos, mantendo a disponibilidade dos serviços do CRCBA;
- 2.2. A redução de demandas manuais, em decorrência da automação e robotização nos processos;
- 2.3. A ampliação do conhecimento dos usuários internos em relação à utilização de soluções tecnológicas mais eficientes;
- 2.4. Proporcionar um ponto único de contato com os usuários para as questões relativas ao uso dos recursos de TI;
- 2.5. Executar gerenciamento de demandas, dentro das práticas previstas na disciplina de Suporte aos Serviços (Service Support) preconizados pela ITIL, modelados na forma de processos específicos para a CONTRATANTE;
- 2.6. Assegurar que as interfaces (entradas e saídas), processos, subprocessos, papéis, responsabilidades, e indicadores, descritos pela disciplina indicada no tópico anterior, sejam efetivas;
- 2.7. Oferecer atendimento de qualidade aos usuários de TI, com o efetivo gerenciamento tecnológico das demandas e solicitações encaminhadas a TI;
- 2.8. Facilitar a restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios da CONTRATANTE, dentro dos acordos de níveis de serviços e prioridades estabelecidos;
- 2.9. Gerar relatórios detalhados e gerenciais, para identificar possíveis pontos de estrangulamento e problemas de infraestrutura, de modo a reduzir o número de incidentes a médio e longo prazo;
- 2.10. Comunicar e promover a disseminação adequada de informações para as unidades e áreas afetadas pelos eventos relacionados aos incidentes reportados à Central de Serviços.

9. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES:

Não se aplica pois a contratada executará 100% do objeto de forma direta.

10. DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE OU NÃO DA CONTRATAÇÃO:

Com base nas informações acima, declaramos a viabilidade da contratação, e que o CRCBA dispõe de orçamento no exercício corrente para a contratação e que este orçamento foi previsto quando da elaboração do plano de trabalho de 2025

Ramaiana Santos Assis

GERENTE DESENOP

Equipe de planejamento



Documento assinado eletronicamente por **Ramaiana Santos Assis, Gerente**, em 14/03/2025, às 16:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cfc.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0757646** e o código CRC **F5127A9A**.

Referência: Processo nº 9079604110000166.000013/2025-12

SEI nº 0757646

ANEXO III

MODELO DA PROPOSTA DE PREÇO

(EM PAPEL PERSONALIZADO DA EMPRESA)

Ao CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ESTADO DA BAHIA

Referência: Pregão nº XX/2026

O objeto da presente contratação é de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários (Service Desk), de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library) bem como, a implementação de serviços para desenvolvimento de soluções automatizadas inerentes aos processos e serviços de TI do CRCBA, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no termo de referência e seus anexos.

Para o referido objeto, o valor da contratação é de R\$_____(valor por extenso).

O objeto a ser contratado compreende os seguintes serviços:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE ESTIMADA MÊS	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	Implantação de Serviços de Service Desk com atendimentos de N1 remoto, N2 e N3 para desenvolvimento de automações presenciais. Fornecimento e configuração de ferramenta de ITSM para gestão dos atendimentos pela Central de Serviços.	Serviço/Mês	12			
2	N3 para serviços de desenvolvimento sob demanda	USTs	80			
VALOR TOTAL R\$						

Declaramos ter total conhecimento das condições da presente contratação e a elas nos submetemos para todos os fins de direito.

O prazo de validade da proposta é de 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura do certame. Nos comprometemos a executar os serviços em conformidade com prazos estabelecidos no edital, termo de referência e seus anexos. Nos comprometemos, ainda, a assinar o contrato no prazo determinado no edital do certame.

Declaramos que no preço proposto estão incluídas todas as despesas diretas e indiretas, despesas com mão-de-obra, encargos sociais, trabalhistas, lucro e demais encargos de qualquer natureza necessários ao cumprimento integral do objeto deste Edital e seus anexos, nada mais sendo válido pleitear a esse título.

Local e data.

Assinatura e carimbo do fornecedor



CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DA BAHIA
Av. Tancredo Neves, 2539 - Ed. CEO Salvador Shopping - Torre Londres - Térreo / 31o. Andar, - Bairro Caminho das
Árvores, Salvador/BA, CEP 41820-021
Telefone: (71) 2109-4000 - www.crcba.org.br E-mail: crcba@crc-ba.org.br

MINUTA DE CONTRATO

Processo nº 9079604110000166.000013/2025-12

ANEXO IV

O **CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ESTADO DA BAHIA – CRCBA**, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 15.244.148/0001-49, com endereço na Avenida Tancredo Neves, nº 2539, Torre Londres, 31º andar, Salvador - Ba, CEP. 41.820-905, doravante denominada CONTRATANTE, neste ato representado pelo Contador **[NOME DO PRESIDENTE DO CRCBA]**, portador do CPF nº **[digite aqui o número]**, e de outro lado a **[DIGITE AQUI O NOME DA EMPRESA]**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº **[digite aqui o CNPJ]**, estabelecida à **[digite aqui o endereço completo da empresa]**, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada pelo Senhor(a) **[digite aqui o nome]**, portador do CPF nº **[digite aqui o número]**, em observância às disposições da [lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021](#), e do Edital do Pregão CRCBA nº **XX/XXXX** e conforme proposta de preços, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT.	VALOR UNITÁRIO R\$	VALOR MENSAL R\$	VALOR ANUAL R\$
1							
VALOR DA CONTRATAÇÃO							

1.2. O prazo de vigência deste Contrato é de 12 (doze) meses, contados da data da assinatura deste contrato, podendo ser prorrogado por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da [lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021](#).

1.3.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

2.1. A prestação do serviço deverá ser executada pela contratada conforme dinâmica de execução abaixo:

2.2.

2.3.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA

3.1. O prazo de vigência deste Contrato é de 12 (doze) meses, contados da data da assinatura deste contrato, podendo ser prorrogado por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da [lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021](#).

3.2. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual, que objetiva a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, conforme estabelece o art. 106, inciso I, da [lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021](#).

3.3. A prorrogação somente poderá ocorrer desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

- I - os serviços tenham sido prestados regularmente;
- II - a Administração mantenha interesse na realização do serviço;
- III - o valor do Contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração; e
- IV - a CONTRATADA manifeste expressamente interesse na prorrogação.

3.4. Quando da prorrogação contratual, a CONTRATANTE:

- I - realizará negociação contratual para a redução e/ou eliminação dos custos fixos ou variáveis não renováveis que já tenham sido amortizados ou pagos no primeiro ano da contratação;
- II - a pelo menos 60 (sessenta) dias do término da vigência deste Contrato, a CONTRATANTE expedirá comunicado à CONTRATADA para que esta manifeste, dentro de 03 (três) dias, contados do recebimento da consulta, seu interesse na prorrogação do atual Contrato;
- III - se positiva a resposta da CONTRATADA, a CONTRATANTE providenciará, no devido tempo, o respectivo Termo Aditivo;
- IV - esta resposta terá caráter irretratável e, portanto, a CONTRATADA dela não poderá, após expressa manifestação neste sentido, alegar arrependimento para reformular a sua decisão;
- V - eventual desistência da CONTRATADA após expressa manifestação de interesse na prorrogação contratual ensejará pela CONTRATANTE a devida aplicação de penalidade, nos termos deste Contrato;
- VI - caso a CONTRATADA manifeste, num primeiro momento, por não ter interesse em prorrogar o Contrato e posteriormente venha a se retratar, demonstrando vontade de prorrogá-lo, fica a critério da CONTRATANTE, como faculdade e prerrogativa, proceder à prorrogação ou dar curso a novo processo de licitação.

3.5. A CONTRATANTE não prorrogará o Contrato quando a CONTRATADA tiver sido declarada inidônea pela Administração Pública, impedida de participar de procedimentos licitatórios ou contratar no âmbito da Administração Pública Federal ou, ainda, suspensa no âmbito da CONTRATANTE, enquanto perdurarem os efeitos.

3.6. A prorrogação do Contrato, quando demonstrada a vantajosidade para a CONTRATANTE, deverá ser promovida mediante celebração de Termo Aditivo, o qual deverá ser submetido à aprovação da consultoria jurídica.

3.7. **É facultado à administração pública a rescisão contratual a qualquer tempo com comunicação prévia de 30 dias.**

4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. Recursos financeiros disponíveis no projeto n.º XXXX – XXXXXXXXXXXXXXXX

5. CLÁUSULA QUINTA – PREÇO E PAGAMENTO

5.1. O valor estimado para contratação é de **R\$ XXXXXXXX** (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX) referente ao serviço OU material XXXXXXXXXXXXXXXX, pelo período de 12 (doze) meses.

5.2. No ato do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável e posterior repasse ao fisco.

5.3. Caso a CONTRATADA seja optante pelo SIMPLES NACIONAL, esta deverá apresentar Declaração Anexa à [IN 1234/2012](#) para isentar-se das retenções de impostos federais.

6. CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTE

6.1. As regras acerca do reajuste de preços do valor contratual estão estabelecidas no ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

7.1. A gestão e a fiscalização da execução do objeto serão efetuadas pelo Setor XXXXXXXXXXXX do CRCBA através da Gerente XXXXXXXXXXXX, Sr. OU Sr.ª XXXXXXXXXXXXXXXX.

7.2. Contatos: telefone: 71 2109-XXXX e e-mail: xxxxx@crc-ba.org.br.

8. CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

8.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA estão previstas no ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA.

9. CLÁUSULA NONA - DA RESCISÃO

9.1. A inexecução total ou parcial do Contrato enseja a sua rescisão, se houver uma das ocorrências prescritas no art. 137 da [lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021](#).

9.2. Os procedimentos de rescisão contratual, tanto os amigáveis, como os determinados por ato unilateral da CONTRATANTE, serão formalmente motivados, asseguradas, à CONTRATADA, na segunda hipótese, a produção de contraditório e a dedução de ampla defesa, mediante prévia e comprovada intimação da intenção da CONTRATANTE para que, se o desejar, a CONTRATADA apresente defesa no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados de seu recebimento e, em hipótese de desacolhimento da defesa, interponha recurso hierárquico no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da intimação da decisão rescisória.

9.3. Quanto à sua forma a rescisão poderá ser:

I - por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados no incisos I do art. 138 da [lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021](#).

III - amigável/consensualmente, por acordo entre as partes, reduzidas a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração, nos termos do art. 138, inciso II, da [lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021](#).

V - judicial, nos termos da legislação.

9.4. Em conformidade com o disposto no art. 34, § 4º, da Instrução Normativa nº 2/2008-SLTI/MP, o descumprimento total ou parcial das responsabilidades assumidas pela contratada, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais e trabalhistas, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no instrumento convocatório e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos arts. 115 e 156 da [lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021](#).

9.5. Quando da rescisão contratual, a fiscalização do Contrato verificará o pagamento pela CONTRATADA das verbas rescisórias ou a comprovação de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do Contrato de trabalho.

9.6. O termo de rescisão será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos,

conforme o caso:

- a) Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- c) Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- e) Indenização e multas.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – VEDAÇÕES

10.1. É vedado à CONTRATADA:

- 10.1.1. Caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira.
- 10.1.2. Subcontratar a execução do objeto.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO

11.1. Este Contrato poderá ser alterado, nas hipóteses previstas no art. 124 da [lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021](#), desde que haja interesse do CONTRATANTE, com a apresentação das devidas justificativas.

11.2. A CONTRATADA, em decorrência de aumento ou diminuição quantitativa do objeto licitado, e obedecendo-se as condições inicialmente previstas no Contrato, ficará obrigada a aceitar os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários à execução dos serviços até o limite de **25% (vinte e cinco por cento)** do valor inicial atualizado do Contrato nas obras, nos serviços ou nas compras, e, no caso de reforma de edifício ou de equipamento, o limite para os acréscimos será de **50% (cinquenta por cento)**, com fundamento no art. 125 da [lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021](#).

11.3. Fica facultada, entretanto, a supressão além do limite acima estabelecido, mediante consenso entre os contratantes.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA LIQUIDAÇÃO E DO PAGAMENTO

12.1. As regras acerca da liquidação e do pagamento estão estabelecidas no ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS PENALIDADES

13.1. As regras acerca das penalidades estão estabelecidas no ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS

14.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na [lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021](#), e demais normas federais de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na [Lei nº 8.078, de 1990](#) - Código de Defesa do Consumidor- e normas e princípios gerais dos contratos.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA PUBLICAÇÃO

15.1. A publicação do presente Contrato deverá ser providenciada nos termos e condições previstas na [lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021](#).

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – PROTEÇÃO DE DADOS

16.1. O contratado terá posse de dados do CONTRATANTE e em virtude disto tem o dever de confidencialidade e sigilo devendo assegurar que seus colaboradores, empregados e ou consultores que, no exercício das suas funções tenham acesso e/ou conhecimento da informação e/ou dados tratados, e se encontra contratualmente obrigado a sigilo profissional.

16.2. O contratado não poderá utilizar as informações e/ou dados a que tenha acesso, para fins distintos do objeto deste contrato. Não podendo também os transmitir a terceiros.

16.3. O dever de confidencialidade e as restantes obrigações prevista na presente cláusula deverão permanecer em vigor mesmo após o término das relações profissionais entre CONTRATANTE e CONTRATADO e depois do final da relação entre contratado e seus empregados/colaboradores.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO

17.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal em Salvador/BA para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da [lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021](#). Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado e após lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes.

E, para firmeza e prova de assim haverem, entre si, ajustado e acordado, após ter sido lido juntamente com seu(s) anexo(s), o presente Contrato é assinado eletronicamente pelas partes.

Salvador, XX de XXXXX de XXXX

Contador XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Presidente do Conselho Regional de Contabilidade do Estado da Bahia

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Testemunhas:

Nome:

CPF

Nome:

CPF

Referência: Processo nº 9079604110000166.000013/2025-12

SEI nº 1318836

ANEXO V

TERMO DE COMPROMISSO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

Os abaixo-assinados, CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ESTADO DA BAHIA de um lado, CNPJ nº 15.244.148/0001-49, situada na cidade de Salvador, à Rua: Avenida Tancredo Neves, 2539 CEO Salvador Shopping Torre Londres 31 andar e Terreo bairro Caminho das Arvores doravante denominada CONTRATANTE, e de outro lado xxxxxxxxxxxxxxxx, CNPJ nºxxxxx_____/_____, situada na cidade de _____, à Rua: xxxxxxxxxxxx bairro xxxxx, doravante denominada CONTRATADA, têm entre si justa e acertada, a celebração do presente TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE, através do qual a CONTRATADA aceita não divulgar sem autorização prévia e formal segredos e informações sensíveis de propriedade da _____ e se compromete a praticar procedimentos de segurança da informação, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições:

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

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

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

TERCEIRA – A CONTRATADA reconhece que a lista acima é meramente exemplificativa e ilustrativa e que outras hipóteses de confidencialidade que já existam ou que venham a surgir no futuro devem ser mantidas sob segredo. Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação a CONTRATADA deve tratar a mesma sob

sigilo até que seja autorizado, formalmente, a tratá-la de forma diferente pela CONTRATANTE.

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

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

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

Parágrafo Segundo: A CONTRATADA deverá fornecer cópia de todos os termos firmados com seus colaboradores à _no prazo de 10 dias após assinatura dos respectivos termos.

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

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

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

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

Em, ___de _____de 20__.

Responsável pelo Contrato - CONTRATANTE

Responsável pelo Contrato - CONTRATADA