

Termo de Referência 14/2025

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
14/2025	153038-UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA-UF/BA	ROBERTO CARLOS MENDES GUIMARAES	13/02/2025 10:00 (v 25.0)
Status	CONCLUIDO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		23066.008169/2025-13

1. Condições gerais da contratação

1.1 Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), contemplando a implantação e execução continuada das atividades de Gerenciamento e Operação da Central de Serviços de TIC de 1º, 2º e 3º níveis, para atender às necessidades da Universidade Federal da Bahia (UFBA), em seus diversos órgãos e unidades situados nas cidades de Salvador, Vitória da Conquista, Oliveira dos Campinhos (Santo Amaro) e Camaçari, conforme tabela abaixo, condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

LOTE ÚNICO – GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

Grupo	Item	CATSER	Descrição do item	Unidade	Qtd	Valor Total	
						Mês	Anual
1	1	26980	Central de serviços de TIC - Suporte a usuários. Especificações técnicas contidas no Termo de Referência.	Meses	12	R\$ 182.211,04	R\$ 2.186.532,48
	2	27022	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Especificações			R\$ 377.833,78	R\$ 4.534.005,36

			técnicas contidas no Termo de Referência.				
						TOTAIS	R\$ 560.044,82 R\$ 6.720.537,84

1.2 O(s) serviço(s) que são objeto desta contratação são caracterizados como comuns, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviço técnico em TIC.

1.3 A vigência desta contratação é de 12 (doze) meses, a contar da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado sucessivamente por até dez anos, na forma dos artigos 105 a 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.4 Caso a administração optar pela celebração do contrato, este deverá ser assinado em até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento do documento convocação enviado ao licitante adjudicado.

1.5 O contrato poderá ser alterado, contudo, devendo ser observados e aplicados as disposições que couber na forma do art. 104 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.6 A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada da realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

1.7 O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. Descrição da solução

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

2.1 A descrição da solução, na totalidade, encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2 A solução de TIC consiste em manter a continuidade dos serviços atualmente prestados através do contrato nº 507/2019 - 23106.007549/2018-80, que se encerrará em 09/04/2025, onde o volume dos serviços realizados pela empresa é mensurado na proporção coerente ao grau de relevância dos itens de congruação, à diversidade tecnológica, à complexidade das atividades de catálogo e ao esforço despendido e os pagamentos são processados após aferidos os níveis de serviços pactuados em contrato.

2.3 Os serviços a serem contratados são de natureza continuada, não se confundindo com as atividades analíticas da CONTRATANTE. A Superintendência de Tecnologia da Informação (STI), órgão da UFBA responsável pelo fornecimento de serviços de TIC deve prover os serviços que atendam aos processos administrativos da Universidade, bem como oferecer e manter infraestrutura e serviços às diversas áreas de atuação, tais como: ensino, pesquisa e extensão, além de vários serviços que a UFBA disponibiliza para o público. O conjunto desses serviços ofertados pela STI abrange todas as áreas de atuação da Universidade, o que exige uma gestão de sistemas e infraestrutura de TIC que garanta a disponibilidade permanente dos serviços em regime de 24 (horas) por 7 (dias da semana). Consequentemente, faz-se necessária uma atividade constante de gestão, melhoria e manutenção de toda a infraestrutura de TIC que não pode ser integralmente atendida utilizando apenas os técnico-administrativos de TI da instituição.

2.4 Para manter a disponibilidade e governança sobre esse ambiente faz-se necessário a aplicação de métodos de gerenciamento modernos baseados em processos, em consonância com as melhores práticas adotadas pelo mercado, que exigem investimento permanente em tecnologias e disponibilidade de recursos humanos com grande conhecimento sobre cada um dos componentes que faz parte da infraestrutura, e em quantidade suficiente para atender as diferentes demandas.

2.5 A contratação se dará sob o modelo de remuneração mensal, mediante emissão de Ordem de Serviço, de acordo com Níveis Mínimo de Serviço (NMS) sem dedicação exclusiva de mão de obra, compreendendo a disponibilização de Central de Serviços, bem como profissionais devidamente capacitados e habilitados e elementos de software e hardware julgados necessários pela CONTRATADA para o atendimento dos níveis de serviço definidos nesse Termo de Referência.

2.6 A contratação garantirá a melhoria nos métodos de trabalho atuais no ambiente operacional de TIC na UFBA conforme os normativos e instrumentos de planejamento institucionais, baseados nas boas práticas do ITIL. Essas melhorias advêm dos serviços prestados por empresas que já possuem experiência e conhecimento na sua aplicação, propiciando o avanço da internalização dessas práticas e produzindo resultados na qualidade da gestão e disponibilidade dos recursos de TIC aos usuários.

2.7 A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

2.8 Neste sentido, a Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia (SGD/ME) estabeleceu o novo modelo para Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação por meio da Portaria SGD/ME n.º 4.668, de 23 de maio de 2022, sendo oportuna a sua consideração para os serviços em questão, de modo a manter a UFBA conforme as recomendações dispostas no Acórdão n.º 2.037/2019-TCU-Plenário e o Acórdão n.º 1.508/2020-TCU-Plenário que tratam da contratação de serviços de TIC.

3. Fundamentação e descrição da necessidade

3.1 A presente contratação contribuirá diretamente para o atendimento aos objetivos estratégicos da Universidade Federal da Bahia, estando alinhada com o Plano de Desenvolvimento Institucional da UFBA – PDI (2025-2034), descrito no capítulo do Planejamento Estratégico, que definem os objetivos e as metas globais para a instituição.

3.2 As ações para organizar, priorizar, otimizar e disponibilizar os recursos de TIC da instituição estão baseadas em planejamento prévio e recomendações do governo federal, que são avaliadas e aprovadas pelo Comitê de Governança Digital (CGD) da UFBA.

3.3 Os serviços a serem contratados através deste Termo de Referência buscam, em acordo com o preconizado no PDI, atender com qualidade as demandas de TIC da instituição nas áreas de atendimento aos usuários, segurança computacional, TIC na educação, governança de TIC gerenciamento da infraestrutura da TIC uso dos sistemas de informação, e encontram-se alinhados com os aspectos políticos e estratégicos abordados no PDTI.

3.4 Resultados e Benefícios a serem alcançados

3.4.1 Ações permanentes de TI que auxiliem na promoção da modernização da gestão de processos que estimule o desenvolvimento do ensino, da pesquisa, da extensão e da gestão universitária;

3.4.2 Excelência e transparência na comunicação institucional em ações de TI;

3.4.3 A adoção de novas tecnologias, atualização e integração de sistemas informatizados e de gestão e automação de processos para o desenvolvimento das áreas meio e m;

3.4.4 O provimento de infraestrutura de TI adequada ao novo desenho institucional;

3.4.5 Estabelecer uma política de melhoria de gestão e controle da governança de TI baseada nas melhores práticas da ITIL e COBIT e recomendações dos órgãos de fiscalização e controle;

3.4.6 Manter continuidade efetiva na utilização dos serviços de TI;

3.4.7 Aumentar disponibilidade dos serviços de TI;

3.4.8 Gerenciar acordos de nível de serviço e entregáveis;

3.4.9 Disponibilizar equipe especializada para prestar os serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);

3.4.10 Definir e gerenciar a relação custo x benefício dos serviços por meio do estabelecimento de métricas uniformes para obtenção de resultados;

3.4.11 Manter atualizada a base de conhecimentos de TI;

3.4.12 Assegurar a manutenção dos serviços de TIC em conjunto com a implementação de evoluções via projetos de melhoria contemplados no mesmo contrato;

3.4.13 Melhoria da qualidade dos serviços de TIC oferecidos;

3.4.14 Melhoria da satisfação dos usuários dos serviços de TI.

3.5 Parcelamento da Solução de TIC

3.5.1 O conjunto de serviços dos itens 01 e 02 refere-se a uma solução integrada construída, mantida e evoluída pelo esforço de um único prestador de serviços. Esta solução tem permitido ganho de escala pela integração das equipes responsáveis pelos três níveis de serviços, e pelo uso comum de diversos recursos em ambiente diversificado como o desta Universidade, formada por um agrupamento de instalações físicas distribuídas na capital e cidades do interior, com complexidades diferentes em cada campus, pela diversidade de tecnologias e pela multiplicidade de soluções para atender às diferentes necessidades de infraestrutura tecnológica e de aplicações para as áreas de ensino, pesquisa, extensão e administração.

3.5.2 O agrupamento dos itens desta contratação permitirá maior interação na execução das camadas de serviços (níveis 1, 2 e 3), maior facilidade no cumprimento do cronograma e na observância dos prazos, concentração da responsabilidade pela execução do fornecimento em uma só pessoa jurídica e concentração da garantia dos resultados a serem medidos por meio dos níveis de serviço.

3.5.3 O agrupamento dos itens por grupo levou em consideração questões técnicas, relativas a cada serviço (níveis 1, 2 e 3), bem como o ganho de economia de escala, sem prejuízo da ampla competitividade, uma vez que existe no mercado várias empresas com capacidade de fornecer os serviços constantes desta contratação. A licitação por grupo é mais satisfatória do ponto de vista da eficiência técnica, por manter uma maior qualidade do fornecimento, haja vista que o gerenciamento permanece todo o tempo a uma mesma empresa, além de garantir a qualidade dos serviços e reduzir a complexidade quanto à mensuração, análise e fiscalização dos níveis de serviços.

3.5.4 Portanto, a reunião dos produtos e serviços de TIC agrupados nos itens 01 e 02 não restringe o caráter competitivo do certame, vez que existe no mercado local e nacional um contingente bastante amplo de empresas, de portes diversos, habilitadas e especializadas a oferecer esses serviços com qualidade.

3.6. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, conforme detalhamento a seguir:

3.6.1. ID PCA no PNCP: 15180714000104-0-000003/2025

3.6.2. Data de publicação no PNCP: 07/11/2024

3.6.3. Id do item no PCA: 2085

3.6.4. Classe/Grupo: 162 - SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)

3.6.5. Identificador da Futura Contratação: 153038-203/2025

3.6. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, conforme consta das informações básicas deste termo de referência.

3.7. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2024-2027 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) da UFBA, conforme demonstrado abaixo: Nota(s) explicativa(s): 2

ALINHAMENTOS AOS PLANOS ESTRATÉGICOS PDI	
ID	Objetivos Estratégicos
OE3	Impulsionar a inovação tecnológica para enfrentar desafios sociais e promover o desenvolvimento sustentável.

OE12	Estimular a adoção de boas práticas de gestão em todos os níveis e segmentos da administração universitária, segundo os princípios de eficiência, excelência, qualidade e a melhoria contínua do desempenho institucional.
OE14	Consolidar, aperfeiçoar e qualificar a infraestrutura física, tecnológica e de serviços da Universidade, à luz do paradigma do Campus Sustentável e Humanizado.

ALINHAMENTO AO PDTIC			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
A4.1.5	Contratar serviços de manutenção da infraestrutura do datacenter visando sua disponibilidade 24x7x365	M4.1	Atualizar, ampliar e manter a infraestrutura do datacenter
A4.2.4	Contratar e manter serviços de apoio para as estações de trabalho e dispositivos móveis (impressão, digitalização de documentos, helpdesk, etc.)	M4.2	Atualizar e ampliar o parque de estações de trabalho e dispositivos móveis, com seus equipamentos, software e serviços
A5.2.3	Licitar e manter contratos que visem à melhoria contínua da gestão dos serviços de TI, maximizando a disponibilidade	M5.2	Aprimorar o processo de Planejamento, Aquisição e Gestão de Bens e Serviços de TI em conformidade com a IN04
A5.2.4	Estabelecer processo formal de Gestão do Catálogo de Serviços		
A5.2.5	Avaliar a satisfação dos usuários em relação à qualidade dos serviços de TI		

3.8 Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento.

3.8.1 Todos os documentos produzidos pela Equipe de Planejamento da Contratação, tais como: Documento de Formalização da Demanda – DFD, Estudo Técnico Preliminar – ETP e Termo de Referência – TR, estão de acordo com os guias, manuais e modelos publicados pelo Órgão Central do SISP (art. 8º, §2, da IN SGD/ME nº 94/2022).

3.8.2 Os modelos estão disponíveis no endereço <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/templates-e-listas-de-verificacao>.

3.8.3 O documento Estudo Técnico Preliminar está em conformidade quanto à forma de elaboração definida pelo §8º do art. 9º da IN SGD/ME nº 94/2022, sendo confeccionado em formato digital, aprovado e assinado pelos Integrantes Técnico e Requisitante da Equipe de Planejamento da Contratação e pela Autoridade máxima da Área de TIC, de número Estudo Técnico Preliminar - TIC.

3.8.4 Alinhamento com o Plano de Desenvolvimento Institucional da UFBA – PDI (2025-2034), conforme descrito no capítulo do Planejamento Estratégico, que definem diretrizes, objetivos e as metas globais para a instituição.

3.8.5 A presente contratação, por se tratar da prestação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC da Universidade Federal da Bahia, não faz parte de nenhum dos objetos de contratação descrito no rol do Anexo I da IN SGD nº 94/2022, para os quais há diretrizes específicas de planejamento da contratação.

3.8.6 O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, conforme detalhamento a seguir:

3.8.7 O crédito orçamentário para contratação de serviço técnico especializado na área de TIC neste exercício, tendo em vista o princípio da anualidade orçamentária, deverá estar assegurado na PLOA - 2025.

4. Requisitos da contratação

4.1 Requisitos de negócio

4.1.1 A CONTRATADA deve manter escritório no Município de Salvador com pessoal qualificado e em quantidade suficiente para gerir o contrato.

4.1.2 A CONTRATADA será responsável pelo gerenciamento e operação da Central de Serviços de TIC com o objetivo de reduzir custo, modernizar as infraestruturas e gerir conhecimento do ciclo de vida das mesmas.

4.1.3 Deve fornecer um ponto único de contato para os usuários da UFBA (capital e interior), atuando nas atividades de Sustentação e Transformação do parque tecnológico, com vistas a garantir a operação normal e a evolução dos serviços, dentro dos parâmetros estabelecidos no Acordo de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) especificados neste Termo de Referência e seus Apêndices.

4.1.4 A Sustentação compreende as atividades de atendimento às demandas e de manutenção preventiva, preditiva e corretiva, relacionadas ao parque tecnológico e sistemas eletrônicos.

4.1.5 A Transformação compreende as atividades de evolução e inovação do parque tecnológico e sistemas eletrônicos, como por exemplo, a inclusão de novas funcionalidades ou tecnologias, aplicações de patches de segurança e atualizações das versões dos sistemas operacionais, serviços e outros sistemas existentes.

4.1.6 Dar suporte a todo o parque computacional e atender os chamados dos usuários relacionados com computadores, impressoras, servidores de impressão, scanners e outros equipamentos e acessórios de TIC instalados em seus diversos órgãos e unidades situados nas cidades de Salvador, Vitória da Conquista, Oliveira dos Campinhos (Santo Amaro) e Camaçari.

4.1.7 Prestar serviço especializado de suporte à infraestrutura de TIC da UFBA com capacidade técnica e operacional para solucionar problemas e propor melhorias na conectividade, sistemas e serviços da Rede UFBA.

4.1.8 A Contratada será responsável, também, pela execução de atividades relativas à implantação ou movimentação complexa ou de grande volume de ativos; em estabelecer uma interface com outras atividades correlatas com a prestação de serviços, notadamente os contratos com empresas terceiras que prestam serviços para a STI e as várias áreas operacionais da UFBA; e de cuidar dos facilities que sustentam o datacenter.

4.1.9 Os serviços de atendimento ao usuário classificados como do tipo "rotineira", deverão ser executados de forma presencial e remota. Em condições normais, estes serviços serão prestados dentro do horário de funcionamento da CONTRATANTE das 07:00 às 19:00, 12 (doze) horas por dia e 5 (cinco) dias na semana, salvo se expresso em contrário em Ordem de Serviço.

4.1.10 Atendimento e suporte presenciais e remotos de TIC aos usuários da UFBA para a resolução de incidentes, problemas e cumprimento das requisições de serviço.

4.1.11 Os serviços de monitoração e operação do ambiente computacional de alta disponibilidade em regime 24x7x365, 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 7 (sete) dias da semana nos 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do ano classificados como do tipo "rotineira", por decisão da CONTRATANTE poderão ser executados presencialmente em suas dependências e também de forma remota, exigindo o acompanhamento ininterrupto por técnicos da CONTRATADA.

4.1.12 Administração e sustentação dos softwares e subsistemas/equipamentos que provêm serviços de bancos de dados, da rede de comunicação de dados, armazenamento, processamento e da segurança da informação.

4.1.13 Garantia de disponibilidade dos serviços de TIC, com seu pronto restabelecimento através do adequado gerenciamento de incidentes e problemas relacionados à infraestrutura e serviços de TIC.

4.1.14 Promoção da racionalização, maturidade e melhoria continua dos serviços de TIC (ciclo PDCA), utilizando conceitos e boas práticas de gestão e compreende, tais como:

4.1.14.1 Planejamento, implantação e operação da Central de Serviços. Com atendimento prestado pela Central de Serviços de suporte técnico especializado de 1º nível em TIC, de forma remota, atendimento especializado de 2º nível em TIC, de maneira presencial e remoto, e atendimento especializado de 3º nível em TIC.

4.1.14.2 Supervisão da Central de Serviços e Supervisões do 1º, do 2º e do 3º nível.

4.1.14.3 Gestão de incidentes, problemas e requisição de serviços, gestão de mudança e liberação, gestão de configuração, gerenciamento de capacidade e disponibilidade, gestão de riscos dos ativos de TIC, gerenciamento de continuidade e segurança dos serviços, formação e gestão de base de conhecimento, gestão da qualidade dos serviços prestados, gestão do catálogo de serviços, análise de causa raiz, bem como as diversas e demais disciplinas do ITIL.

4.1.14.4 Promover e operacionalizar ações relativas à privacidade e segurança da informação.

4.1.14.5 Disponibilização de acesso tempestivo a informações, orientações e esclarecimentos acerca da utilização dos recursos de TIC, atendendo aos princípios da transparência e segurança da informação.

4.1.14.6 Crescimento do grau de satisfação dos usuários de TIC.

4.2 Requisitos de capacitação

4.2.1 A empresa vencedora do certame deverá possuir habilidades técnicas suficientes e devidamente comprovadas para o atendimento das necessidades da CONTRATANTE, utilizando-se das melhores práticas de mercado, adotando modelos ITIL, PMBOK e Normas ISO para prestação de serviços de TIC.

4.2.2 Estes serviços deverão envolver a transferência de conhecimento, análise, planejamento, instalação, configuração, implementação, documentação ou otimização de soluções de TIC adotadas no ambiente da CONTRATANTE ou de interesse desta, devendo estes serviços promover a continuidade do negócio da CONTRATANTE e aprimorar a governança de TIC.

4.2.3 Para o pleno exercício das funções técnicas, os profissionais da CONTRATADA devem por ambientação arquitetural do ambiente da STI, onde devem ser repassadas as informações sobre o ciclo de atividades operacionais, cuja CONTRATADA exercerá a gestão. Caberá à CONTRATADA garantir a absorção e documentação (constante) destes conhecimentos necessários ao trabalho diário, bem como a transferência para os demais (ou novos) profissionais da CONTRATADA que virem a atuar na contratação.

4.2.4 A CONTRATANTE não custeará cursos e/ou treinamentos aos profissionais da CONTRATADA. A empresa CONTRATADA é responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus técnicos, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras da CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas e/ou produtos que vierem a ser implementados durante a vigência contratual - além das qualificações técnicas mínimas já previstas.

4.3 Requisitos legais

4.3.1 O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2001, Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis.

4.3.2 Lei nº 8.248/1991: dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação.

4.3.3 Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998, que altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências.

4.3.4 Lei nº 12.527/2011: Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, dentre outras disposições. Lei nº 13.709/2018: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

4.3.5 Lei nº 14.133/2021: Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

4.3.6 Decreto nº 7.174/2010: Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.

4.3.7 Decreto nº 7.579/2011: Dispõe sobre o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISIP, do Poder Executivo federal.

4.3.8 Decreto nº 8.540/2015: Estabelece, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, medidas de racionalização do gasto público nas contratações para aquisição de bens e prestação de serviços e na utilização de telefones celulares corporativos e outros dispositivos.

4.3.9 Decreto nº 9.507/2018: Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União.

4.3.10 Decreto nº 9.637/2018: Institui a Política Nacional de Segurança da Informação e dispõe sobre a governança da segurança da informação, dentre outras providências.

4.3.11 Decreto nº 10.024/2019: Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.

4.3.12 Decreto nº 10.332/2020 complementado pelo Decreto 11.260/2022: Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2023, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

4.3.13 Instrução Normativa GSI/PR nº 01/20: Dispõe sobre a Estrutura de Gestão da Segurança da Informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal.

4.3.14 Instrução Normativa GSI/PR nº 03/21: Dispõe sobre os processos relacionados: à gestão de segurança da informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal.

4.3.15 Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 01/16: Dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo federal.

4.3.16 Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/20 (subsidiária): Dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

4.3.17 Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/17 (subsidiária): Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

4.3.18 Instrução Normativa SEGES/MP nº 03/18: Estabelece regras de funcionamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – Sicaf, no âmbito do Poder Executivo Federal.

4.3.19 Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022: Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de TIC pelos órgãos e entidades integrantes do SISP.

4.3.20 Instrução Normativa SGD/ME nº 202/19: Altera a Instrução Normativa nº 1, de 4 de abril de 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.3.21 Instrução Normativa SGD/ME nº 40/20: Dispõe sobre a elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares - ETP - para a aquisição de bens e a contratação de serviços e obras, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema ETP digital.

4.3.22 Instrução Normativa SGD/ME nº 31/21: Altera a Instrução Normativa nº 1, de 4 de abril de 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.3.23 Instrução Normativa SGD/ME nº 47/22: Altera a Instrução Normativa nº 1, de 4 de abril de 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.3.24 Instrução Normativa SLTO/MPOG nº 01/10: Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

4.3.25 Portaria GM/MP nº 443/18: Estabelece os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta, em atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018.

4.3.26 Portaria SGD/ME nº 778/19: Dispõe sobre a implantação da Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação nos órgãos e entidades pertencentes ao Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal - SISP.

4.3.27 Portaria SGD/MGI nº 1.070/23: estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.3.28 Portaria STI/MP nº 20/16: Dispõe sobre orientações para contratação de soluções de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

4.3.29 Portaria STI/MP nº 46/16: Dispõe sobre a disponibilização de Software Público Brasileiro e dá outras providências.

4.3.30 PORTARIA SGD/MGI Nº 6.680, DE 4 DE OUTUBRO DE 2024 que altera a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.4 Requisitos de manutenção (ITSM e Monitoramento)

4.4.1 Prover durante ao longo de todo o período de execução do contrato o gerenciamento, a devida customização e conguração do sistema de controle de chamados ITSM - IT Service Management (Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI) em Produção, ou que venha a ser implantado, no ambiente da UFBA.

4.4.2 Utilizar e administrar as ferramentas para o monitoramento das aplicações corporativas e do ambiente de rede, realizando as devidas customizações e congurações, com a finalidade de atuar com agilidade no processo de detecção e resolução de problemas, assim como efetuar comunicados de ocorrências no ambiente de tecnologia da informação que causem impacto na rotina dos usuários.

4.4.3 Devido às características das ferramentas, há necessidade de realização de manutenções (corretivas /preventivas/adaptativas/evolutivas) pela CONTRATADA, visando à manutenção da disponibilidade.

4.4.4 Tais manutenções serão solicitadas mediante simples abertura de chamados (por demanda) ou por meio de planos de melhoria ou evolução continua gerenciados pelos responsáveis, considerando os requisitos e especificações denidos.

4.4.5 Além disso, é fundamental que a CONTRATADA forneça um suporte técnico especializado e acessível durante o horário comercial, com possibilidade de atendimento emergencial 24 horas por dia, 7 dias por semana, para garantir que quaisquer questões críticas possam ser prontamente resolvidas. A CONTRATADA deverá manter um registro detalhado de todas as manutenções realizadas, incluindo data, hora, natureza da manutenção, procedimentos, solução, resultados alcançados e identificação do técnico responsável, para assegurar a rastreabilidade e a transparência do serviço prestado, visando assegurar que a equipe local esteja sempre atualizada quanto às funcionalidades e melhorias do sistema ITSM.

4.4.6 A CONTRATADA deve prover as devidas customizações e congurações dos sistemas em produção ou que venham a ser implantados, no ambiente da CONTRATANTE, de forma a permitir o registro adequado dos itens previstos no catálogo, bem como a apuração correta dos indicadores de níveis de serviços.

4.5 Requisitos temporais

4.5.1 Considerando que os serviços possuem complexidade elevada, demandando certo tempo para implantação integral e amadurecimento dos processos e mecanismos de atendimento, monitoramento e maturidade, a duração da prestação dos serviços deve compreender o período de 5 (cinco) anos.

4.5.2 A CONTRATADA deverá implantar a Central de Serviços conforme previsto no ANEXO - AMBIENTAÇÃO.

4.5.3 A CONTRATADA terá no máximo 6 (seis) meses, após a assinatura do contrato, para adequação de todas as certificações dos profissionais requeridos. Após esse, o profissional sem as certificações da referida Área Especializada não estará mais apto a atuar na resolução dos chamados e a CONTRATADA receberá glosas contratuais por não preencher os critérios.

4.6 Requisitos sociais, ambientais e culturais

4.6.1 Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e materiais consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela CONTRATANTE.

4.6.2 Orientar seus empregados para colaborar de forma efetiva no desenvolvimento das atividades do programa de separação de resíduos sólidos e resíduos recicláveis descartados, em recipientes para coleta seletiva nas cores internacionalmente identificadas, de acordo com a Lei nº 12.305/10 e Decreto nº 5.940/06. Dê preferência a embalagens reutilizáveis ou biodegradáveis;

4.6.3 Durante a execução de tarefas no ambiente da CONTRATANTE, os funcionários da empresa CONTRATADA deverão observar, no trato com os servidores públicos em geral, a urbanidade e os bons costumes de comportamento, tais como: asseio, pontualidade, cooperação, respeito mútuo, discrição e zelo com o patrimônio público. Deverão ainda portar identificação pessoal de acordo com as normas internas da UFBA.

4.6.4 Deverão ainda portar uniforme (nível 2) e identificação pessoal por meio de crachá, caso se aplique, de acordo com as normas internas do órgão. Além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso.

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

4.7. Requisitos de arquitetura tecnológica

4.7.1 É obrigatório que a CONTRATADA forneça suporte ao sistema de abertura e controle de demandas em produção ou que venha a ser implantado no ambiente da CONTRATANTE, com o intuito de automatizar o processo de gestão de demandas, garantir o necessário controle do consumo de serviços e fornecer informações gerenciais de apoio à gestão, além de contribuir com os processos de escalização do contrato.

4.7.2 As informações gerenciais relacionadas à prestação do serviço tem o objetivo de acompanhar as metas dos indicadores de níveis de serviço, tais como: quantidade de chamados, tempos médios de atendimento, tempos médios de espera, e quaisquer outras informações que visem facilitar as tomadas de decisões e gestão contratual.

4.7.3 A CONTRATADA estará obrigada a fornecer todos os recursos materiais, equipamentos, circuito de dados da sua instalação para universidade, etc., necessários para a prestação dos serviços.

4.7.4 Caberá à CONTRATADA avaliar a adoção de ferramental tecnológico complementar ao existente na universidade e necessário para execução dos serviços, computando eventuais custos em sua proposta. As ferramentas utilizadas deverão ser suportadas pela CONTRATADA durante a vigência contratual. Em caso de alteração de ferramental, não haverá impacto de custo adicional no valor do contrato.

4.7.5 Com relação ao uso dos recursos de impressão da CONTRATANTE, a CONTRATADA somente efetuará impressões estritamente associadas às atividades técnicas vinculadas aos serviços demandados pela CONTRATANTE.

4.7.6 Com relação ao uso de recursos tecnológicos (hardware/software) da CONTRATADA no ambiente da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá observar que, no caso de a CONTRATADA optar por utilizar e ou instalar alguma solução tecnológica (hardware e/ou software) no ambiente computacional para a prestação de serviços, ca obrigada a solicitar a autorização prévia à implementação para a CONTRATANTE decidir a respeito da adequação e possa adotar todas as providências cabíveis à eventual implementação.

4.7.7 No caso de uma solução implementada pela CONTRATADA causar instabilidade e/ou indisponibilidade do ambiente computacional, quando comprovada culpa, esta poderá sofrer sanções administrativas e contratuais cabíveis, além de responder por eventuais prejuízos decorrentes. A CONTRATADA assume todos e quaisquer ônus financeiros referentes às eventuais reclamações e/ou processos judiciais de fabricantes/fornecedores da solução tecnológica licenciada para a CONTRATADA contra o uso destas nas dependências da CONTRATANTE.

4.7.8 A Contratada estará obrigada a fornecer todos os recursos materiais, equipamentos, circuito de dados, etc., necessários para a realização dos serviços, tendo a responsabilidade de prover o seguinte:

4.7.8.1 Todos os números de telefone, que serão colocados à disposição dos usuários da UFBA para os contatos com a Central de Serviços, deverão pertencer ao conjunto de ramais instalados na Central Telefônica da UFBA. Todos os recursos e serviços necessários para a transferência destes ramais para atendimento fora das instalações da UFBA serão de responsabilidade da Contratada. Atualmente existe um entroncamento E1 ligando a central telefônica da UFBA com a da CONTRATADA, via link de dados dedicado.

4.7.8.2 Caso a opção da CONTRATADA para atender ao item anterior, seja a disponibilização de um serviço 0800, deve redirecionar o ramal atual da Central de Serviços para o número disponibilizado.

4.7.8.3 A CONTRATADA deverá disponibilizar link de dados dedicado entre a sede da STI/UFBA e a sua sede. Deve ser prevista contingência, de forma a evitar a descontinuidade dos serviços, podendo ser utilizada a contingência por link internet. A(s) velocidade(s) do(s) link(s) de dados deverá(ão) ser compatível(is) com os serviços prestados e todos os requisitos de segurança exigidos pela UFBA. A taxa média de utilização mensal deste(s) link(s) de dados não poderá(ão) ultrapassar 80%, durante o horário entre 07h00 e 19h00.

4.7.8.4 A CONTRATADA deve disponibilizar a infraestrutura necessária para permitir que as unidades da UFBA no interior da Bahia possam ser atendidas pelo 1º nível, sem qualquer custo de ligação para a UFBA.

4.7.9 Unidade de Resposta Audível (URA) para o processamento e distribuição das chamadas telefônicas.

4.7.10 Disponibilizar solução de aprimoramento do suporte ao usuário e gestão dos serviços de TIC (ChatBot) com, ao menos, as seguintes funcionalidades:

4.7.10.1 Portal com ChatBot.

4.7.10.2 Conexão com WhatsApp Cloud API, para envio e recebimento de mensagens. A quantidade dia de mensagens deve ser definida durante o período de implantação.

4.7.10.3 Conexão com o serviço CAFé da RNP e, se possível, com Instagram/Facebook API.

4.7.10.4 Possibilidade de alteração do chatbot através do frontend, sem a necessidade de alteração de código fonte.

4.7.10.5 Plataforma desenvolvida em arquitetura de microserviço.

4.7.10.6 Compatibilidade com banco de dados relacional MySQL ou Postgres.

4.7.10.7 Compatibilidade com banco de dados vetorial Elasticsearch para uso da inteligência artificial.

4.7.10.8 Módulo do sistema de Inteligência Artificial desenvolvido utilizando linguagem de programação Python, modelo linguístico de código aberto, treinado em um grande conjunto de dados em idioma português do Brasil e com a capacidade de interpretar textos e áudio.

4.7.10.9 Integração com a plataforma GOV.br, se possível.

4.7.10.10 Integração com plataforma com o ITSM (GLPI).

4.7.10.11 Frontend em conformidade com a identidade visual adotado pela UFBA.

4.8 Requisitos de projeto e implementação

4.8.1 Desenvolver os projetos voltados para as atividades de sustentação, evolução e transformação do ambiente, derivados das gestões de problema, capacidade, configuração, mudança, riscos e demais necessárias;

4.8.2 Os serviços a serem providos pela solução deverão atender aos processos, metodologias e padrões utilizados pela CONTRATANTE, caso não existam definidos em conjunto com a CONTRATANTE, a exemplo de atividades relacionadas a:

4.8.2.1 Gerenciamento de Incidentes, Requisições e Problemas do ambiente computacional.

4.8.2.2 Gerenciamento de Conguração, Mudanças e Liberação.

4.8.2.3 Gestão de Riscos dos ativos de TIC.

4.8.2.4 Ciclos contínuos de atualização, evolução e maturidade de produtos, serviços de atendimento e de sustentação do ambiente computacional.

4.8.2.5 Estruturar e manter continuamente atualizada a base de conhecimento, contemplando as soluções de incidentes e problemas, com respostas padronizadas. A base de conhecimento deve conter a documentação mais recente, incluindo todos os procedimentos operacionais, rotinas, templates e parâmetros de conguração utilizados e denidos na vigência do contrato.

4.8.2.6 Atualizar ou incluir na base de conhecimento, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submeter à área responsável para aprovação.

4.8.2.7 Caso não exista documentação de algum serviço demandado pelo Chamado, deverá ser documentado pela CONTRATADA, inserindo as rotinas procedimentais na base, dentro dos padrões de chamento adotados e submetidos à CONTRATANTE para aprovação, passando a fazer parte do catálogo de serviço.

4.8.2.8 Criação, verificação e manutenção de scripts e bases de conhecimento de solução de problemas por cada área especializada prevista.

4.8.2.9 Conduzir transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, inclusive sobre os novos serviços implantados ou modicados assim como elaborar documentação técnica atualizada, inserindo-a na base de conhecimento.

4.8.2.10 Revisar periodicamente o entendimento sobre documentações técnicas fornecidas pela equipe da CONTRATANTE.

4.9 Requisitos de implantação

4.9.1 A CONTRATADA deverá implantar a Central de Serviços conforme previsto no item 9.1. **Condições de Execução**, subitem 9.1.1. **Descrição dos eventos do período de ambientação**, deste Termo de Referência.

4.9.2 A Central de Serviço, preparação do ITSM, dos sistemas de atendimento remoto e de monitoramento, bem como os demais serviços envolvidos deverão ser objetos de projeto específico e deverão estar plenamente disponíveis e operacionais conforme previsto no item 9.1. **Condições de Execução**, subitem 9.1.1. **Descrição dos eventos do período de ambientação**, deste Termo de Referência.

4.9.3 A CONTRATADA deverá entregar o conjunto de procedimentos e scripts de atendimento que serão adotados, contendo o detalhamento das atividades na operação dos equipamentos e execução dos serviços da CONTRATANTE. Este documento deverá apresentar os procedimentos para cada equipamento ou serviço.

4.9.4 A CONTRATANTE poderá propor alterações nos procedimentos estabelecidos a qualquer tempo, com o objetivo de melhorar o desempenho dos equipamentos, processos e sistemas.

4.9.5 Toda implantação de novas versões de produtos e serviços deverá seguir plano e cronograma previamente estabelecidos em conjunto com a CONTRATANTE, elaborados pela CONTRATADA e aprovados pelas áreas competentes da UFBA, de acordo com as práticas ITIL, bem como por meio de processo de Gerenciamento de Mudanças.

4.10 Requisitos de garantia e manutenção

4.10.1 É de responsabilidade da CONTRATADA o acompanhamento de todos os chamados registrados no ITSM até a sua resolução e encerramento, incluindo os que são direcionados para o nível 4. Com possibilidade de reabertura dos chamados em caso de insatisfação com a solução aplicada.

4.10.2 A CONTRATADA também responderá pela reparação dos danos causados à CONTRATANTE e/ou a terceiros devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de ação ou omissão.

4.10.3 O encerramento da Ordem de Serviço pela CONTRATANTE não elide a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de todos os erros identificados.

4.10.4 Após o encerramento da vigência contratual, se constatado algum problema em serviços prestados a CONTRATADA deverá realizar a manutenção necessária para a correção do problema sem ônus para a CONTRATANTE.

4.11 Requisitos de experiência profissional

4.11.1 A CONTRATADA deverá demonstrar experiência na prestação de serviços em contratos assemelhados por meio de Atestado(s) de Capacidade Técnica expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, conforme detalhado na seção CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR.

4.11.2 Os serviços deverão ser realizados por profissionais que possuam experiência comprovada, nos termos do APÊNDICE A deste documento, em atividades e tarefas relacionadas aos respectivos pers de execução das diferentes tarefas, que observam o anexo C da Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024

4.12 Requisitos de formação de equipe

4.12.1 A formação acadêmica e demais certificações e habilitações técnicas dos profissionais encarregados da prestação dos serviços deverão atender ao estabelecido no APÊNDICE A.

4.12.2 A estimativa do quantitativo de profissionais necessários à execução adequada do objeto, cujo detalhamento encontra-se no respectivo Estudo Técnico Preliminar da presente contratação, foi calculada por meio dos mecanismos relacionados no item 10 do Anexo A da Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024.

4.12.3 Sujeita-se a CONTRATADA ao atendimento das competências associadas aos códigos CBO (Códigos Brasileiro de Ocupação) do anexo C da Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024, bem como das qualificações e experiência complementares estabelecidas no APÊNDICE A, cuja estrutura inicial está sujeita a ajustes ao longo da execução contratual, nos termos do item 10.7.2.6. da citada Portaria.

4.13 Requisitos de metodologia de trabalho

4.13.1 A execução dos serviços deverá observar, quando se apliquem: Estrutura em categorias de serviços nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 e Portaria SGD/MGI Nº 6.680, de 04 de outubro 2024.

4.13.2 Orientação por frameworks com o objetivo de fortalecer a Governança de TIC como Information Technology Infrastructure Library (ITIL) que facilita o alinhamento dos serviços de TIC com os objetivos do negócio e implementa boas práticas de gestão; o guia Project Management Body of Knowledge (PMBOK) auxiliando na redução de custos e melhorando a qualidade dos projetos de TIC o framework Control Objectives for Information and related Technology (CobIT), a família ISO (27000), CIS Control e normativos e recomendações de Segurança da Informação da APF tornando mais eficiente e efetivo os processos de entrega e suporte aos serviços.

4.13.3 Implementação de Central de Serviços de acordo com o modelo ITIL, sem prejuízo de eventuais alterações ou melhorias no processo demandadas pelos responsáveis da equipe da CONTRATANTE.

4.13.4 Os serviços deverão atender aos processos, metodologias e padrões de gestão, projetos, segurança da informação e mudanças adotados pela Universidade Federal da Bahia (UFBA), quando se aplicarem.

4.14 Requisitos de segurança da informação e privacidade

4.14.1 A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto e forma divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, independentemente da classificação de sigilo conferida pela UFBA para tais documentos.

4.14.2 Sigilo sobre iniciativas, projetos, decisões, dados e qualquer outro tipo de informação de que venham a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo divulgá-las ou utilizá-las, durante a execução dos serviços e mesmo após seu encerramento, sem a expressa autorização da CONTRATANTE.

4.14.3 Observar os requisitos de segurança e procedimentos denidos para o acesso às dependências da Universidade.

4.14.4 Os serviços contratados deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes vigentes no âmbito da Administração Pública Federal relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações (SIC). Devendo

comprometer-se, por si e por seus funcionários - inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo - a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos, em especial atenção:

4.14.4.1 Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709 de 14 de agosto de 2018.

4.14.4.2 Decreto Federal nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018.

4.14.4.3 Instrução Normativa GSI/PR nº 01, de 13 de junho de 2008 e suas normas complementares.

4.14.4.4 Política de Segurança da Informação e Comunicações da UFBA, e de suas normas complementares, quando se aplicarem.

4.15. VISTORIA

4.15.1 Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, é altamente recomendada a vistoria dos locais de execução dos serviços por representante legal devidamente qualificado para esse fim, para que se tenha um melhor conhecimento do escopo dos serviços. Tal vistoria deve ter o acompanhamento de servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 8:00 às 18:00 horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone (71) 3283-6149.

4.15.2 O representante legal da licitante deverá se inteirar de todos os aspectos referentes à execução do serviço, incluindo aqueles de caráter sigiloso, não divulgados em detalhe neste Termo de Referência devido a aspectos de Segurança da Informação respeitados pela CONTRATANTE. Para todos os efeitos, considerar-se-á que a licitante tem pleno conhecimento do ambiente, da natureza e do escopo dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos.

4.15.3 O agendamento de visita deverá ocorrer em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data e horário de abertura do processo licitatório, considerando-se dias úteis. A licitante deverá informar o número do Edital, as informações de contato da Licitante (razão social, endereço e telefone) e de seu representante (nome completo e telefone) que efetuará a vistoria.

4.15.4 O prazo para vistoria iniciar-se-á no primeiro dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até 24 (vinte e quatro) horas, em dias úteis, antes da data prevista para a abertura da sessão pública;

4.15.5 A Declaração de Vistoria no APÊNDICE I - TERMO DE VISTORIA, integrante deste Termo de Referência precisa ser assinada pelos representantes da CONTRATANTE e da licitante, comprovando que a empresa realizou a vistoria técnica para conhecimento dos serviços necessários, do ambiente tecnológico da CONTRATANTE e das condições técnicas para sua realização, comprometendo-se a não divulgar as informações condenciais sobre a infraestrutura da UFBA.

4.15.6 A licitante deverá apresentar a DECLARAÇÃO DE VISTORIA impressa em papel timbrado da empresa, em duas vias, em papel A4 e com seus dados e de seu representante, devidamente preenchidos, anexando-a, oportunamente, à sua proposta.

4.15.7 A licitante poderá optar pela não realização da vistoria, no entanto, estará se responsabilizando por todas as condições de prestação dos serviços, não podendo em qualquer momento da execução contratual alegar desconhecimento ou impossibilidade para a prestação dos serviços e ainda deverá apresentar, junto com sua proposta de preços, caso seja a vencedora da etapa de lances, uma Declaração de Recusa de Vistoria, conforme modelo fornecido em APÊNDICE I - TERMO DE DISPENSA DE VISTORIA, devidamente assinada por seus representantes legais.

4.15.8 INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

4.15.9 O dimensionamento deverá ser realizado considerando o cenário atual da Universidade Federal da Bahia. Contudo, deve possibilitar o crescimento futuro da infraestrutura preservando o investimento já realizado.

4.15.10 A CONTRATADA dará suporte a todo o parque computacional e deve atender os chamados dos usuários relacionados com computadores, impressoras, servidores de impressão, scanners e outros equipamentos e acessórios de TIC instalados em seus diversos órgãos e unidades situados nas cidades de Salvador, Vitória da Conquista, Oliveira dos Campinhos (Santo Amaro) e Camaçari. Maiores detalhes sobre a infraestrutura, Apêndice H - Composição do Parque Computacional.

4.15.11 Prestar serviço especializado de suporte à infraestrutura de TIC da UFBA com capacidade técnica e operacional para solucionar problemas e propor melhorias na conectividade, sistemas e serviços da Rede UFBA.

4.15.12 A CONTRATADA será responsável, também, pela execução de atividades relativas à implantação ou movimentação complexa ou de grande volume de ativos; em estabelecer uma interface com outras atividades correlatas com a prestação de serviços, notadamente os contratos com empresas terceiras que prestam serviços para a STI e as várias áreas operacionais da UFBA; e de cuidar dos facilities que sustentam o datacenter.

4.15.13 Toda e qualquer despesa que se torne necessária para a excelência na prestação de serviços, inclusive para o deslocamento dos técnicos no desempenho das atividades definidas neste Termo de Referência serão por conta da CONTRATADA.

4.15.14 A Contratada será responsável pelo fornecimento, sem nenhum custo para a UFBA, de todos os recursos (transporte, motorista, combustível, etc.) que se tornem necessários para o deslocamento e movimentação de equipamentos de TIC entre os diversos prédios da UFBA e localizados nas cidades definidas neste Termo de Referência, quando do atendimento de chamados. Os Equipamentos de TIC aqui definidos, refere-se, em sua grande maioria aos equipamentos de rede, como switches e access point, e em menor proporção servidores e estações de trabalho, que serão deslocados juntamente com o técnico, para execução de serviços nas unidades. No entanto, eventualmente pode haver situações que exija o deslocamento de outros equipamentos que estão sob sua gestão.

4.16 OUTROS REQUISITOS APLICÁVEIS

4.16.1 Sustentabilidade

4.16.2 A Contratada deverá atender, no que couber, aos critérios de sustentabilidade ambiental previstos na IN SLTI/MPOG nº 01/2010 e no Decreto nº 7.746/2012.

4.16.3 Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis.

4.16.4 O objeto da contratação não gera resíduos sólidos em que possam ser aplicados os critérios de sustentabilidades recomendadas no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, disponível no site da AGU no endereço: <https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/cgu/cgu/guias/GUIANACIONALDECONTRATACOESSUSTENTAVEIS2024.pdf>

4.16.4.1 Carta de Solidariedade

4.16.4.2 Considerando a natureza do serviço, não se aplica a exigência de carta de solidariedade.

4.16.5 Subcontratação:

4.16.5.1 Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.16.6 Garantia da Execução Contratual:

4.16.6.1 Visando assegurar a eficiência na aplicação de eventuais retenções em razão de possíveis desatendimentos dos níveis de serviços e inconformidades contratuais, a CONTRATADA deverá prestar garantia equivalente a 5% do valor total do contrato, utilizando-se de qualquer dos meios previstos no art. 96 seus parágrafos e artigos subsequentes referentes ao Capítulo II do Título III da Lei nº 14.133/21.

4.16.6.2 Em caso de prorrogação contratual, a garantia será renovada com base no valor atualizado da avença.

4.16.7 Conformidade Documental e Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento:

4.16.7.1 Todos os documentos produzidos pela Equipe de Planejamento da Contratação, tais como: Documento de Formalização da Demanda – DFD, Estudo Técnico Preliminar – ETP e Termo de Referência – TR, estão de acordo com os guias, manuais e modelos publicados pelo Órgão Central do SISP (art. 8º, §2, da IN SGD/ME nº 94/2022).

4.16.7.2 Os modelos estão disponíveis no endereço <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/templates-e-listas-de-verificacao>.

4.16.7.3 O documento Estudo Técnico Preliminar está em conformidade quanto à forma de elaboração denida pelo §8º do art. 9º da IN SGD/ME nº 94/2022, sendo confeccionado em formato digital, aprovado e assinado pelos Integrantes Técnico e Requisitante da Equipe de Planejamento da Contratação e pela Autoridade máxima da Área de TIC, de número Estudo Técnico Preliminar - TIC (reticado) (11061491).

4.16.7.4 Alinhamento com o Plano de Desenvolvimento Institucional da UFBA – PDI (2018-2022), cuja vigência foi prorrogada até 01 de janeiro de 2025 através da Portaria nº 127, de 11 de março de 2024, conforme descrito no capítulo 3 – O Planejamento Estratégico, que definem os objetivos e as metas globais para a instituição.

4.16.7.5 A presente contratação, por se tratar da prestação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC da Universidade Federal da Bahia, não faz parte de nenhum dos objetos de contratação descrito no rol do Anexo I da IN SGD nº 94/2022, para os quais há diretrizes específicas de planejamento da contratação.

4.17 Requisitos de identidade visual

4.17.1 Para adoção da identidade visual dos profissionais que executarão os serviços, a CONTRATADA deverá

fornecer crachá e uniforme (para o nível 2) em quantidade suficiente e de maneira contínua de forma padronizada em tipo, cor e material, a ser utilizado de forma obrigatória pelos profissionais alocados para a execução dos serviços. O objetivo da obrigatoriedade de utilização do uniforme é criar uma identidade visual para a prestação de serviços, de maneira a identificar todos os profissionais envolvidos no serviço de atendimento de TIC da CONTRATANTE. O uso de logotipos de identificação visual da CONTRATADA deverá ser adotado de forma obrigatória no uniforme com apresentação discreta a ser aprovado pela UFBA.

4.17.2 A Contratada não poderá fazer referência ao nome ou logomarca da empresa na prestação do serviço da Central de Serviços, salvo no uniforme dos técnicos das equipes locais.

4.17.3 Os artefatos documentais físicos ou digitais produzidos pela CONTRATADA, como resultado da prestação de serviços, devem possuir a identidade visual da UFBA.

4.17.4 Declaração quanto as restrições mencionadas na IN SGD/ME nº 94/2022:

4.17.4.1 Os bens e serviços que constituem o objeto deste TR não incide nas hipóteses vedadas pelos artigos 3º e 4º da IN SGD/ME nº 94/2022.

4.17.4.2 O presente TR, ainda, foi elaborado, respeitando as vedações constantes no artigo 5º da IN SGD/ME nº 94/2022.

4.17.5. A presente contratação não é objetivo de aprovação específica da SGD/ME prevista no Art. 1º da 94/2022 – SGD, conforme pode ser observado:

4.17.5.1 "Art. 1º As contratações de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP serão disciplinadas por esta Instrução Normativa.

4.17.5.2 § 1º Para contratações cuja estimativa de preços seja inferior ao disposto no inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, ou seja, contratações diretas por dispensa em razão do valor que são normatizadas pela Instrução Normativa SEGES/ME nº 67, de 8 de julho de 2021, e suas atualizações, a aplicação desta norma é facultativa, exceto quanto ao disposto nos arts. 6º e 24 desta Instrução Normativa, devendo o órgão ou entidade realizar procedimentos de contratação adequados, nos termos da legislação vigente.

4.17.5.3 § 2º Os órgãos e entidades deverão observar os limites de valores para os quais os processos de contratações de TIC deverão ser submetidos à aprovação técnica prévia do Órgão Central do SISP, conforme disposto no art. 9º-A do Decreto nº 7.579, de 11 de outubro de 2011.

4.17.5.4 § 3º Os órgãos ou entidades gerenciadoras deverão observar a necessidade de aprovação técnica prévia do Órgão Central do SISP para os processos que ensejarem a formação de atas de registro de preços de serviços de TIC passíveis de adesão por parte de órgãos ou entidades não participantes."

4.17.6 Declaração quanto ao enquadramento ao Decreto 9.507 de 21/09/2018:

4.17.6.1 Os bens e serviços que constituem o objeto desta contratação enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

4.18 Requisitos de reposição e substituição dos profissionais

4.18.1 Nos casos em que for necessária a apresentação de novo profissional e/ou reposições/substituições, de forma inesperada ou programada, no decorrer da execução do Contrato, a empresa deverá fazê-lo no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, observando os requisitos de experiência profissional, conforme APÊNDICE A deste Termo de Referência, necessários para assegurar a qualidade na prestação dos serviços e o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço. O não preenchimento da vaga deste profissional com as qualificações mínimas exigidas, enseja multa.

4.18.2 Em casos de desligamentos ou remanejamentos programados, bem como afastamentos superiores a 30 (trinta) dias, a CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE com antecedência mínima de 7 (sete) dias para que seja providenciada todas as medidas de segurança de informação referente a acessos.

4.19 Requisitos mínimos da prestação dos serviços

4.19.1 Atuar em consonância com as melhores práticas apresentadas na Biblioteca ITIL v3 ou superior.

4.19.2 Prover abertura e acompanhamento de chamado por sistema (APP e Web), telefone (URA), e-mail, devendo ainda usar ferramentas como o chatbot e Whatsapp (ou similar), no que couber.

4.19.3 Registrar requisições de serviços solicitados pelos usuários.

4.19.4 Fazer contato com o usuário requisitante antes de fechar um chamado.

- 4.19.5 Abrir chamado "lho" quando houver necessidade.
- 4.19.6 Esclarecer dúvidas, prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de informática.
- 4.19.7 Solicitar ao demandante informações adicionais para o devido atendimento do chamado.
- 4.19.8 Categorizar demandas para ns de relatório ou atendimento por equipe mais especializada.
- 4.19.9 Solucionar chamados elegíveis, por meio de scripts de atendimento previamente denidos e validados pela UFBA.
- 4.19.10 Possibilitar priorização de atendimento.
- 4.19.11 Orientar e aconselhar tecnicamente os usuários na utilização dos serviços.
- 4.19.12 Registrar reclamações efetuadas pelos usuários.
- 4.19.13 Realizar, junto ao usuário, avaliação da qualidade do atendimento prestado.
- 4.19.14 Gerar relatórios de controles gerenciais e estatísticos.
- 4.19.15 Monitorar todos os atendimentos.
- 4.19.16 Realizar melhoria continua dos atendimentos.
- 4.19.17 Atuar como ponto único de contato entre o usuário e a área de TIC.
- 4.19.18 Gerenciar o ciclo de vida dos chamados desde a abertura até o fechamento, inclusive sendo responsável por interagir com o usuário ao término do atendimento para verificar se a demanda foi resolvida.
- 4.19.19 Fornecer informações aos usuários sobre disponibilidade de serviços.
- 4.19.20 Restaurar o serviço à normalidade no menor tempo possível, inclusive respeitando os NMS, e com o mínimo impacto ao negócio.
- 4.19.21 Manter atualizado o inventário dos recursos computacionais.
- 4.19.22 Informar às áreas competentes sobre eventuais indisponibilidades de serviços.
- 4.19.23 Ao verificar que a demanda não é de sua responsabilidade, deverá registrar no sistema o encaminhamento da demanda para a área competente ou para terceiros.
- 4.19.24 Realizar outras atividades relacionadas à Gestão de Central de Serviços.
- 4.19.25 Realizar o monitoramento e atualização do Catálogo de Serviços, apresentando obrigatoriamente a cada semestre proposta de melhorias ou a qualquer tempo quando necessário.

4.20 Requisitos de direitos autorais e propriedade intelectual:

- 4.20.1 Os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais provenientes da prestação de serviços sobre os diversos artefatos e produtos desenvolvidos/produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, processos, procedimentos, scripts, logs, métricas, automações, robôs, código-fonte de aplicações, modelos de dados e bases de dados, pertencem à CONTRATANTE.
- 4.20.2 A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, exceto com autorização explícita da UFBA, qualquer informação elencada no item anterior, assim como dados e/ou metadados trafegados, produtos desenvolvidos e entregues, ficando responsável juntamente com a UFBA por manter a segurança da informação relativa aos dados e códigos durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução dos serviços.

5. Papéis e responsabilidades

5.1 São obrigações da CONTRATANTE

- 5.1.1 Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e scalar a execução dos contratos.
- 5.1.2 Proporcionar todas as condições para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços de acordo com as determinações do Contrato, do Edital e seus Adendos e Anexos.
- 5.1.3 Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico, observando- se o disposto no art. 32 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022.
- 5.1.4 Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.
- 5.1.5 Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável.
- 5.1.6 Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato.
- 5.1.7 Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC. Notificando à CONTRATADA, por escrito, da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos

serviços, xando prazo para a sua correção, caso já não haja prazo estabelecido por este documento.

5.1.8 Denir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável.

5.1.9 Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

5.1.10 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

5.1.11 Exercer o acompanhamento e a scalização dos serviços, por servidor especialmente designado para esse m, independentemente do acompanhamento e controle exercido pela CONTRATADA, o que inclui:

5.1.11.1. Receber os objetos no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus adendos e anexos. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento.

5.1.11.2. Vericar minuciosamente, no prazo xado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para ns de aceitação e recebimento denitivo.

5.1.12 Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela CONTRATADA, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP nº 5/2017 e com o art. 36, §8º da IN SLTI/MPOG nº 02/2008.

5.1.13. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

5.1.13.1 Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário.

5.1.13.2 Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas CONTRATADAS.

5.1.13.3 Considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

5.1.14 Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas.

5.1.15 Não transferir à CONTRATADA a responsabilidade para realização de atos administrativos ou a tomada de decisão.

5.1.16 Disponibilizar espaço físico predial para a equipe técnica da CONTRATADA, bem como o mobiliário, senhas de trabalho e acesso à internet, apenas quando a execução dos serviços pela CONTRATADA se enquadrar no modo presencial nas dependências da CONTRATANTE, contribuindo com a execução dos serviços de forma eciente e dinâmica;

5.1.17 Disponibilizar em sua base de conhecimento os critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pela CONTRATANTE, que estará livre para consulta pela CONTRATADA durante a execução contratual, ou serão previamente acordados com a CONTRATADA, caso se trate de mudanças de padrões ou procedimentos operacionais supervenientes ao longo do contrato.

5.2. São obrigações da CONTRATADA

5.2.1 Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.

5.2.2 A CONTRATADA está obrigada a atender as demandas identificadas pela UFBA e que estejam relacionadas com o escopo geral definido neste Termo de Referência. Além disso, a CONTRATADA fica responsabilizada por novos serviços de suporte, pela gestão de novos recursos e novas tecnologias de TIC adquiridas pela UFBA e pelas transformações e evoluções no ambiente. Compete à Contratada avaliar, estudar, instalar, configurar, gerenciar, manter e gerar estatísticas de disponibilidade destes novos serviços.

5.2.3 Manter escritório no Município de Salvador com pessoal qualificado e em quantidade suficiente para gerir o contrato.

5.2.4 Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições autorizadas no Termo de Referência e seus Anexos ou na minuta de contrato.

5.2.5 Indicar formalmente e por escrito, sem ônus para UFBA, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após a

assinatura do contrato, junto à CONTRATANTE, um preposto/gestor idôneo com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela execução do contrato.

5.2.6 Manter a disponibilidade dos serviços nos horários predeterminados pela Administração.

5.2.7 Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da equipe de gestão e fiscalização do contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

5.2.8 Arcar com a responsabilidade civil por todos e quaisquer danos materiais e morais causados pela ação ou omissão de seus empregados, trabalhadores, prepostos ou representantes, dolosa ou culposamente, à União ou a terceiros.

5.2.9 Propiciar todos os meios necessários à execução do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.

5.2.10 Serviços de manutenção que impliquem em indisponibilidade de serviços deverão ser executados, preferencialmente, em horários fora do expediente comercial de forma a provocar o menor impacto aos usuários e deverão ser agendados e combinados previamente. A execução dessas atividades, fora do horário do expediente comercial, não gerará custos adicionais para a UFBA.

5.2.11 Disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução dos serviços da Central de Serviços, a exemplo de: instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, rede local, softwares básicos e circuito de comunicação entre o ambiente da CONTRATADA e a UFBA.

5.2.12 Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.

5.2.13 Propor, sempre que considere conveniente, melhorias que entenda necessárias à execução do contrato, sem que isso acarrete a solicitação de compensação econômica adicional.

5.2.14 Prover ferramental, equipamentos e dispositivos à sua equipe técnica para executar os serviços contratados com dinamismo e eficiência, sem quaisquer ônus à CONTRATANTE.

5.2.15 Deverá apresentar sua equipe à UFBA para entrevista, quando será verificado o atendimento aos requisitos individuais, bem como as documentações comprobatórias das formações, certificações, experiência e conhecimentos exigidos.

5.2.16 Disponibilizar à CONTRATANTE os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso.

5.2.16.1 O crachá a ser fornecido aos funcionários lotados na UFBA, deve seguir o modelo adotado pela STI, no qual constam: Nome completo, Foto, Cargo, Número de Matrícula e a inscrição "A Serviço".

5.2.17 Executar atividades presenciais nas dependências da CONTRATANTE. Toda e qualquer despesa que se torne necessária para o deslocamento dos técnicos no desempenho das atividades definidas neste Termo de Referência serão por conta da CONTRATADA.

5.2.18 A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento, sem nenhum custo para a UFBA, de todos os recursos (transporte, motorista, combustível, etc.) que se tornem necessários para o deslocamento e movimentação de equipamentos de TIC entre os diversos prédios da UFBA e localizados nas cidades definidas neste Termo de Referência, quando do atendimento de chamados. Os Equipamentos de TIC aqui definidos, refere-se, em sua grande maioria aos equipamentos de rede, como switches e access point, e em menor proporção de servidores e estações de trabalho, que serão deslocados juntamente com o técnico, para execução de serviços nas unidades. No entanto, eventualmente pode haver situações que exija o deslocamento de outros equipamentos que estão sob sua gestão.

5.2.19 Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.

5.2.20 Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para prestação dos serviços de TIC.

5.2.21 Apresentar à CONTRATANTE, quando do início das atividades, e sempre que houver alocação de novo empregado na execução do contrato, relação contendo nome completo, endereço residencial, telefone, CPF, cargo ou atividade exercida, órgão e local de exercício dos empregados alocados, nos termos da Lei de Diretrizes Orçamentárias.

5.2.22 Objetivando não prejudicar o andamento dos serviços e garantir os parâmetros de qualidade de serviço estabelecidos neste edital, a empresa deve estruturar mecanismo de remanejamento e/ou adição de pessoal para suprir as eventuais ausências ocorridas em caso de férias, afastamentos, faltas, etc.

5.2.23 Promover capacitação continuada, durante toda vigência do contrato, para seu quadro profissional alocado ao contrato da UFBA, em especial do nível 3, com tempo médio de 40 horas anuais por funcionário, devidamente comprovada no CMS apresentado no mês anterior ao término de vigência do contrato. A UFBA poderá sugerir treinamentos específicos.

5.2.24 Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de prestação dos serviços de TIC durante a execução do contrato.

5.2.25 Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de

dados à Administração.

5.2.26 Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;

5.2.27 Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE para ns diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;

5.2.28 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, cando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.

5.2.29 Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de conança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010.

5.2.30 Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa CONTRATADA deverá entregar ao setor responsável pela scalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede da contratada; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP nº 5/2017.

5.2.31 Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, em sindicato dos empregados em empresas de processamento de dados, serviços de informática e similares, nos estados da federação que existirem, e por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE.

5.2.32 Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verique no local dos serviços.

5.2.33 Ressarcir à UFBA o equivalente a todos os danos decorrentes de paralisação ou interrupção dos serviços contratados, exceto quando isto ocorrer por exigência da Contratante ou ainda por caso fortuito ou força maior, circunstâncias que devem ser devidamente comunicadas no prazo de 48 (quarenta e oito) horas após a sua ocorrência.

5.2.34 Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

5.2.35 Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los ecaz e ecientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

5.2.36 Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

5.2.37 Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações técnicas ou aos planos de instalação.

5.2.38 Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

5.2.39 Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

5.2.40 Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.

5.2.41 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 133. da Lei nº 14.133, de 2021;

5.2.42 Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE.

5.2.43 Manter atualizados os seus dados cadastrais e informá-los à CONTRATANTE.

5.2.44 Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes ao Objeto deste Termo de Referência, não podendo invocar, posteriormente, desconhecimento para cobranças extras.

5.2.45 Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, quaisquer anormalidades que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos de entrega e propor as ações corretivas necessárias para a execução destes.

5.2.46 Cumprir elmente as obrigações assumidas, observando as denições técnicas deste Termo de Referência.

5.2.47 Responsabilizar-se por outras despesas diretas e indiretas decorrentes da execução dos serviços Objeto deste Termo de Referência, tais como os encargos scais, as indenizações civis e quaisquer outras que forem devidas e imputáveis à CONTRATADA.

5.2.48 Deverá entregar os produtos e os serviços dentro dos prazos estipulados no contrato.

5.2.49 A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto a respeito de quaisquer dados, informações e artefatos contidos em documentos e mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE a tais documentos.

5.2.50 A CONTRATADA deverá assinar o APÊNDICE D - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO e seus empregados assinar o APÊNDICE C - TERMO DE CIÊNCIA DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, estabelecendo compromisso de guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

5.2.51 Providenciar para que os profissionais alocados para a execução dos serviços nas unidades da UFBA assinem termo, em 3 (três) vias, nos quais declaram estar cientes de que a estrutura computacional da UFBA não poderá ser utilizada para fins particulares, e que a navegação em sítios da Internet e as correspondências em meio eletrônico utilizando o endereço da UFBA ou acessada a partir dos seus equipamentos poderão ser auditadas. Uma das vias do Termo deverá ser entregue à UFBA, destinando-se, as demais, à CONTRATADA e ao signatário.

5.2.52 Por questões de segurança, cará a CONTRATADA obrigada a apresentar todas e quaisquer informações e documentações solicitadas pela CONTRATANTE, acerca dos profissionais indicados para a prestação de serviços.

5.2.53 Substituir e afastar empregados no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento de notificação que afete a confiança e a segurança ou que perturbe a ação da equipe de escalização da CONTRATANTE e nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito no Termo de Referência e seus anexos.

5.2.54 Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar à Administração toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.

5.2.55 A CONTRATADA deve cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação da UFBA, no que couber.

5.2.56 A CONTRATADA obriga-se por seus empregados, sócios, diretores e mandatários, manter total sigilo e condencialidade no que se refere a não divulgação, por qualquer forma, de toda ou parte das informações ou documentos a ela relativos e aos quais venha a ter acesso em decorrência da prestação dos serviços executados.

5.2.57 Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

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

5.2.59 Apresentar mensalmente, obrigatoriamente, à UFBA, folha de pagamento, comprovante de fornecimento de vale transporte, vale-alimentação, Guias de Contribuições Social e Previdenciária (INSS, FGTS e PIS), cópias das Carteiras de Trabalho dos profissionais disponibilizados para atender o presente contrato, acompanhados da relação desses profissionais, na qual deve constar, por ordem, seus nomes, sob pena, em caso de recusa ou falta de exibição dos mesmos, de ser susgado o pagamento de quaisquer faturas que lhes forem devidas, até o cumprimento desta obrigação.

5.2.60 Deverá manter a ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC no ambiente de produção/redundância atualizada com a última versão estável no mercado, sem custo adicional ao contrato, bem como a base de conhecimento e catálogo de serviços.

5.3 Alteração Subjetiva:

5.3.1 Admite-se a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que:

5.3.1.1 Sejam observados pela nova entidade todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original.

5.3.1.2 Sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato.

5.3.1.3 Não haja prejuízo à execução do objeto pactuado.

5.3.1.4 Haja anuência expressa da administração à continuidade do contrato.

6. Modelo de execução do contrato

O Modelo de Execução do Contrato contempla todas as condições necessárias ao fornecimento adequado da solução de TIC, observado o descrito nesta seção e demais disposições deste Termo de Referência e seus Apêndices, bem como de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.333, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.1 Condições de Execução

6.1.1 Descrição dos eventos do período de ambientação:

6.1.1.1 Corresponde ao período inicial de 4 meses, detalhada no APÊNDICE - AMBIENTAÇÃO em que a CONTRATADA deverá ajustar a conformação de sua equipe de profissionais e de seus processos de trabalho e de atendimento à realidade fática das demandas da Universidade, bem como realizar eventuais ajustes na configuração e customização dos sistemas de Monitoramento, Inventário e ITSM, devendo, não obstante, primar pelo cumprimento integral dos níveis mínimos de serviços e demais condições contratuais. Durante este período, os níveis de serviços poderão ser atingidos de forma gradual, em consonância com as regras abaixo.

a) OPERAÇÃO E PLANEJAMENTO:

- Durante o 1º (primeiro) mês de execução: deverá atingir, no mínimo, 70% dos resultados esperados nos níveis mínimos de serviços estabelecidos.
- Deverão ser realizadas as atividades imprescindíveis de entendimento, planejamento, instalação da infraestrutura e estruturação da equipe, com o objetivo de que no primeiro dia de vigência do contrato, a CONTRATADA assuma a responsabilidade pela execução dos processos e atividades necessários para operação plena da Central de Serviços modelo atual "AS IS".
- Ao final desse período a CONTRATADA deverá apresentar Plano de Implantação constando o cronograma detalhado das atividades, a equipe de trabalho, os responsáveis e entregáveis para as demais fases do processo de Ambientação.

b) OPERAÇÃO E TRANSIÇÃO

- Para o 2º (segundo) mês de execução: alcançar, no mínimo, 80% dos resultados esperados nos níveis mínimos de serviços estabelecidos.
- Para o 3º (terceiro) mês de execução: alcançar, no mínimo, 90% dos resultados esperados nos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos.
- Esta fase tem como objetivo a operação da Central de Serviços baseada no modelo atual "AS IS", executando os processos e serviços contemplados nesse Termo de Referência, de acordo com o Plano de Implantação realizado na fase anterior, de Entendimento e Planejamento.
- A CONTRATADA deverá apresentar relatórios, com base nas obrigações assumidas. A definição dos modelos e conteúdo deverão ser apresentados, previamente, para aprovação pela STI/UFBA.
- Ao final desta fase, a CONTRATADA deverá submeter à aprovação da STI/UFBA Termo de Aceite Provisório. Este Termo deve ser entregue em até 90 dias contados a partir da data de início de vigência do contrato e só será assinado pela UFBA, após comprovação de que todos os artefatos previstos para serem entregues nesta fase, tenham tido aprovação do conteúdo e forma.

c) OPERAÇÃO ASSISTIDA E MELHORIA CONTÍNUA

- Para o 4º (quarto) mês de execução: alcançar, no mínimo, 95% dos resultados esperados nos indicadores /níveis de serviço e de qualidade exigidos.
- Até o final do quarto mês, a CONTRATADA deverá submeter à aprovação da STI/UFBA o Termo de Aceite Definitivo. Este Termo só será assinado pela UFBA, após comprovação de que todos os artefatos previstos, tenham tido aprovação do conteúdo e forma, e do pleno funcionamento da Central de Serviços, dentro dos parâmetros estabelecidos por este Termo de Referência e seus anexos.
- A fase de Operação Assistida e Melhoria Continua se encerra com a aprovação do Termo de Aceite Definitivo. A partir daí é dado início à operação definitiva da Central de Serviços, pela CONTRATADA, quando deverão ser cumpridos 100% dos resultados esperados nos níveis mínimos de serviços estabelecidos.
- No início do 5º (quinto) mês de execução em diante: a CONTRATADA deverá estar plenamente ambientada em termos operacionais, com conhecimento de toda a infraestrutura e serviços de TIC da UFBA.

6.1.1.2 O início do pagamento das obrigações contratuais, pela UFBA, está condicionado à aprovação do Termo de Aceite Provisório.

6.1.1.3 O Termo de Aceite Definitivo deve ser entregue em até 120 dias contados a partir da data de início da vigência do contrato. Caso o Termo de Aceite Definitivo da Central de Serviços não seja entregue no prazo injustificadamente ou não seja aprovado pela STI/UFBA. Passado o prazo máximo para entrega, a CONTRATADA ficará sujeita a multa por dia de atraso injustificado sobre o valor mensal do contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas nesse Edital, conforme previsto no Apêndice F – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS.

6.1.1.4 Em caso de prorrogação da vigência contratual, não será concedido novo período de ambientação.

6.1.2 Procedimentos para encaminhamento e controle de solicitações

6.1.2.1 As solicitações de serviços serão encaminhadas mediante a emissão de Ordens de Serviços Mensais (OSs) para os itens contratados de acordo com a necessidade da Universidade Federal da Bahia nos termos da IN SGD/ME nº 94/2022.

6.1.2.2 Ressalta-se que as entregas desses serviços deverão respeitar as datas, prazos e outras orientações

advindas das respectivas OSs, estando, necessariamente, em conformidade com o Catálogo de Serviços e com os níveis mínimos aceitáveis da qualidade dos serviços estabelecidos e demais disposições deste Termo de Referência.

6.1.2.3 Para adequação dos serviços ou da qualidade de prestação dos mesmos, poderão ser acordados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, procedimentos que deverão ser documentados e assinados entre as partes, permitindo assim novo direcionamento quanto àquelas atividades.

6.1.2.4 A CONTRATADA não poderá se negar ou deixar de executar nenhum Chamado demandado que esteja previsto no catálogo de serviços. Será facultado à CONTRATANTE quais Chamados serão executados ou não, e com que prioridade;

6.1.2.5 Levando em conta a evolução tecnológica, a prévia denição dos serviços não impede que, no decorrer do contrato, as Ordens de Serviço existentes sejam modificadas ou que novas sejam inseridas, por iniciativa da CONTRATANTE ou por proposição da CONTRATADA com autorização do scal ou gestor do contrato, desde que não ultrapassem o valor total do contrato anual e as seguintes condições e regras de modificação sejam atendidas estritamente e que haja concordância de ambas as partes:

6.1.2.5.1 A inclusão de novos serviços deve obedecer ao mesmo formato de preenchimento das Ordens de Serviço;

6.1.2.6 No caso da identificação de inconformidades e/ou lapsos insanáveis da qualidade, a CONTRATANTE poderá rejeitar qualquer OS já nalizada, devendo aplicar toda e qualquer penalidade cabível.

6.1.2.7 As Ordens de Serviço do tipo Rotineiras deverão ser emitidas mensalmente.

6.1.2.8 As Ordens de Serviço serão assinadas pelo scal requisitante, gestor do contrato e preposto e serão emitidas com antecedência mínima de 1 (um) dia útil antes do início da execução.

6.1.2.9 Será estabelecida data de início e m das atividades da Ordem de Serviço que serão consideradas posteriormente na apuração dos indicadores de qualidade exigidos.

6.1.3 Forma de execução e acompanhamento dos serviços

6.1.3.1 Para a execução do objeto contratual em questão, estabeleceu-se etapas com as atividades a serem realizadas num específico intervalo de tempo, conforme o demonstrativo abaixo:

id	Etapas	Atividade	Marco	Data ou Período
1	Preparação para início da prestação	Repasse do conhecimento e preparação do ITSM para início dos serviços	Repasse do conhecimento realizado para Equipe da Contratada	Da assinatura do contrato a data de início da prestação
2	Início da prestação	Início efetivo da prestação do objeto	Expedição da OS nº 1	Data de início que será denida na reunião de apresentação inicial.
3	Período de ambientação	Execução dos serviços mediante condições de ajuste e adaptação	Data de encerramento da última OS de ambientação	Durantes os quatro primeiros meses de prestação dos serviços
4	Execução e acompanhamento do contrato	Execução e monitoramento dos serviços	Expedição e fechamento das demais OSs	Desde o m do período de ambientação até o nal do respectivo contrato
5	Encerramento do contrato	Atividades de transição e encerramento do contrato	Termo de Encerramento do Contrato	3 (três) meses antes do encerramento contratual

6.1.3.2 Execução e monitoramento normal dos serviços:

6.1.3.2.1 A atividade de "Execução e Monitoramento dos Serviços" deverá ser realizada conforme APÊNDICE B - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS e demais disposições deste TR e seus Apêndices.

6.1.3.2.2 Para verificação da qualidade e conformidade dos serviços prestados, a CONTRATADA encaminhará mensalmente, até o décimo dia útil do mês, para cada OS concluída, o Caderno Mensal de Serviço (CMS), conforme especificação do Apêndice – CADERNO MENSAL DE SERVIÇOS.

6.1.3.2.3 A CONTRATANTE será facultado requisitar outras informações ou documentos que julgar pertinentes à boa execução do contrato, ainda que não previstos, sempre atentando aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

6.1.3.2.4 O CMS deve ser estabelecido entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA já no início da vigência do contrato e ser continuamente melhorado, com dados gerenciais do ambiente, métricas da Ordem de Serviços e visa fornecer informações para auxiliar a gestão em aquisições, orientações técnicas e tomadas de decisões.

6.1.3.2.5 A CONTRATANTE fará os registros normais de execução e acompanhamento dos serviços em documento próprio.

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

6.1.3.3 Catálogo de Serviços:

6.1.3.3.1 Cabe à CONTRATANTE o gerenciamento do catálogo de serviços (APÊNDICE G), sendo que ele será mantido no sistema ITSM pelas equipes das partes, sob supervisão da CONTRATANTE, estando sujeito à possíveis ajustes e outros tipos de atualizações ao longo da execução do contrato, de acordo com os subitens 5.3.8 à 5.4 do Anexo A da Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 2024.

6.1.3.4 Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI e Atendimento Técnico:

6.1.3.4.1 Os mencionados serviços serão executados de forma individual em chamados técnicos a serem registrados em sistema próprio de gerenciamento de serviços de TIC (GSTI ou ITSM - IT Service Management), com base no catálogo de serviços denido especificado.

6.1.3.4.2 O sistema será fornecido e hospedado pela CONTRATANTE. Cabe à CONTRATADA a responsabilidade de conguração, administração, documentação e operação continua e, quando for o caso, realizar a adequada customização, logrando-se dos recursos disponíveis com a utilização dos pers prossionais específicos previstos no presente objeto, sem a adição de custo à CONTRATANTE.

6.1.4 Local e horário da prestação dos serviços

6.1.4.1 Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

6.1.4.2 Os prazos de execução das tarefas ou serviços típicos (individualizados) e demais condições de triagem, categorização e priorização constam nos APÊNDICES B e G (Especificações Técnicas dos Serviços e Catálogo de Serviços) deste Termo de Referência.

6.1.4.3 Horários de prestação:

6.1.4.3.1 Os serviços deverão ser realizados preferencialmente de forma presencial, podendo ser executado remotamente de forma justificada na UFBA, segundo definição, com base na disponibilidade diária dos serviços do presente objeto, conforme o que foi preconizado na seção "Bens e Serviços que compõem a solução" deste Termo de Referência. Os horários de prestação foram categorizados da seguinte forma:

a) ROTINEIRAS:

- De segunda a sexta-feira, compreendido do início do expediente administrativo 07h00 até o nal do respectivo expediente 19h00 e a execução dos serviços segue o calendário de dias úteis da UFBA.
- O atendimento de 1º, 2º e 3º níveis da Central de Serviços estará disponível aos usuários no horário acima informado. Após este horário, Após este horário, o atendimento será apenas para registro dos chamados e ocorrerá por URA (mensagem gravada), pelo webdesk, por e-mail e/ou outros meios.

b) **PLANTÃO:** pertencem à essa categoria os atendimentos, realizados em regime de sobreaviso, aos dias de semana e feriados que começam sempre no dia útil anterior às 19h00 e terminam no dia útil subsequente às 07h00, compreendido ou em períodos específicos, dos serviços previstos no nível 3 previamente combinados e informados à CONTRATADA. Deverá manter um ou mais profissionais de 3º Nível em regime de sobreaviso na cidade de Salvador, para atendimento remoto, sendo presencial quando necessário.

c) **CONTÍNUO (24x7x365)** : enquadram-se nela a abertura e respectiva classificação dos chamados pelo ITSM; atendimento que envolvem os ativos críticos e serviços essenciais aos usuários, como: monitoramento do datacenter, seus ativos e facilities (sistemas de refrigeração, elétrico e anti-incêndio), monitoramento de todo o ambiente operacional de TIC e seus ativos de software e hardware, backup, administração de bancos de dados, segurança da informação, tratamento e restabelecimento de serviços, especialmente os de severidade média/alta, entre outros, com eventual contato direto com o Preposto e/ou Gerente técnico responsável da CONTRATADA, conforme o caso.

d) **PROGRAMADO:** quando necessário, atualizações e manutenções em serviços e ativos de TIC deverão ser realizados em horários excepcionais como madrugadas, dias de semana e feriados, mediante prévio agendamento ou programação por parte dos responsáveis, a fim de não comprometer os serviços contratados.

6.1.4.3.2 A disponibilidade de cada uma das categorias de tarefas que compõem os serviços e os seus respectivos tempos máximos para realização (NMS) estão estabelecidos no APÊNDICE G - CATÁLOGO DE SERVIÇOS e APÊNDICE F Níveis Mínimos de Serviço.

6.1.5 Local de execução

6.1.5.1 Os técnicos alocados pela CONTRATADA (excetuando serviços de Monitoramento) para a execução dos serviços de atendimento de níveis 2 e 3 devem localizar-se nas instalações da UFBA na Superintendência de Tecnologia da Informação. Excepcionalmente, os serviços de nível 3 pode ser executado por profissional remotos, desde que justificado.

6.1.5.2 O serviço de atendimento nível 1 e de Monitoramento podem ser prestados dentro ou fora das dependências da UFBA.

6.1.5.3 É de suma importância destacar que todas as despesas com transporte, hospedagem e demais custos operacionais decorrentes do efetivo e adequado atendimento dos chamados e outros serviços envolvidos são de responsabilidade da CONTRATADA, conforme o intitulado no art.5º, V da IN SGD/ME nº 94/2022.

6.1.6 Materiais a serem disponibilizados

6.1.6.1 Para os serviços executados nas dependências da Universidade, caberá a cargo deste providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como: local de trabalho, móveis, ramais telefônicos e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de softwares). Os recursos contemplados serão fornecidos com o padrão disponível e, portanto, o atendimento a necessidades especiais será obrigação da prestadora de serviço.

6.1.6.2 Para os serviços de atendimento nível 1 e de Monitoramento a CONTRATADA terá a obrigatoriedade de fornecer todo o conjunto de mobiliários, equipamentos e softwares, caso necessários.

6.1.7 Para os serviços executados fora das dependências da CONTRATANTE, os recursos de hardware e software, assim como quaisquer outros necessários, são de responsabilidade da CONTRATADA, incluindo os recursos computacionais e telefones celulares para atendimento de acionamentos e a interconexão com a rede de informática, assim como demais custos associados.

6.1.8 A CONTRATANTE não fornecerá as estações de trabalho, laptop, telefones celulares, modems e links de acesso à Internet a serem utilizados nos acessos remotos.

6.1.9 Formas de transferência de conhecimento:

6.1.10 Durante o período de Ambientação serão repassados os conhecimentos básicos acerca do acesso aos recursos computacionais e às demais ferramentas e programas das ações de preparação e de início efetivo da prestação.

6.1.11 Procedimentos de transição e realização do contrato:

6.1.11.1 Visando a continuidade dos serviços de forma adequada, a 3 meses do término do período de vigência contratual, a CONTRATADA estará obrigada a fornecer toda a documentação e demais

informações, meios e mecanismos de automatização de processos de execução dos serviços, objetos do presente contrato para a UFBA, e indiretamente para outras eventuais terceirizadas, sob supervisão da Universidade, conforme detalhamento no Apêndice – AMBIENTAÇÃO.

6.1.11.2 Após a emissão do Termo de Encerramento do Contrato, conforme MODELO D do APÊNDICE J - MODELOS DE DOCUMENTOS DE COMUNICAÇÃO, o pacto contratual entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA encerrará formalmente.

6.2 Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.2.1 A estimativa prévia do volume de serviços foi realizada de acordo com o item 10 do Anexo A da Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024, está baseada no histórico do contrato atual de prestação de serviços, na conformação do ambiente computacional da UFBA, no volume de chamados apurado no último ano do contrato atual (APÊNDICE K) e quantificada em termos da força de trabalho estimada para atendimento adequado do objeto, conforme descrito no APÊNDICE A.

6.2.2 A métrica associada ao objeto da presente contratação é a execução da totalidade dos serviços demandados mensalmente - valor/mês - mediante apuração de resultados obtidos, por meio de indicadores confrontados com suas respectivas metas - isto é, seus Níveis Mínimos de Serviços (NMS) - conforme as especificações técnicas deste Termo de Referência, por preço mensal único.

6.2.3 Ressalta-se que não há vinculação de volumes máximos ou mínimos mensais de serviços ou de quantitativos de chamados mensais a executar, devendo a CONTRATADA dimensionar adequadamente sua capacidade de atendimento para as possíveis variações de volumetria, inclusive eventuais mudanças no ambiente computacional, decorrentes de projetos ou aquisições de hardware ou software que serão tratadas de acordo com os requisitos de metodologia de trabalho denidos no Item 4 e no APÊNDICE B deste Termo de Referência.

6.3 Mecanismos formais de comunicação

6.3.1 As comunicações entre o órgão ou entidade e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse m.

6.3.2 Para a troca de informações entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE serão adotados os seguintes meios de comunicação:

6.3.2.1 Ordens de Serviço e/ou Fornecimento de Bens, conforme MODELO A do APÊNDICE J - MODELOS DE DOCUMENTOS DE COMUNICAÇÃO.

6.3.2.2 CMS e Relatório de Serviços apresentando os serviços executados para aprovação e posterior recebimento denitivo.

6.3.2.3 Atas de Reunião; e

6.3.2.4 Outros que a CONTRATANTE julgar necessário, mas com o conhecimento da CONTRATADA.

6.4 Formas de Pagamento

6.4.1 Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

6.4.1.1 O pagamento dar-se-á mensalmente, após a emissão dos respectivos Termos de Recebimentos Provisório e Denitivo.

6.4.1.2 A métrica de pagamento utilizada na presente contratação é o valor xo mensal (valor/mês) da totalidade dos serviços demandados e executados, sujeitos a avaliação de qualidade, de acordo com os indicadores e metas (Níveis Mínimos de Serviços - NMS) denidos no modelo de gestão deste Termo de Referência, sujeitando-se a eventuais descontos relativos ao seu desatendimento.

6.5 Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.5.1 A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE a tais documentos, salvo em casos de obrigações legais resultantes de decisão judicial.

6.5.2 Os modelos de TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO (APÊNDICE D), contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na UFBA, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA; e de TERMO DE CIÊNCIA DE MANUTENÇÃO DE SIGILO (APÊNDICE C), a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação.

6.5.3 Mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, a CONTRATADA deve manter

condencialidade quanto às informações relativas ao processo de instalação, conguração, adaptação de produtos, ferramentas e equipamentos, quanto às congurações de hardwares/software e quanto às políticas de segurança adotadas pela CONTRATANTE.

7. Modelo de gestão do contrato

7.1 Preposto

7.1.1 A CONTRATADA designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

7.1.2 A CONTRATANTE poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a CONTRATADA designará outro para o exercício da atividade.

7.2 Realização da Reunião inicial

7.2.1 Após assinatura do contrato, em um prazo de até 5 (cinco) dias corridos, será realizada a reunião inicial, nas dependências da CONTRATANTE, prevista para detalhamento da execução do serviço e demais denições.

7.2.2 O prazo de realização dessa reunião poderá ser prorrogado, a critério da CONTRATANTE, em razão da necessidade de compatibilização de agendas ou outros fatores supervenientes.

7.2.3 A CONTRATADA deverá atentar para o cumprimento das suas obrigações quando da realização dessa reunião, conforme o disposto no art. 31 da IN SGD/ME nº 94/2022, bem como entregar a documentação comprobatória da qualificação dos prossionais envolvidos com a prestação contratual e de seu vínculo com a CONTRATADA, nos termos denidos no edital, neste Termo de Referência e seus Apêndices.

7.2.4 Excepcionalmente admitir-se-á a realização da reunião por teleconferência, a critério da CONTRATANTE.

7.2.5 A pauta da reunião observará, pelo menos:

- a) Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu preposto;
- b) Entrega do TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO (APÊNDICE D).
- c) Entrega do TERMO DE CIÊNCIA DE MANUTENÇÃO DE SIGILO (APÊNDICE C).
- d) Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato.
- e) A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

7.3 Fiscalização

7.3.1 A execução do contrato deverá ser acompanhada e scalizada pelo(s) scal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput) , nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022.

7.3.2 Fiscalização Técnica:

7.3.2.1 A Fiscalização Técnica, conforme previsto na IN 94/2022, será da Superintendência de Tecnologia da Informação - STI da Universidade Federal da Bahia.

7.3.2.2 A execução do contrato deverá ser acompanhada e scalizada pelo(s) scal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput), nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir:

7.3.2.2.1 O scal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI).

7.3.2.2.2 O scal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II).

7.3.2.2.3 Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, o scal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III).

7.3.2.2.4 O scal técnico do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que

demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

7.3.2.2.5 No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o scal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).

7.3.2.2.6 O scal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

7.3.3. Fiscalização Administrativa

7.3.3.1 O scal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.3.3.2 Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o scal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

7.3.4 Gestor do Contrato

7.3.4.1 O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e scalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para ns de atendimento da nalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

7.3.4.2 O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da Contratada, para ns de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o uxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

7.3.4.3 O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos scais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

7.3.4.4 O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos scais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela Contratada, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente denidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

7.3.4.5 O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para ns de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

7.3.4.5.1 O gestor do contrato deverá elaborar relatório nal com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justicado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

7.3.4.5.2 O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela scalização e gestão nos termos do contrato.

7.3.5 CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.3.5.1 Critérios de Aceitação:

7.3.5.2 Os critérios de aceitação do objeto estão baseados nas métricas, metas e indicadores de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) denidos na presente seção e nas disposições dos Apêndices deste Termo de Referência.

7.3.5.3 Procedimentos de Teste e Inspeção:

7.3.5.3.1 Ao longo da execução do contrato, a Equipe de Fiscalização do Contrato poderá realizar eventuais inspeções e diligências às instalações da CONTRATADA visando aferir a conformidade nas condições de prestação dos serviços aos termos contratuais, inclusive durante o período de preparação para o início da prestação dos serviços.

7.3.5.3.2 Para proporcionar a adequada verificação da qualidade dos serviços, a CONTRATADA é responsável por manter durante todo o período de execução, e nos meios adequados, toda a documentação relativa ao histórico de atendimento de cada chamado, projeto ou demanda, incluindo:

7.3.5.3.4 Registro de todos os atendimentos por meio de voz, mensageria e outros mais que venham a ser utilizados no âmbito da Central de Serviços e das equipes de atendimento, para ns de comprovação de execução e rastreamento de chamados.

7.3.5.3.5 Evidências adequadas de execução e conclusão das tarefas e eventos de sustentação, atualização e transformação realizados no ambiente computacional, sistemas e hardware de uso individual (de propriedade da Contratante), a exemplo de desktops e notebooks.

7.3.5.3.6 Histórico de ações e acompanhamento e de avaliação de todos os chamados no ITSM.

7.3.5.3.7 Registro de evoluções de componentes de software básico e aplicativo e das bases de conhecimento.

7.3.5.3.8 Registros de mudanças nos recursos de TIC relacionados ao contrato.

7.3.5.3.9 A Equipe de Fiscalização do Contrato e os responsáveis pela abertura e avaliação de chamados realizarão procedimentos de teste e inspeção, tais como:

7.3.5.3.10 Verificação de adequação dos serviços prestados às especificações técnicas conforme APÊNDICE B deste Termo de Referência;

7.3.5.3.11 Verificação dos chamados abertos no mês de referência, na sua totalidade ou por amostragem, verificando se atendem integralmente ao solicitado e nos prazos previstos neste Termo de Referência;

7.3.5.3.12 Verificação das evidências de execução de tarefas rotineiras, de projetos ou por demanda, na sua totalidade ou por amostragem.

7.4 Ferramentas Automatizadas de Controle

7.4.1 Durante a execução, a CONTRATANTE poderá, a seu juízo de oportunidade e conveniência, empregar, em qualquer tempo, outras ferramentas automatizadas de controle e gestão contratuais além das previstas neste Termo de Referência, que serão de uso obrigatório por parte da CONTRATADA e visam aprimorar as rotinas e processos operacionais da Universidade, podendo vir a substituir e/ou sistematizar a documentação exigida, bem como os mecanismos de comunicação e de apuração de indicadores denidos.

7.4.2 As informações extraídas das ferramentas serão utilizadas para a avaliação dos serviços executados. Desta forma, a CONTRATADA deverá manter a ferramenta atualizada durante a vigência contratual.

7.4.3 A CONTRATADA deverá incluir e manter atualizados todos os serviços constantes deste contrato nas ferramentas de monitoramento e gerenciamento de serviços de TI.

7.5 Do Recebimento

7.5.1 Os serviços executados pela CONTRATADA deverão ser aprovados pelos scais requisitante e técnico da CONTRATANTE e homologados pelo gestor do contrato, sendo o modelo de remuneração baseado na homologação mensal de etapas de execução de Ordens de Serviço.

7.5.2 Será considerado como custo mensal faturável, os custos das Ordens de Serviços executadas pela CONTRATADA e aprovadas pela CONTRATANTE no período de apuração, excluindo os valores glosados e pelo não atendimento dos indicadores de desempenho e níveis mínimos de serviços de cada Ordem de Serviço;

7.5.3 Durante o período de scalização, os serviços deverão ser medidos e quantificados conforme executados e cumpridos todos índices de desempenho denidos, permitindo a elaboração e o ateste do efetivamente realizado pela CONTRATADA;

7.5.4 A CONTRATADA deverá apresentar o CMS e o Relatório de Serviços Executados com detalhamento dos valores cobrados pelos serviços efetivamente prestados e aprovados pelo gestor da CONTRATANTE.

7.5.5 O scal técnico do contrato analisará o Relatório de Atividades e os entregáveis para garantir que o mesmo esteja condizente com os serviços prestados, entregas previstas e as penalidades sofridas pela CONTRATADA. Caso sejam necessários ajustes no Relatório, estes serão solicitados à CONTRATADA.

7.5.6 O scal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

7.5.7 O scal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

7.5.8 O scal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

7.5.9 Para efeito de recebimento provisório, ao nal de cada período de faturamento, o scal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao

gestor do contrato.

7.5.10 A CONTRATADA ca obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que ocorrem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à scalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

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

7.5.12 Os serviços serão recebidos denitivamente no prazo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.5.12.1 Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos scais técnico e administrativo setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pela contratada, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente denidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

7.5.12.2 Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela scalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções.

7.5.12.3 Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento denitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas.

7.5.12.4 Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela scalização.

7.5.12.5 Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela scalização e gestão.

7.5.13 No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.5.14 Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela contratada, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.5.15 O recebimento provisório ou denitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

7.5.16 As faturas mensais deverão ser entregues mediante protocolo, ao scal técnico do contrato, com prazo para vencimento não inferior a 30 (trinta) dias corridos após a data da efetiva entrega. As faturas devem ser acompanhadas dos documentos comprobatórios para verificação das regularidades scais, trabalhistas e previdenciárias para ns de pagamento e demais atribuições constantes na Instrução Normativa 94/2022.

7.6 Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou Glosa no Pagamento:

7.6.1 Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela CONTRATANTE.

7.6.2 Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis.

7.6.2.1 Sanções Administrativas por Descumprimento Reiterado de NMS:

7.6.2.1.1 Além das reduções previstas nas descrições dos indicadores de qualidade, o descumprimento reiterado das metas estabelecidas - isto é, dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) -, poderá caracterizar desatendimento das condições mínimas xadas para aceitação dos serviços, e obedecerá a escala gradual de penalização, ensejando à CONTRATADA a aplicação das sanções previstas no quadro a seguir:

id	Penalidade	Motivação
1	Advertência	Em caso de desatendimento do mesmo indicador por 2 meses subsequentes
2	Multa de 2,5% do valor da OS	

		Em caso de desatendimento do mesmo indicador por 3 meses subsequentes
3	Multa de 1% do valor total do contrato	A partir do quinto descumprimento subsequente
4	Multa de 5% do valor total do contrato e rescisão unilateral por inexecução parcial do objeto	Em caso de descumprimento por 7 meses subsequentes

7.6.2.2 Sanções Administrativas por Descumprimento das Demais Obrigações Contratuais:

7.6.2.2.1 O art. 155 da Lei nº 14.133/2021 discorre sobre as infrações administrativas:

Art. 155. O licitante ou a contratada será responsabilizada administrativamente pelas seguintes infrações:

- I - dar causa à inexecução parcial do contrato;
- II - dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- III - dar causa à inexecução total do contrato;
- IV - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- V - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- VI - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- VII - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- VIII - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- IX - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- X - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- XI - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- XII - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

7.6.2.2.2 A CONTRATADA que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens acima carará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções de acordo com a Lei nº 14.133, de 2021:

7.6.2.2.2.1 Advertência, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a CONTRATANTE;

7.6.2.2.2.2 Multa moratória de 0,033% (zero vírgula zero trinta e três por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

7.6.2.2.2.3 Multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total da contratação, no caso de inexecução total do objeto;

7.6.2.2.2.4 Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;

7.6.2.2.2.5 Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

7.6.2.2.2.6 Impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

I - A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa deste Termo de Referência.

7.6.2.2.2.7 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados;

7.6.2.2.3 As sanções previstas poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as penalidades de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

7.6.2.2.4 Também cam sujeitas às penalidades da Lei nº 14.133, de 2021, as empresas ou profissionais que:

7.6.2.2.4.1 Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude no recolhimento de quaisquer tributos;

7.6.2.2.4.2 Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

7.6.2.2.4.3 Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente quando convocado dentro do prazo de validade da proposta.	Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos; Impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;
2	Apresentar documentação falsa.	Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
3	Deixar de entregar documentos exigidos no certame.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração.
4	Ensejar o retardamento da execução do objeto.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
5	Não mantiver a proposta	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
6	Cometer fraude scal.	Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
7	Falhar ou fraudar a execução do contrato.	Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
8	Não executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação.	Multa moratória de 0,033 % (zero, virgula zero trinta e três por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias; Multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;
9	Comportar-se de modo inidôneo.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá

		acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
--	--	--

7.6.2.3 Procedimentos Gerais:

7.6.2.3.1 Ocorrências de desatendimento de NMS serão passíveis de justificativas a serem apresentadas pela CONTRATADA e avaliadas pela CONTRATANTE.

7.6.2.3.2 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133, de 2021, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

7.6.2.3.3 Eventuais reduções, descontos, glosas, penalidades e sanções poderão ser aplicados cumulativamente.

7.6.2.3.4 Todos os indicadores serão apurados desde o início do contrato, porém a aplicação das respectivas retenções e/ou descontos dar-se-á a partir da expiração do período de ambientação, isto é, do quinto mês de execução.

7.6.2.3.5 No cômputo das penalidades por descumprimento reiterado de NMS não será considerado o período relativo à etapa de ambientação.

7.6.2.3.6 Para cálculo dos indicadores e suas retenções ou descontos serão aplicadas as seguintes condições:

- a) Na apuração dos indicadores será aplicado truncamento somente ao valor nal do indicador para a última casa decimal presente na meta denida.
- b) Valores em reais serão truncados ao nal do cálculo para duas casas decimais.
- c) O valor máximo de desconto relativo a desatendimentos de NMS será de 30% do valor nominal (original) da OS, ainda que a soma dos percentuais de retenções ultrapasse este limite, independentemente de eventuais penalidades aplicadas à CONTRATADA. O percentual que ultrapassar pode ser cobrado nos meses subsequentes.
- d) As multas devidas e/ou prejuízos causados a CONTRATANTE serão recolhidos em favor da União por meio dos mecanismos legais, na seguinte ordem de preferência:

- I- Deduzidos de valores a serem liquidados pela prestação de serviços no âmbito do contrato.
- II- Deduzidos da garantia contratual. Ou
- III- Recolhidos por meio de DAR.
- IV- Na impossibilidade do recolhimento, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

7.6.2.3.7 Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme art. 419º do Código Civil.

7.6.2.3.8 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

7.6.2.3.9 Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

7.6.2.3.10 A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

7.6.2.3.11 O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

7.6.2.3.12 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

7.7 Liquidação

7.7.1 Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para ns de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

7.7.2 O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do

art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.7.3 Para ns de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota scal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- 7.7.3.1 o prazo de validade;
- 7.7.3.2 a data da emissão;
- 7.7.3.3 os dados do contrato e do órgão CONTRATANTE;
- 7.7.3.4 o período respectivo de execução do contrato;
- 7.7.3.5 o valor a pagar; e
- 7.7.3.6 eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.7.4 Havendo erro na apresentação da nota scal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta cará sobrestada até que a Contratada providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus a CONTRATANTE;

7.7.5 A nota scal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade scal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos ociais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.7.6 A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

- a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;
- b) identicar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

7.7.7 Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da Contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

7.7.8 Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela scalização da regularidade scal quanto à inadimplência da Contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.7.9 Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à Contratada a ampla defesa.

7.7.10 Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a Contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

7.8 Formas de Pagamento:

7.8.1 Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

7.8.2 O pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias úteis contados da nalização da liquidação da despesa, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

7.8.3 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, ca convencionado que a taxa de compensação nanceira devida pela CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP, \text{ sendo}$$

EM = Encargos moratórios;

I = Índice de compensação nanceira

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

11.7.3.1. O Índice de compensação nanceira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX - \text{Percentual da taxa anual de } 6\%)$$

$$I = (6/100)/350$$

$$I = 0,00016438$$

7.8.4 A nota scal/fatura deverá conter o detalhamento dos serviços executados. A mesma será paga, após ateste pelo gestor do contrato, por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

7.8.5 Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o art. 75 da Lei Nº 14.133/21.

7.8.6 O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” de nota scal pelo gestor do contrato, condicionando este ato à verificação da conformidade da nota scal/fatura, pelo scal do contrato, apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados;

7.8.7 Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

7.8.8 Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29º, da Instrução Normativa nº 3 SG/MPDG, de 26 de abril de 2018.

7.8.9 Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela scalização da regularidade scal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.8.10 Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

7.8.11 O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela Contratada.

7.8.12 Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.8.13 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.8.14 A CONTRATADA regularmente optante pelo Simples Nacional não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento cará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento ocial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

7.8.15 Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.8.16 Antecipação de pagamento

7.8.17 A presente contratação não permitirá a antecipação de pagamento em nenhuma hipótese.

7.9 Cessão de crédito

7.9.1 É admitida a cessão duciária de direitos creditícios com instituição nanceira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

7.9.2 As cessões de crédito não duciárias dependerão de prévia aprovação da CONTRATANTE.

7.9.3 A ecácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

7.9.4 Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte da Contratada (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade scal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos scais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, tudo nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

7.9.5 O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratada) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

7.9.6 A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade da Contratada.

8. Do reajuste

- 8.1. Os preços são xos e irreajustáveis no prazo de um ano, contado da data limite para a apresentação das propostas.
- 8.2. O objeto será contratado pelo preço ofertado, sendo reajustado anualmente conforme o Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, conforme determina a Portaria nº 6.432, de 11 de julho de 2018, emitida pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - MPDG. Esse índice deverá incidir sobre as contratações de soluções de Tecnologia da Informação - TI realizadas pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISPI.
- 8.3. O preço ofertado já leva em conta todas e quaisquer despesas incidentes na execução do objeto, tais como frete, tributos, transporte, entre outros;
- 8.4. O preço ofertado também poderá sofrer correção desde que reste comprovada a ocorrência de quaisquer das hipóteses previstas na alínea “d”, do inciso II, do art. 124, da Lei nº 14.133/2021.
- 8.5. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 8.6. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.
- 8.7. Nas aferições, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.
- 8.8. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 8.9. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 8.10. O reajuste será realizado por apostilamento.

9. Critérios de seleção do fornecedor

9.1 Regime, Tipo e Modalidade da Licitação

- 9.1.1 A prestação do objeto da presente contratação dar-se-á por EXECUÇÃO INDIRETA, no regime de EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL, com pagamento mensal, conforme a métrica valor/mês, baseada em padrões de desempenho e qualidade objetivamente denidos neste TR, por meio de especificações reconhecidas e usuais do mercado, caracterizando-se como “serviço comum” conforme Inciso II, art. 3º, do Decreto nº 10.024, de 2019.
- 9.1.2 Nos termos do art. 25, § único da IN SGD/ME nº 94/2022, a licitação será realizada na modalidade de PREGÃO, na forma eletrônica. O julgamento das propostas de preços dar-se-á pelo critério de MENOR PREÇO, sendo declarada vencedora a empresa que apresentar o MENOR PREÇO GLOBAL e que atender a todos os requisitos e exigências do certame.
- 9.1.3 As propostas de preços deverão ser apresentadas conforme o modelo do APÊNDICE E - MODELO DE PLANILHA - CUSTO E PREÇOS - PARA CADA ITEM DO GRUPO 01 - que por sua vez está baseado no modelo de planilha de composição de custos e formação de preços do ANEXO B da Portaria SGD /MGI nº 6.680/2024, norma que institui o modelo de contratação balizador do projeto que origina o presente certame.
- 9.1.4 Os componentes de custos que integram a planilha são:

- a) custo de Pessoal: Consolida todos os custos incorridos com a utilização de serviços de profissionais independentemente do regime ou modalidade de vínculo com a empresa. Deverá ser computado o somatório de todos os custos acrescidos dos encargos provisionados que afetem a composição do preço ofertado, a exemplo da remuneração, encargos sociais, auxílios e benefícios dos recursos humanos relacionados à prestação do serviço.
- b) Custos com software: Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de recursos de software que integrarão a prestação dos serviços e que afetem a composição do preço ofertado, a exemplo de ferramentas de automação, ferramentas de monitoramento, ferramenta de desenvolvimento, softwares de analytics ou de inteligência artificial, dentre outras.
- c) Custos com recursos de computação: Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de recursos físicos ou virtuais de computação que integrarão a prestação dos serviços e que afetem a composição do preço ofertado, a exemplo de instâncias de computação, plataformas, middlewares, centrais de processamento de dados, entre outros recursos de computação.

d) Custos com equipamentos: Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de equipamentos, utilitários e dispositivos diversos que serão utilizados diretamente na prestação dos serviços e que afetem a composição do preço na oferta, a exemplo de equipamentos de comunicação, ferramentas de medição eletrônica, tokens, mídias, geradores de sinal, dentre outros.

e) Custos com serviços de informações: Equivale ao somatório de todos os custos de fornecimento de informações técnicas especializadas às equipes que prestam os serviços e que afetem a composição do preço na oferta, a exemplo de plataformas digitais de fornecimento de conteúdo técnico especializado, serviços de mentoring, plataformas de suporte especializado, entre outras soluções de fornecimento de informações técnicas especializadas.

9.1.5. Os componentes de formação do preço que integram a planilha são:

a) Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais): Fator de preço que pode ser aplicado, tendo como base estratégias de negócio, elementos mercadológicos e estratégias de precificação da empresa, a exemplo de margem operacional, margem de risco, lucro, dentre outros fatores interno e externos considerados na precificação.

b) Cobertura Tributária: Fator de preço que inclui os custos tributários associados à prestação dos serviços que variam de acordo com o planejamento tributário de cada empresa.

9.1.6 Nos preços propostos deverão estar incluídos todos os custos relativos ao cumprimento integral das obrigações contratuais e legais, tais como salários, obrigações trabalhistas e tributárias, equipamentos, materiais de consumo e outros insumos, custos com transporte e estadia, remuneração do capital, entre outros.

9.2 Justificativa para Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência

9.2.1 Não serão aplicadas as regras de preferência previstas no Decreto nº 7.174/2010, tendo em vista que o Sistema Eletrônico não permite a aplicação de tal direito para os itens agrupados.

9.3 Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

9.3.1 Atestados de Capacidade Técnica:

9.3.1.1. A licitante deverá comprovar, por meio de Atestado(s) de Capacidade Técnica, acompanhados dos respectivos contratos, em nome do próprio, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que tenha executado serviços de características técnicas iguais ou superiores aos da presente contratação, para comprovação de execução anterior de desempenho de atividade pertinente e compatível em características, dimensão e prazos com o objeto da contratação, por período de execução não inferior a 24 (vinte e quatro) meses, podendo para tal somar atestados.

9.3.1.2. Será aceito o somatório de atestados para comprovação do tempo mínimo de 24 (vinte e quatro) meses, desde que os contratos que lhes deram origem não tenham sido executados de forma concomitante.

9.3.1.3. Será aceito o somatório de atestados para comprovação do número mínimo de usuários, desde que os contratos que lhes deram origem tenham sido executados de forma concomitante.

9.3.1.4. Será aceito o somatório de atestados para comprovação da qualificação técnico-operacional e profissional, desde que os contratos que lhes deram origem tenham sido executados de forma concomitante.

9.3.1.4.1. O atestado deve comprovar, sem prejuízo dos demais aspectos, capacidade de que a empresa prestou integralmente os serviços abaixo definidos:

9.3.1.4.1.1. Serviços de Provimento de Central de Serviços (Help Desk ou Service Desk) com regime de atendimento remoto e presencial, para um único ambiente de TIC, de 1º, 2º e 3º níveis para, no mínimo, 5.000 (cinco mil) usuários cadastrados na rede corporativa;

9.3.1.4.1.2. Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk (ferramenta ITSM) com fundamentos ITIL com pelo menos os seguintes processos:

- Gerenciamento de Incidentes
- Gerenciamento de Requisição de Serviço
- Gerenciamento de Problemas
- Gerenciamento do Conhecimento
- Gerenciamento do Portfólio
- Gerenciamento do Catálogo de Serviços

- Gerenciamento de Mudanças
- Gerenciamento de Liberação e Implantação
- Gerenciamento de Ativos de Serviços
- Gerenciamento de Eventos

9.3.1.4.1.3. Experiência na prestação de serviço de suporte técnico presencial (nível 2), compreendendo instalação, conguração, manutenção de hardware e software, administração dos sistemas operacionais: Windows, MAC Os, Linux, em antivírus, em ferramentas de automação de escritório e em navegadores web, bem como parametrização e conguração de softwares aplicativos utilizados pelo órgão;

9.3.1.4.1.4. Experiência em análise, projeto, implantação, instalação, conguração, otimização, manutenção e aplicação continuada de serviços de suporte à infraestrutura de TIC redes LAN e SAN, ambientes de servidores virtuais em VmWare e/ou Nutanix, storages, ambientes colaborativos, administração de banco de dados PostgreSQL, MySQL e MSSql, administração de tape library, armazenamento de dados e backup, de Data Center, ambiente de produção, incluindo deploy de aplicações, monitoramento de serviços e suporte ao planejamento de TIC seguindo as melhores práticas de gerenciamento de serviços de TIC com base nos processos e padrões ITIL;

9.3.1.4.1.5. Experiência no suporte em solução de gestão de usuários e domínios, com denição de hierarquia, conguração de usuários, grupos, grupos dinâmicos, integração com outros produtos, autorização de acesso, política de senhas, política de estações e servidores, replicação, redundância, resolução de problemas e outros, nas plataformas LDAP, Microsoft Active Directory (AD);

9.3.1.4.1.6. Experiência em análise, implantação, instalação, conguração, otimização e manutenção das soluções de segurança de dados;

9.3.1.4.1.7. Experiência em monitoração de serviços críticos a partir de alertas, com execução de ações reativas e preventivas, contemplando experiência na instalação e conguração de ferramenta de monitoração;

9.3.1.5 Entende-se como objeto similar contratos relativos a serviços que caracterizem os mesmos que estiverem descritos nesta contratação, e possuam relação direta com as atividades descritas neste TR e suas especificações técnicas, em ambientes compatíveis com os existentes na CONTRATANTE, descritos no APÊNDICE H - COMPOSIÇÃO DO PARQUE COMPUTACIONAL, por prazo não inferior a 24 (vinte e quatro) meses.

9.3.1.6 Os atestados deverão conter todas as informações necessárias para a averiguação dos critérios técnicos, não sendo aceitos atestados incompletos ou que não atendam claramente todas as exigências de cada item exigido.

9.3.1.7 O Atestado deve conter minimamente os dados de identificação da pessoa jurídica e do emissor para que seja possível comprovar as informações. Caso o pregoeiro julgue necessário, ele poderá solicitar outras informações que permitam a realização de diligência.

9.3.1.8 Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

9.3.1.9 Possuir certificação ISO:9001:2015 vigente para conrmação aos padrões de qualidade estabelecidos mundialmente.

9.3.1.10 Possuir certificação ISO:20000:2018 vigente para conrmação aos padrões de qualidade estabelecidos mundialmente.

9.3.1.11 Possuir certificação ISO:27001:2022 vigente para conrmação aos padrões de qualidade estabelecidos mundialmente.

9.3.1.12 Para ns de adequação ao framework da ITIL se faz necessário, quando da contratação, que responsável possua certificação ITIL Expert versão 03 ou superior.

9.3.1.13 Para ns de qualidade a empresa deve demonstrar expertise em implantação de ferramenta de ITSM certificada pela PeopleCert, a comprovação se dará mediante atestado de capacidade em implantação, conguração, sustentação de ITSM ou comprovar implantação e utilização da ferramenta GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) para ambientes similares ao deste Termo de Referência.

9.3.2 Competências Prossionais:

9.3.2.1 A licitante melhor classificada deverá declarar que possui - ou possuirá em seu quadro de funcionários, durante a execução contratual prossionais qualificados responsáveis pela execução dos serviços, detentores de experiência e dos certificados técnicos vigentes, conforme os requisitos denidos no APÊNDICE A deste Termo de Referência.

9.3.2.2 A documentação relativa à comprovação dos requisitos e competências individuais dos prossionais da CONTRATADA que realizarão os serviços objetos da presente contratação deverá ser entregue na etapa de ambientação, e consistirá em:

- a) Apresentação, conforme o caso, de diplomas de conclusão de cursos de nível médio, graduação ou pós-graduação completos (ou em andamento, se previsto), em instituições de ensino reconhecidas pelo MEC;
- b) Apresentação de certificado de conclusão de curso de formação prossional em escolas regulares e registradas com código CNAE de designação de instituição de educação, ensino e/ou formação prossional;
- c) Apresentação de documento de certificação prossional expedido pela respectiva entidade oficial ou de curso em

andamento, conforme o caso, em entidade acreditada por ela;

d) Registro em carteira de trabalho, ou contrato de prestação de serviços acompanhado de certidão expedida pela instituição CONTRATANTE, para comprovação de experiência profissional, com indicativo das respectivas atribuições e, se for o caso, competências profissionais.

9.3.2.3 Em casos específicos de comprovação para determinados pers, a CONTRATANTE poderá, mediante justificativa, solicitar prorrogação de prazo dentro do período de ambientação.

9.4 Da Subcontratação e Participação em Consórcio

9.4.1 Considerando a complexidade e dependência entre os serviços, não há como segmentar o núcleo principal dos itens do objeto, constituídos pelas atividades descritas no Catálogo de Serviços. Sua execução deve estar sob a responsabilidade direta da CONTRATADA, de maneira a mitigar dificuldades em se delimitar responsabilidades em caso de descumprimento de cláusulas contratuais e níveis mínimos de serviços. Assim sendo, não será admitida a subcontratação total ou parcial do objeto, e tampouco a participação de empresas em consórcio na licitação.

9.4.2 A vedação de empresas em consórcio não acarretará restrição à competitividade, haja vista a existência no mercado de diversas empresas prestadoras dos serviços a serem contratados, aptas a atender as exigências de habilitação previstas neste TR. Por outro lado, ao se permitir a reunião de empresas em consórcio, acrescentar-se-ia risco de prejuízo à competitividade, ao possibilitar que empresas plenamente aptas à execução do objeto se reunissem e deixassem de concorrer entre si.

9.5 Da Participação de Cooperativas

9.5.1 Será admitida a participação de empresas constituídas na forma de Cooperativas, devido aos serviços do objeto desta contratação, categorizado conforme o Catálogo de Grupos de Serviços (CATSER) do Portal do Compras, não fazerem parte do rol de serviços constantes do Termo de Conciliação Judicial firmado entre o Ministério Público do Trabalho e a União.

9.5.2 Será exigida a seguinte documentação complementar:

9.5.2.1 A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei nº 5.764, de 1971;

9.5.2.2 A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

9.5.2.3 A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

9.5.2.4 O registro previsto na Lei nº 5.764, de 1971, art. 107;

9.5.2.5 A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;

9.5.3 Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

9.5.3.1 Ata de fundação;

9.5.3.2 Estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;

9.5.3.3 Regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;

9.5.3.4 Editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;

9.5.3.5 Três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e

9.5.3.6 Ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

9.5.3.7 A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei nº 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

9.6 Exigências de habilitação

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

9.6.2 Habilitação jurídica

9.6.2.1 Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

9.6.2.2 Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

9.6.2.3 Microempreendedor individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI,

cujas aceitação carará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

9.6.2.4 Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal - SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

9.6.2.5 Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME nº 77, de 18 de março de 2020.

9.6.2.6 Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

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

9.6.2.8 Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

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

9.6.3 Habilitação social, social e trabalhista

9.6.3.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

9.6.3.2 Prova de regularidade social perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

9.6.3.3 Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

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

9.6.3.5 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.6.3.6 Prova de regularidade com a Fazenda [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.6.3.7 Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

9.6.3.8 O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

9.6.4 Qualificação Econômico-Financeira

9.6.4.1 Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea "c", da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

9.6.4.2 Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

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

- I- Liquidez Geral (LG) = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) / (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante);
- II- Solvência Geral (SG) = (Ativo Total) / (Passivo Circulante + Passivo não Circulante); e
- III- Liquidez Corrente (LC) = (Ativo Circulante) / (Passivo Circulante).

9.6.4.4 Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para ns de habilitação capital mínimo ou patrimônio líquido mínimo de 5% do valor total estimado da contratação ou valor total estimado da parcela pertinente.

9.6.4.5 As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da

habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

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

9.6.4.7 O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

10. Estimativas do valor da contratação

Valor (R\$): 6.720.537,84

- 10.1 A contratação em pauta adota o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC instituído pela Secretaria de Governo Digital por meio da Portaria SGD/MGI n.º 6.680 /2024, cujos balizadores incluem, dentre outros, a adoção de pagamento xo mensal(valor/mês) associado a atendimento de níveis mínimos de serviço (NMS) e mensurado a partir da estimativa de conformação de equipe de profissionais para prestação dos serviços e seus respectivos pers de trabalho.
- 10.2 O valor estimado da contratação obtido por meio de cotações diretas com fornecedores devido à particularidade do objeto (considerando o cenário estimado para atender às demandas de atendimento de primeiro, segundo e terceiro nível na UFBA em grau crescente de especialização, manutenção de softwares e hardware (desktops), monitoração e operação do ambiente computacional de alta disponibilidade em regime 24x7x365), por meio de processo licitatório na modalidade pregão, tendo por base o valor mensal dos serviços prestados para um período de 12 meses, totaliza um valor anual de **R\$ 6.720.537,84** (seis milhões setecentos e vinte mil quinhentos e trita e sete reais e oitenta e quatro centavos).
- 10.3 O custo total estimado - período de 12 (doze) meses obtido pela média das cotações diretas com fornecedores – é de **R\$ 6.720.537,84** (seis milhões setecentos e vinte mil quinhentos e trinta e sete reais e oitenta e quatro centavos), conforme o CATSER segue a tabela abaixo:

LOTE ÚNICO – GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

Grupo	Item	CATSER	Descrição do item	Unidade	Qtd	Valor Total	
						Mês	Anual
1	1	26980	Central de serviços de TIC - Suporte a usuários. Especificações técnicas contidas no Termo de Referência.	Meses	12	R\$ 182.211,04	R\$ 2.186.532,48
	2	27022	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Especificações técnicas contidas			R\$ 377.833,78	R\$ 4.534.005,36

			no Termo de Referência.				
TOTAIS						R\$ 560.044,82	R\$ 6.720.537,84

10.4 O APÊNDICE A apresenta o quadro consolidado do quantitativo estimado total e por perl de profissional para atendimento adequado dos serviços objetos do futuro contrato.

10.5 Estão presentes nos anexos da Pesquisa de Preço, as propostas enviadas por cotação direta com fornecedores utilizados para estimativa do valor médio da contratação.

11. Adequação orçamentária

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

UO/UG/Gestão: 15223/153038

Programa de Trabalho Resumido: REESTRUTURAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES - EST. BAHIA (229845)
Natureza da Despesa: SERV. DE TEC. DA INFOR. E COMUN. - PJ 339040 (339040)
Fonte de Recurso: 1 - RECURSOS DO TESOURO - EXERCÍCIO CORRENTE (1000000000)
Esfera: FISCAL (1)
Plano Interno: REUNI - REESTRUTURACAO E EXPANSAO (M8282G0100N)

11.2 A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

11.3. A Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC, sob o modelo de remuneração mensal, mediante emissão de Ordem de Serviço, de acordo com Níveis Mínimo de Serviços(NMS) e sem dedicação exclusiva de mão de obra, conforme as especificações técnicas contidas neste Termo de Referência, para atender às necessidades da Universidade Federal da Bahia, deverá ser executada a contar da data de assinatura do contrato, respeitados os prazos, conforme a necessidade da CONTRATANTE.

12. Estudo Econômico do Custo da Contratação

12.1 A contratação em pauta adota o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC instituído pela Secretaria de Governo Digital por meio da Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024, cujos balizadores incluem, dentre outros, a adoção de pagamento xo mensal (valor/mês) associado a atendimento de níveis mínimos de serviço (NMS) e mensurado a partir da estimativa de conformação de equipe de prossionais para prestação dos serviços e seus respectivos pers de trabalho.

12.2 A mensuração do custo da contratação foi realizada com base no modelo de Planilha Simplicada para Estimativa do Valor Mensal do Serviços, que consiste em anexo da referida portaria, e contém valores unitários para os citados pers. Os valores

de referência para os pers utilizados foram atualizados nos termos da Portaria SGD /MGI nº 6.680/2024, disponível em: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/copy_of_legislacao/modelo-de-contracao-de-servicos-de-operacao-de-infraestrutura-e-de-atendimento-a-usuarios-de-tic/portaria-sgd-mgi-no-6-680-de-4-de-outubro-de-2024. O valor do fator “K” utilizado para os perfis de nível Júnior, foi 2,49, e para os demais perfis foi de 2,00.

12.3 O APÊNDICE A apresenta o quadro consolidado do quantitativo estimado total e por perl de prossional para atendimento adequado dos serviços objetos do futuro contrato.

A tabela a seguir apresenta um resumo dos custos estimados mensais e anuais por item, e do total do objeto:

Item 01 - Central de serviços de TIC - Suporte a usuários.

Item	Perl	Salário de referência (A)	qtde (B)	Custo mensal		Valor anual
				Unitário do perl (C = A* fator)	Total por perl (D=C*B)	
1	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 8.877,20	1	R\$ 17.754,40	R \$ 17.754,40	R \$ 213.052,80
2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Pleno	R\$ 2.312,19	4	R\$ 4.624,38	R \$ 18.497,52	R \$ 221.970,24
3	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Júnior	R\$ 1.714,27	2	R\$ 4.268,53	R \$ 8.537,06	R \$ 102.444,78
4	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Sênior	R\$ 3.273,71	5	R\$ 6.547,42	R \$ 32.737,10	R \$ 392.845,20

5	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Pleno	R\$ 2.505,12	4	R\$ 5.010,24	R \$ 20.040,96	R \$ 240.491,52
---	--	--------------	---	--------------	----------------	-----------------

Quantidade Total da Equipe: 16

Custo Total Mensal: R\$ 1.170.804,54 (um milhão, cento e setenta mil, oitocentos e quatro reais e cinquenta e quatro centavos).

Item 02 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

Item	Perf	Salário de referência (A)	qtde (B)	Custo mensal		Valor anual
				Unitário do perf (C = A* fator)	Total por perf (D=C*B)	
6	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	8.237,89	1	R\$ 16.475,78	R \$ 16.475,78	R \$ 197.709,36
7	Analista de Segurança Pleno	7.933,56	1	R\$ 15.867,12	R \$ 15.867,12	R \$ 190.405,44
8	Analista de Segurança Júnior	5.652,78	1	R\$ 14.075,42	R \$ 14.075,42	R \$ 168.905,07
9	Administrador de Banco de Dados - Pleno	6.371,27	1	R\$ 12.742,54	R \$ 12.742,54	R \$ 152.910,48
10	Analista de Sistema Operacionais - Sênior	8.955,41	2	R\$ 17.910,82	R \$ 35.821,64	R \$ 429.859,68
11	Analista de Sistema Operacionais - Pleno	6.326,64	2	R\$ 12.653,28	R \$ 25.306,56	R \$ 303.678,72

12	Analista de Redes e Comunicação de Dados - Pleno	6.680,21	1	R\$ 13.360,42	R \$ 13.360,42	R \$ 160.325,04
13	Analista de Redes e Comunicação de Dados - Júnior	4.315,96	2	R\$ 10.746,74	R \$ 21.493,48	R \$ 257.921,77
14	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação - Júnior	5.343,12	1	R\$ 13.304,37	R \$ 13.304,37	R \$ 159.652,43
15	Analista de Processos - Pleno	7.281,71	1	R\$ 14.563,42	R \$ 14.563,42	R \$ 174.761,04
16	Analista de Processos - Júnior	3.498,50	1	R\$ 8.711,27	R \$ 8.711,27	R \$ 104.535,18
17	Analista de Suporte Computacional - Pleno	5.038,23	1	R\$ 10.076,46	R \$ 10.076,46	R \$ 120.917,52
18	Analista de Suporte Computacional - Júnior	3.067,14	2	R\$ 7.637,18	R \$ 15.274,36	R \$ 183.292,29
19	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Pleno	R\$ 2.312,19	3	R\$ 4.624,38	R \$ 13.873,14	R \$ 166.477,68
20	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da	R\$ 1.714,27	3	R\$ 4.268,53	R \$ 12.805,60	R \$ 153.667,16

	informação Júnior	-				
--	----------------------	---	--	--	--	--

Quantidade Total da Equipe: 23

Custo Total Mensal: R\$ 2.925.018,85 (dois milhões, novecentos e vinte e cinco mil, dezoito reais e oitenta e cinco centavos).

12.4 O valor estimado da contratação (considerando o cenário estimado para atender às demandas de atendimento de primeiro, segundo e terceiro nível na UFBA em grau crescente de especialização, manutenção de softwares e hardware (desktops), monitoração e operação do ambiente computacional de alta disponibilidade em regime 24x7x365), por meio de processo licitatório na modalidade pregão, tendo por base o valor mensal dos serviços prestados para um período de 12 meses, totalizando um valor anual de R\$ 4.095.823,39 (quatro milhões, noventa e cinco mil, oitocentos e vinte e três reais e trinta e nove centavos).

12.5 O custo total estimado - período de 12 (doze) meses – é de R\$ 4.095.823,39 (quatro milhões, noventa e cinco mil, oitocentos e vinte e três reais e trinta e nove centavos), de acordo com o CATSER segue a tabela abaixo:

Grupo	Item	CATSER	Descrição do item	Unidade	Quantidade	Valor Total	
						Mês	Anual
1	1	26980	Central de serviços de TIC - Suporte a usuários. Especificações técnicas contidas no Termo de Referência.	Meses	12	R \$ 97.567,04	R \$ 1.170.804,54
	2	27022	Serviços de gerenciamento d e infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Especificações técnicas contidas no			R \$ 243.751,57	R \$ 2.925.018,85

			Termo de Referência.				
TOTAIS						R \$ 341.318,62	R \$ 4.095.823,39

13. 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](#).

ROBERTO CARLOS MENDES GUIMARAES

Equipe de Planejamento

EMANUELE FREITAS DOS SANTOS

Equipe de Planejamento

JOSE CARLOS PEDREIRA DAS NEVES

Equipe de Planejamento

WAGNER MIRANDA GOMES

Autoridade competente

VANINHA VIEIRA DOS SANTOS

Autoridade Máxima da Área de TIC

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - APENDICE A.pdf (213.68 KB)
- Anexo II - APENDICE B.pdf (391.56 KB)
- Anexo III - APENDICE C.pdf (429.28 KB)
- Anexo IV - APENDICE D.pdf (174.75 KB)
- Anexo V - APENDICE F.pdf (323.91 KB)
- Anexo VI - APENDICE G.pdf (156.04 KB)
- Anexo VII - APENDICE H.pdf (207.69 KB)
- Anexo VIII - APENDICE I.pdf (125.69 KB)
- Anexo IX - APENDICE J.pdf (290.37 KB)
- Anexo X - APENDICE K.pdf (320.29 KB)
- Anexo XI - APENDICE L.pdf (151.33 KB)
- Anexo XII - APENDICE M.pdf (160.19 KB)

ANEXO APÊNDICE A

EQUIPE TÉCNICA

1. CARACTERÍSTICAS

1.1. Durante o Estudo Técnico Preliminar foram realizadas uma série de análises de serviços e recursos humanos necessários para a execução do objeto na qualidade esperada, utilizando-se da metodologia e demais padrões definidos no Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC instituído pela Secretaria de Governo Digital por meio da Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024. O estudo resultou na relação de perfis e respectivos quantitativos estimados da equipe de profissionais a ser alocada para a execução, baseada nas funções necessárias à execução serviços com a qualidade exigida. Inicialmente, apresenta-se a relação de funções com suas respectivas características, quantitativo e perfil associado na tabela proposta na referida portaria.

1.2. O quadro a seguir relaciona as características e o quantitativo estimado de cada função profissional necessários à execução dos serviços com o respectivo perfil definido na portaria citada:

1.2.1. Item 01 - Central de serviços de TIC - Suporte a usuários. Central de serviços de TIC – Suporte a usuários (N1 e N2).

Categoria de serviço	Item	CBO	Perfil	Qtd. (B)
Central de serviços de TIC - Suporte a usuários.	1	1425-30	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1
	2	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Pleno	4
	3	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Júnior	2
	4	3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Sênior	5
	5	3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Pleno	4

1.2.2. Item 02 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - N3

Categoria de serviço	Item	CBO	Perfil	Qtd. (B)
Serviços de gerenciamento de	6	1425-5 1425-15	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1

infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).	7	2123-20	Analista de Segurança - Pleno	1
	8	2123-20	Analista de Segurança - Júnior	1
	9	2123-5	Administrador de Banco de Dados - Pleno	1
	10	2123-15	Analista de Sistema Operacionais - Sênior	2
	11	2123-15	Analista de Sistema Operacionais - Pleno	3
	12	2124-10 2123-10	Analista de Redes e Comunicação de Dados - Pleno	1
	13	2124-10 2123-10	Analista de Redes e Comunicação de Dados - Júnior	1
	14	3171-10 2124-30 2124-05	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação - Júnior	1
	15	2124-30	Analista de Processos - Pleno	1
	16	2124-30	Analista de Processos - Júnior	1
	17	2124-20	Analista de Suporte Computacional - Pleno	1
	18	2124-20	Analista de Suporte Computacional - Júnior	2
	19	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Pleno	3
	20	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Júnior	3

1.3. Os perfis profissionais com senioridade:

- a) Junior: devem possuir ao menos 1 (um) ano de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional;
- b) Pleno: devem possuir ao menos 2 (dois) anos de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional; e
- c) Sênior: devem possuir ao menos 5 (cinco) anos de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional.

1.4. É sabido que o modelo sugerido pela Portaria vigente veda a CONTRATANTE “realizar a distribuição, controle, fiscalização ou supervisão dos recursos humanos da contratada, a exemplo de quantidade de perfis, base salarial, jornada, frequência ou outros critérios relacionados à alocação de mão de obra”. Dessa forma, reitera-se que os quantitativos e a distribuição de perfis registrados neste documento se constituem em estimativas para definição de valores de referência.

2. QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA

- 2.1. A qualificação profissional mínima exigida para algumas tarefas vinculará a prestação dos respectivos serviços por profissionais que possuam qualificação adequada para a prestação dos serviços.
- 2.2. As certificações e as experiências poderão ser adequadas às necessidades do órgão (por exemplo, substituir certificações Linux para certificações Microsoft), atentando-se para o nível e tempo de experiência.
- 2.3. Caso alguma certificação exigida tenha sido atualizada ou substituída, deverá ser aceita a nova versão da certificação.
- 2.4. A CONTRATADA obriga-se a manter em seu quadro de funcionários todos os perfis relacionados na tabela abaixo, durante toda a execução do CONTRATO.
- 2.5. Os diplomas de curso superior e pós-graduação devem ser devidamente registrados e fornecidos por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).
- 2.6. A experiência profissional exigida abaixo deve ser comprovada em registros em carteira de trabalho ou declaração da empresa onde os serviços foram prestados.
- 2.7. A CONTRATADA terá no máximo 6 (seis) meses, após a assinatura do contrato, para adequação de todas as certificações dos perfis profissionais descritos. Após esse prazo, o profissional sem as certificações requeridas, não estará mais apto a atuar na resolução dos chamados.
- 2.8. As exigências de Certificações e Cursos devem ser atendidas pelo Perfil de Serviço. Exemplo: Quando o Perfil exigir níveis diferentes (Sênior, Pleno e Júnior) as certificações podem ser atendidas pelo conjunto dos profissionais.

Item 01 - Central de serviços de TIC - Suporte a usuários (N1 e N2)

Serviço	Requisitos
1. Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	<p>Todos os profissionais alocados para os serviços devem possuir:</p> <ul style="list-style-type: none">• Curso superior completo em área de TI ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de TI;• Certificação HDI - SCTL ou Certificação ITIL 4, no mínimo o módulo Specialist (Create, Deliver & Support) ou superior;• Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos com atendimento ao cliente/usuário e 2 (dois) anos de supervisão em central de serviços.

Serviço	Requisitos
2. Técnico de suporte e Técnico de Manutenção	<p>Todos os profissionais alocados para os serviços devem possuir:</p> <ul style="list-style-type: none">• Curso de modelo de gestão ITIL;• Curso de Sistemas Operacionais Windows 10 ou superior, em Linux e/ou MAC OS;• Curso de aplicativos de escritório Microsoft Office 365;• Curso técnico concluído na área de TI ou curso superior em andamento na área de TI• Para técnico de Suporte requisito anterior ou comprovada experiência de no mínimo 01 ano em prestação de serviço em nível de atendimento presencial.
	<p>Os profissionais devem possuir:</p> <ul style="list-style-type: none">• Experiência mínima comprovada de 01 (um) ano em atividades relativas a TI, suporte técnico.• Experiência mínima comprovada de 01 (um) ano de atendimento ao cliente/usuário de TIC.

	<p>Ao menos 7 dos profissionais alocados para o serviço deve possuir em conjunto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificação Microsoft MD-100 ou superior; • Exame MS-900: Microsoft 365 Fundamentals; • Curso de Linux e MAC OS • Curso de cabeamento estruturado ou similar em infraestrutura de redes.
--	--

Item 02 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

Serviço	Requisitos
1. Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	<p>Todos os profissionais alocados para os serviços devem possuir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso superior completo em área de TI ou curso superior completo em qualquer área e pós- graduação em área de TI; • Certificação ITIL 4, no mínimo o módulo Specialist (Create, Deliver & Support) ou superior ou Certificação HDI - SCTL; • Certificação ISO 27001; • Experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos em atividades de gestão de infraestrutura nível 3; • Experiência mínima comprovada de 03 (três) anos em gestão de projetos e liderança de equipes de nível 3. <p>Ao menos uma das certificações relacionadas a gerenciamento de projeto e/ou serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PMP, CAPM, PMI-ACP ou ITIL Managing Professional (MP).
	<p>Possuir experiência e conhecimento sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestão dos serviços de rede; • Gestão dos Sistemas Operacionais Windows e Linux e integração de sistemas heterogêneos; • Gestão de Segurança da informação (redes, serviços, SO, etc.); • Gestão em armazenamento e virtualização de servidores; • Gestão de sistemas de backup; • Gestão de sistemas de monitoramento; <p>Língua inglesa suficiente para compreensão de manuais técnicos.</p>

Serviço	Requisitos
2. Analista Segurança	<p>Todos os profissionais alocados para os serviços devem possuir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso superior completo em área de TI ou curso superior completo em qualquer área e pós- graduação em área de TI; • Curso de modelo de gestão ITIL; • Experiência mínima comprovada para o respectivo perfil profissional. <p>Possuir ao menos duas das Certificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CISSP ou superior; • LPIC-3 Security ou superior; • Fortinet NSE 4 ou superior e ISO/IEC 27001 Information security management systems.
	<p>Possuir ao menos dois dos cursos oficiais:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CompTIA Cybersecurity Analyst (CySA +) ou superior; • CEH 11 - Certified Ethical Hacker ou superior; • CompTIA PenTest+ ou superior; • GIAC Security Essentials (GSEC) ou superior.

Serviço	Requisitos
3. Administrador de Banco de Dados	<p>Todos os profissionais alocados para os serviços devem possuir:</p> <ul style="list-style-type: none"> Curso superior completo em área de TI ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de TI; Curso de modelo de gestão ITIL; Experiência mínima comprovada para o respectivo perfil profissional. <p>Certificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> Certificações: Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA);
	<p>Possuir cursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Postgres: Instalação, configuração, administração, tuning e troubleshooting; MySQL: Instalação, configuração, administração, tuning e troubleshooting;

Serviço	Requisitos
4. Sistemas Operacionais	<p>Todos os profissionais alocados para os serviços devem possuir:</p> <ul style="list-style-type: none"> Curso superior completo em área de TI ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de TI; Curso de modelo de gestão ITIL; Experiência mínima comprovada para o respectivo perfil profissional. <p>Possuir ao menos três das Certificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> LPIC-3: Linux Enterprise Mixed Environment; MCITP Virtualization Administrator ou equivalente; Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert; Certificação CISSP. <p>Possuir Cursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Zabbix Certified Specialist (ZCS) ou equivalente; Nutanix: Instalação, configuração e gerenciamento; VmWare: Instalação, configuração e gerenciamento; Docker: Instalação, configuração e gerenciamento.
	<p>Possuir ao menos duas das Certificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> Certified Kubernetes Administrator (CKA); Red Hat Certified System Administrator (RHCSA); Certificação MCSA de Windows Server 2016 ou superior; LPIC-1: Linux Administrator; LPIC-2: Linux Engineer;

Serviço	Requisitos
5. Analista de Redes e Comunicação de Dados	<p>Todos os profissionais alocados para os serviços devem possuir:</p> <ul style="list-style-type: none"> Curso superior completo em área de TI ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de TI; Curso de modelo de gestão ITIL; Experiência mínima comprovada para o respectivo perfil profissional.
	<p>Possuir ao menos duas das Certificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> Huawei Certified ICT Associate; Cisco Certified Networking Associate (CCNA); ou Certificação Cisco Certified Network Professional (CCNP).

Serviço	Requisitos
6. Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação	<p>Todos os profissionais alocados para os serviços devem possuir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso superior completo em área de TI ou curso superior completo em qualquer área e pós- graduação em área de TI; • Curso de modelo de gestão ITIL; • Experiência mínima comprovada para o respectivo perfil profissional. <p>Possuir Curso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GLPI: Instalação, administração e tuning. <p>Conhecimento em:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Python, PHP e Java; • Power BI; • MySql e Postgres

Serviço	Requisitos
7. Analista de Procesos	<p>Todos os profissionais alocados para os serviços devem possuir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso superior completo em área de TI ou curso superior completo em qualquer área e pós- graduação em área de TI; • Certificação ITIL Fundamentals ou superior; • Experiência mínima comprovada para o respectivo perfil profissional.
	<p>Ao menos uma das certificações relacionadas a gerenciamento de projeto e/ou serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PMP, CAPM, PMI-ACP ou ITIL Managing Professional (MP).

Serviço	Requisitos
8. Analista de Suporte Computacional	<p>Todos os profissionais alocados para os serviços devem possuir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso superior completo ou em andamento em área de TI ou curso superior completo em qualquer área e pós- graduação em área de TI; • Curso de modelo de gestão ITIL; • Experiência mínima comprovada para o respectivo perfil profissional.
	<p>Conhecimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zabbix, Grafana e Cacti; BareOs backup; Windows Server 2019 ou superior; Vmware e Nutanix.

Serviço	Requisitos
9. Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Monitoramento	<p>Todos os profissionais alocados para os serviços devem possuir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso técnico concluído na área de TI ou curso superior em andamento na área de TI ou comprovada experiência de no mínimo 01 ano em prestação de serviço em TI; • Curso de modelo de gestão ITIL; • Experiência mínima comprovada para o respectivo perfil profissional.
	<p>Possuir Cursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas Operacionais Windows 10 ou superior, em Linux e/ou MAC OS; • Aplicativos de escritório Microsoft Office 365.

ANEXO APÊNDICE B

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

1. SERVIÇOS CATALOGADOS

1.1. Os serviços continuados a serem realizados compreendem as tarefas ou entradas cadastradas no Catálogo de Serviços e demais atividades gerenciais e administrativas, de forma a implementar integralmente os serviços detalhados neste apêndice, inclusive as atribuições dispostas no Anexo C da Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024.

2. PÚBLICO ALVO

2.1. A UFBA possui uma comunidade universitária, segundo o caderno UFBA em números de 2023, composta por aproximadamente 62 mil pessoas. Sendo que desses, 5.845 são docentes, técnico-administrativos e pessoal terceirizado e 56.373 estudantes de cursos presenciais de graduação e pós-graduação. Os usuários utilizam o parque computacional dimensionado no Apêndice H da CONTRATANTE.

3. CENTRAL DE SERVIÇOS

3.1 O Gerenciamento e Operação da Central de Serviços de TIC pela Contratada, se dará nos três níveis de atendimento - 1º, 2º e 3º níveis – e deve ser realizada por profissionais qualificados e com perfil adequado para realização destas atividades.

3.2 A contratação dos serviços não engloba a prestação de serviços dos chamados repassados para outros grupos solucionadores (equipes da CONTRATANTE ou fornecedores externos - 4º nível), porém é de responsabilidade da CONTRATADA o acompanhamento do chamado até a sua resolução e encerramento.

3.3 Para a execução dos serviços aqui definidos, a Licitante vencedora deverá implantar, operar e gerenciar uma Central de Serviços, nos moldes definidos a seguir, com a responsabilidade de coordenar e controlar as atividades dos serviços de atendimento de todos os chamados originados dos usuários da Rede UFBA e centralizando todos os contatos (telefônicos, e-mail, pessoal, chat, etc.) que chegam a Superintendência de Tecnologia da Informação (STI).

3.4 A CONTRATADA será responsável por fornecer, instalar e manter todos os Recursos Materiais necessários para execução do contrato.

3.5 Unidade de Resposta Audível (URA) para o processamento e distribuição das chamadas telefônicas.

3.6 Disponibilizar solução de aprimoramento do suporte ao usuário e gestão dos serviços de TIC (ChatBot).

3.7 Para o usuário da UFBA, a Central de Serviços deve ser o ponto único de contato visando tratar e repassar chamados, resolver incidentes e problemas, atender requisições de serviços, realizar mudanças e outras questões relacionadas com os serviços de TIC desta instituição.

3.8 Por meio desta contratação, busca-se melhor qualidade dos serviços de apoio aos gestores e usuários na utilização dos sistemas de informação, aplicativos e demais serviços de tecnologia da informação, que implemente as melhores práticas de governança, usando profissionais bem qualificados e ferramentas adequadas. As melhorias a serem implementadas promoverão o alcance dos resultados descritos a seguir:

- Reduzir o tempo de restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócio, dentro dos Níveis Mínimos de Serviço exigido e prioridades acordadas, o que significa redução do tempo de resposta aos incidentes.
- Atender com qualidade os usuários de TIC, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos incidentes e requisições de serviços, significando aumento da gestão e controle dos serviços de atendimento.
- Criar base histórica dos reais tratamentos de incidentes e solicitações à área de TIC da Instituição.
- Otimizar o uso de recursos humanos, materiais e financeiros.
- Manter a qualidade do atendimento aos usuários de TIC com gerenciamento efetivo das demandas e solicitações encaminhadas à Central de Serviços.
- Manter o grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TI.
- Melhorar o processo de gestão interna sobre os produtos e serviços de TIC fornecidos pela STI/UFBA aos seus usuários.
- Prestar assistência técnica a hardware (microcomputadores e impressoras), para problemas mais simples (exemplo: substituição de pentes de memória e “hard disks”), sem cobertura de peças.
- Atendimento remoto e presencial tempestivos, orientando, esclarecendo e solucionando os problemas relativos aos serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos, e demais produtos e serviços disponibilizados pela área de TI.
- Criar uma base de conhecimentos dos tratamentos de incidentes e problemas e das requisições de serviços solicitadas à área de TI.
- Gerar relatórios gerenciais que permitam identificar possíveis pontos de estrangulamento (Gestões de Configuração e Capacidade) e problemas de infraestrutura, de modo a reduzir o número de incidentes a médio e longo prazo e permitir a evolução do ambiente.
- Implantar um processo efetivo de gerenciamento de demandas, dentro das práticas preconizados pela ITIL, modelados na forma de processos específicos para Contratante.
- Melhorar os índices de disponibilidade dos recursos de TI.
- Evoluir o atual modelo de gestão e processos com consequente aumento do nível de maturidade, por meio da governança de TI.

3.9 A UFBA se baseou no conjunto de práticas definidos pela ITIL para a gestão dos processos de TI. Caberá à CONTRATADA prover os processos, abaixo listados, que compõem as fases do ciclo de vida da ITIL, além de outros. A saber:

- Processo de Gerenciamento de Incidentes/Requisições de Serviços.
- Processo Gerenciamento de Problemas.
- Processo Gerenciamento de Mudanças.
- Processo Gerenciamento de Liberações.
- Processo Gerenciamento de Configuração.
- Processo Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade.
- Processo de Gerenciamento de Continuidade do Serviço de TI.

- Processo de Gerenciamento de Evento, Operacional e da Qualidade.
- Processo de Gerenciamento de Demandas.
- Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços.
- Processo de Gerenciamento de Riscos de Ativos.
- Controle de Acordo de Nível de Serviços (ANS) de fornecedores internos e externos.
- Prover desenho do(s) processo(s) implementado(s) e documentações complementares (Políticas, Formulários, Scripts, etc.).
- Definir os indicadores de cada processo implementado.
- Prover Base de Conhecimento para o processo de Gerenciamento de Incidentes e Problemas.
- Realizar e manter o Inventário dos Ativos de TIC sempre atualizado.
- Prover Base de Dados Relacional (CMDB) para o processo de Gerenciamento de Configuração.
- Treinar os envolvidos no(s) processo(s) implementado(s).

3.10 Para fins do Gerenciamento e Operação da Central de Serviços de TIC considera-se que: Um chamado deve ser classificado como Incidente ou Requisição de Serviço. Incidente caracteriza-se por ser uma interrupção não planejada de um serviço de TIC uma redução da qualidade de um serviço ou falha em um item de configuração, ainda que não tenha impactado em algum serviço. Requisição de Serviço é uma solicitação de um usuário para informação, orientação, apoio a evento, instalação e configuração de infraestrutura física ou acesso a um serviço de TI.

3.11 Caso o chamado implique em alguma mudança, esta deve ser identificada e submetida à aprovação. Após a aprovação, o nível de atendimento responsável prossegue com a resolução do chamado, considerando os cuidados adicionais da Gestão da Liberação na implantação da mudança.

3.12 Para chamados de Requisição de Serviço que impliquem em identificar problemas deve ser realizado um diagnóstico da situação para identificar as causas do problema, propor uma solução à UFBA para ser aprovada e executar a solução. Caso o nível que receba este chamado não seja capaz de diagnosticar e/ou solucionar o problema, deve repassar o chamado para o nível adequado.

3.13 Caso um chamado de incidente seja solucionado com alguma ação de contorno, mas identifique-se que existe um problema associado ao incidente, deve-se abrir um novo chamado de requisição de serviço para o diagnóstico e a solução do problema.

4. CENTRAL DE SERVIÇOS E SUPORTE AO USUÁRIO (NÍVEL 1)

4.1 Este nível é responsável pelo primeiro atendimento aos usuários de TIC da UFBA. É o ponto único de contato para os usuários, garantindo que todas as suas requisições de serviços sejam registradas e tratadas, resolvendo os incidentes documentados passíveis de solução imediata ou encaminhando-os para as áreas responsáveis de acordo com as políticas de escalonamento definidas. Possui uma função estratégica, cujas atividades são: registro, encaminhamento, atendimento, resolução, controle de todos os chamados e o gerenciamento de informações, relacionadas à TIC, bem como, realizar atendimento remoto, na busca de restauração do funcionamento normal dos serviços, a fim de garantir o retorno rápido das operações de negócio.

4.2 Todos os contatos (telefônicos, correio eletrônico, mensagem instantânea, etc.) devem ser distribuídos para os atendentes da Central de Serviços. A comunicação com o usuário solicitante será sempre efetuada em nome da STI/UFBA, ou seja, o atendimento é em nome da STI, com alcance na UFBA, e não em nome da Contratada.

4.3 A Central de Serviços de 1º nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados, repassados para outros grupos solucionadores (2º nível, 3º nível, equipe da contratante ou fornecedores externos), com controle dos Níveis de Serviços.

4.4 A Central de Serviços deverá possuir uma lista de chamados elegíveis, no qual obrigatoriamente deverá ser resolvido em 1º Nível. A lista dos chamados elegíveis, para o atendimento, deverá ser definida no início do Contrato.

4.5 O 1º Nível deverá, entre outras:

- Os atendimentos de N1 abrangem todos os usuários de todas as unidades de responsabilidade da CONTRATANTE.
- Receber e gravar todas as chamadas dos usuários.
- Registrar o contato dos usuários ou da equipe da Central de Serviços por telefone, por e-mail ou via WEB no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços, classificar todos os incidentes e requisições recebidos e priorizá-los, levando em conta o impacto e urgência.
- Informar, sugerir, orientar e esclarecer dúvidas dos usuários.
- Promover a investigação e diagnóstico inicial dos incidentes.
- Restabelecer o serviço à normalidade dentro do prazo acordado no ANS, resolvendo os incidentes com a maior rapidez possível.
- Escalonar os incidentes para os níveis de suporte adequados para que sejam cumpridos os prazos de resolução.
- Acompanhar todo ciclo de vida de incidentes e solicitações, priorizando-os ou escalando-os para outro nível quando necessário e encerrando aqueles que tiverem sua solução confirmada.
- Zelar pelo cumprimento dos ANS previstos no Termo de Referência.
- Realizar pesquisa de satisfação através de sistema de gerenciamento de serviços de TI.
- Manter os usuários informados do estado dos serviços, incidentes e sobre o andamento de suas solicitações.
- Dar suporte a mudanças, informando aos usuários sobre o agendamento de mudanças.
- Fechar os incidentes, quando o atendimento for concluído.
- Produzir informações gerenciais.
- Contribuir para a identificação de necessidades de treinamento dos usuários.
- Contribuir na identificação de problemas, avaliando os incidentes e informando as possíveis causas aos responsáveis pelo processo de Gerenciamento de Problemas.
- Consultar o histórico de soluções de chamados na base de erros e problemas conhecidos em busca da solução de contorno no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços antes de resolver o chamado.
- Sugerir a criação de novos scripts (roteiros) de atendimento e manter atualizados os existentes quando for necessário.
- Registrar o grau de satisfação do usuário dos serviços prestados e após resolução do chamado.
- Abrir chamados de assistência técnica para equipamentos cobertos por contratos de garantia ou de manutenção, mantendo a STI informada sobre eventuais desvios no cumprimento dos prazos para atendimento.

- Manter uma base de Respostas às Perguntas Frequentes (FAQ - Frequently Asked Questions) para consulta e autoatendimento dos usuários.
- A CONTRATADA deve estruturar e manter continuamente atualizada a base de conhecimento que contém as orientações para atendimentos (scripts), aprimorando a resolução de problemas pelo telessuporte/atendimento remoto.

5. CENTRAL DE SERVIÇOS E SUPORTE AO USUÁRIO (NÍVEL 2)

5.1 Este nível é responsável pelo atendimento de chamados dos usuários da UFBA, escalados por outros níveis, envolvendo o parque de TIC (microcomputadores, notebooks, tablets, scanners, impressoras, switches, access points, etc.), dos softwares básicos e dos sistemas administrativos.

5.2 O 2º Nível deverá, entre outras:

- Receber o escalonamento do tratamento do incidente ou solicitação no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços.
- Ler o histórico de tratamento, diagnosticando o incidente.
- Atender local ou remotamente (através de ferramenta de acesso remoto, com autorização do usuário).
- Prestar assistência técnica a hardware (microcomputadores e impressoras), para problemas mais simples (exemplo: substituição de pentes de memória e “hard disks”), sem cobertura de peças.
- Prestar suporte de softwares básicos de microinformática.
- Fazer as intervenções que competir a seu nível de conhecimento de forma a resolver o incidente ou solicitação.
- Manter-se atualizado nas ferramentas que dispõe para o atendimento.
- Auxiliar o usuário no uso de aplicativos padronizados pela UFBA.
- Identificar problemas em equipamentos e aplicativos, informando a STI a necessidade de aquisições para a solução do incidente ou atendimento da solicitação.
- Assistir ao usuário quando houver necessidade de instalação, alteração ou remoção de equipamentos ou softwares, quando solicitado.
- Caso necessário, escalar o incidente ou solicitação para o nível apropriado à solução do problema.
- Implementar solução de contorno para atenuar as repercussões do incidente e abrir um novo chamado de requisição de serviços para o diagnóstico e solução do problema.
- Registrar no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços detalhes do tratamento dado ao incidente de forma a manter um histórico que possa ser útil.
- Instalar, desinstalar, remanejar, atualizar, configurar, customizar e parametrizar sistemas operacionais (Linux, Windows, OSX, outros), drivers, suíte de aplicativos para escritório (Microsoft, Suíte Office Gratuito), aplicativos e sistemas da instituição, restrito a equipamentos de propriedade da CONTRATANTE, visando manter a disponibilidade e a performance dos softwares.
- Gerar imagens (backup) dos discos rígidos que contém a configuração, sistema operacional e aplicativos homologados pela STI relativos aos modelos de computadores existentes no parque de equipamentos das unidades da UFBA.
- Realizar configurações de endereçamento IP em equipamento de videoconferência seguido de teste nas dependências da CONTRATANTE.

- Realizar limpeza de material digital com informações sensíveis da instituição, como desmagnetização, sobrescrita de dados ou destruição completa de mídia.
- Instalar, desinstalar e remanejar equipamentos de TIC no ambiente interno das unidades da UFBA.
- Laudo técnico de verificação e instalação dos conjuntos de novas estações de trabalho, notebooks e afins, adquiridos por meio de processos licitatórios.
- Realizar atendimento inicial de chamados de incidentes de rede (cabeada e wifi).
- Testar e ativar pontos de rede.
- Transportar, desligar, religar, instalar e desinstalar ativos de rede de dados (switches e access points).
- Acionar a Central de Serviços para solicitar assistência técnica para manutenção em equipamentos cobertos por contrato de garantia ou pertencente a terceiros (outsourcing).
- Sempre que detectada a necessidade de assistência técnica para equipamentos de TIC em garantia, orientar e auxiliar o usuário quanto à realização do backup de seus dados e acionar a Central de Serviços, que ficará responsável pelo acompanhamento.
- Para chamados que impliquem em identificação de problemas deve ser realizado um diagnóstico da situação para identificar as causas do problema, propor uma solução à UFBA para ser aprovada e executar a solução.
- Reclassificar o chamado e atualizar os registros no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços com os atributos necessários à geração dos relatórios/consultas gerenciais e operacionais especificados.
- Notificar o usuário, caso a reclassificação do chamado implique em alteração dos níveis de atendimento do mesmo, indicando a nova previsão do tempo de resolução.
- Consultar o histórico de soluções de chamados na base de erros e problemas conhecidos em busca da solução de contorno no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços antes de resolver o chamado.
- Informar, sugerir, orientar e esclarecer dúvidas quanto ao uso, configuração, instalação e funcionamento das funcionalidades e facilidades disponíveis nos aplicativos, sistemas de informação, equipamentos, serviços de informática e software básico.
- Apoiar a solução de videoconferência da CONTRATANTE com a configuração e realização de testes em equipamentos de TIC e de videoconferência, conforme informações de conexões obtidas com a área demandante.

6. SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) - NÍVEL 3

6.1 Este nível é responsável pelos serviços de sustentação e transformação (atualização e evolução) da infraestrutura de TIC da UFBA e é formada por analistas especializados em definir, implantar, corrigir, administrar e monitorar os diversos serviços de TIC como gestão do datacenter, administração de redes de computadores, ambientes virtualizados, servidores de aplicação WEB, servidores de bancos de dados, segurança da informação, dentre outros, adotando as melhores práticas de gestão de processos e tecnologia.

6.2 Essa equipe é também responsável pela implementação de todos os projetos necessários para execução do contrato, pelas atividades de sustentação e transformação do ambiente, derivados das gestões de problema, capacidade, configuração, mudança, riscos, etc. como por exemplo alterações de distribuição e versão dos sistemas operacionais, atualização de patches de segurança, implantação de ferramenta de monitoração, implementação de rotina de backup, modificação de switches na rede, etc.

6.3 As soluções providas pelo atendimento de 3º nível deverão ser registradas no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços, que providenciará a inclusão na base de conhecimento, permitindo maior eficiência no atendimento, inclusive de 1º nível, com atualização e manutenção contínua de informações, respostas e soluções de incidentes.

6.4 O 3º Nível deverá, entre outras:

- Receber o escalonamento do tratamento do incidente ou solicitação no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços.
- Ler e alimentar o histórico de tratamento, diagnosticando o incidente e o problema.
- Sempre que necessário e com a autorização e monitoramento do usuário, acessar remotamente a estação de trabalho do usuário tentando resolver o incidente ou a solicitação.
- Fazer as intervenções que competir a seu nível de conhecimento de forma a resolver o incidente ou solicitação.
- Manter-se atualizado nas ferramentas que dispõe para o atendimento.
- Auxiliar o usuário no uso de aplicativos padronizados pela STI.
- Identificar problemas em equipamentos e aplicativos, informando a STI da necessidade de aquisições para a solução do incidente ou atendimento da solicitação.
- Caso necessário, escalonar o incidente, problema ou solicitação para o nível apropriado à solução.
- Implementar solução de contorno para atenuar as repercussões do incidente e abrir um novo chamado de requisição de serviços para o diagnóstico da solução definitiva do problema.
- Registrar no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços detalhes do tratamento dado ao incidente de forma a manter um histórico que possa ser útil.
- Acionar empresas terceiras, caso haja necessidade para a solução do chamado.
- Para chamados que impliquem em identificação de problemas deve ser realizado um diagnóstico da situação para identificar as causas do problema, propor uma solução à UFBA para ser aprovada e executar a solução.
- Identificar necessidade de implantação de mudanças de TIC durante a resolução do chamado e submeter à aprovação da UFBA.
- Checar cumprimento dos requisitos de implantação (ocorrência de testes, análise de impactos, planos de reestruturação do serviço, etc.) antes de executar qualquer mudança de TI.
- Planejar a implantação, realizando atividades tais como: verificar momento de implantação e documentação disponível, verificar necessidade de preparação do ambiente, plano de retorno em caso de falha e de comunicação das partes impactadas.
- Executar a distribuição e instalação das mudanças de hardware e software conforme planejado.
- Executar plano de retorno do serviço caso a instalação não obtenha sucesso.
- Identificar, registrar, classificar, investigar e diagnosticar os problemas que se apresentam em termos de natureza, categoria, urgência e impacto.
- Criar e manter atualizado a documentação de todo o conjunto de serviços de TIC contratado.

- Receber, tratar, encaminhar, acompanhar, atualizar e encerrar chamados registrados automaticamente.
- Comunicar e escalonar para a equipe da CONTRATANTE sobre a ocorrência de problemas em serviços providos pelo ambiente computacional de alta disponibilidade.
- Acompanhar por meio da ferramenta de gerenciamento de serviço de TIC as ações comunicadas e escalonadas à equipe da CONTRATANTE acerca do restabelecimento de serviços.
- Executar testes, ações e procedimentos básicos para restabelecimento de serviços críticos em resposta a alertas e indisponibilidades apontadas por consoles, dashboards e ferramenta de monitoração.
- Comunicar e orientar aos usuários mediante orientações da CONTRATANTE, sobre a ocorrência de problemas em serviços providos pelo ambiente computacional de alta disponibilidade.
- Elaborar relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços críticos, com informações de causa, efeito, providência, acionamento do plano de comunicação, correção aplicada, recomendação e sobre as lições aprendidas.
- Comunicar por escrito aos fiscais e gestores do contrato, quanto a qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido.
- Elaborar roteiros para execução de atividades técnicas e/ou operacionais.
- Efetuar a transferência de conhecimento para a CONTRATANTE, inserindo-a na base de conhecimento.
- Atualizar ou incluir na base de conhecimento, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submeter à área responsável para aprovação.
- Elaborar ou redefinir os planos de continuidade de serviços para a área de TIC realizando levantamentos e auditorias sobre os potenciais riscos à infraestrutura e medidas para mitigá-los.
- Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança no ambiente computacional de alta disponibilidade da CONTRATANTE, requisitar e planejar as mudanças para a sua implementação.
- Rastrear, analisar, elaborar e consolidar posicionamento técnico por meio de relatório no âmbito de ataques, incidentes, evidências e vulnerabilidades nos ambientes de segurança de TIC bem como das contramedidas adotadas.
- Registrar qualquer alteração sobre documentação disponibilizada pela CONTRATANTE garantindo a consistência e a segurança das informações.
- Sugerir soluções adequadas ao ambiente computacional de alta disponibilidade da CONTRATANTE, sob orientação da equipe de coordenação, gerência e fiscalização.
- Efetuar análise de desempenho sobre ambiente de datacenter da CONTRATANTE e elaborar proposta de implementação de mudança.
- Efetuar análise de desempenho sobre ambiente computacional da CONTRATANTE e elaborar proposta de implementação de mudança.
- Analisar e propor ajustes e implantação de novos processos com a anuência da CONTRATANTE.
- Realizar processo de planejamento, análise, implantação, configuração e otimização de softwares corporativos no ambiente computacional da CONTRATANTE.

- Realizar processo de planejamento, análise, implantação, configuração e otimização de equipamentos e softwares que sustentam solução de banco de dados e SGBD no ambiente computacional da CONTRATANTE.
- Realizar processo de planejamento, análise, implantação, configuração e otimização de equipamentos, soluções e softwares básicos que dão suporte às atividades da CONTRATANTE.
- Realizar processo de planejamento, análise, implantação, configuração e otimização de equipamentos e softwares que sustentam solução de virtualização, sistemas operacionais e serviços no ambiente computacional da CONTRATANTE.
- Realizar processo de planejamento, análise, implantação, configuração e otimização de equipamentos e softwares que sustentam solução de server farm, clusters, balanceamento de carga, soluções de backup e armazenamento de dados no ambiente computacional da CONTRATANTE.
- Realizar processo de planejamento, análise, implantação, configuração e otimização de equipamentos e softwares no âmbito da infraestrutura de rede de dados, roteamento e segurança de TIC que sustentam ambiente computacional da CONTRATANTE.
- Realizar processo de planejamento, análise, implantação, configuração e otimização de ambiente de servidor de aplicação, tais como: Apache, Jboss, Tomcat, etc.
- Realizar processo de planejamento, análise, implantação, configuração, otimização e auditoria em Segurança da Informação em todo ambiente de ativos de TIC.
- Implementar ambiente de alta disponibilidade, para aplicações Web e de Ensino a distância, banco de dados, etc., quando necessário.
- Sugerir, desenvolver, implantar e transferir conhecimento de soluções especializadas no ambiente computacional da CONTRATANTE incluindo BI (Business Intelligence), computação em nuvem, computação em GRID, BigData, administração de container, Infraestrutura hiperconvergente, ciberataques, segurança em Nuvem, Virtualização de Funções de Rede, arquitetura de Microserviços, BYOD (Bring your Own Device), análise de precificação de recursos utilizados em ambiente computacional, dentre outros.
- Garantir a elaboração e atualização de documentação técnica detalhada, que inclua informações sobre a configuração, as políticas de segurança, os procedimentos operacionais e as atividades de manutenção realizadas nos ativos de segurança da informação, como firewall, IDS/IPS, Antivírus, WSUS, etc. Fornecendo relatórios periódicos sobre o desempenho, a segurança e a disponibilidade desses ativos.

6.5 Monitoramento e Operação dos recursos de TIC

- 6.5.1 É responsável pelo monitoramento dos ativos de TIC da UFBA de forma contínua e por executar os procedimentos rotineiros de disponibilidade dos recursos computacionais, backup, controle dos sistemas elétrico, de refrigeração e de anti-incêndio da STI, conforme horário e periodicidade definidos pela UFBA;
- 6.5.2 Todos os incidentes serão reportados por meio de relatórios emitidos pelas ferramentas de monitoração;
- 6.5.3 A central de monitoração não poderá ficar sem ninguém monitorando em quaisquer dos horários;
- 6.5.4 A resolução de incidentes relacionados aos hosts e serviços críticos monitorados, está contemplada nas Ordens de Serviços rotineiras para garantir a alta disponibilidade do ambiente.
- 6.5.5 São atividades do monitoramento e Operação:
- 6.5.5.1 Monitorar remota e presencialmente, isto por decisão da CONTRATANTE, e de forma ininterrupta

as condições do ambiente computacional de alta disponibilidade em regime de 24x7x365, incluindo, mas não se restringindo, os facilities do datacenter (sistema de climatização, sistemas de suprimento de energia elétrica e sistemas de detecção e combate de incêndio);

- 6.5.5.2 Monitorar de forma ininterrupta os hosts, serviços e links de comunicação do ambiente computacional de alta disponibilidade em regime de 24x7x365 por meio de sistema de monitoração, testes de comunicações e outras ferramentas necessárias para execução da atividade;
- 6.5.5.3 Executar checklist de todos os serviços e equipamentos que suportam o ambiente computacional de alta disponibilidade no prazo de até 15 (quinze) minutos após início de turno;
- 6.5.5.4 Registrar, acompanhar, atualizar e encerrar chamados em ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC em regime de 24x7x365;
- 6.5.5.5 Registrar na ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC possíveis inconformidades identificadas em checklist de todos os serviços e equipamentos que suportam o ambiente computacional de alta disponibilidade no prazo de até 60 (sessenta) minutos após início de turno, registro que será encaminhado e tratado por equipe de atendimento;
- 6.5.5.6 Manter integração do sistema de monitoração com a ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC onde em regime de 24x7x365 na ocorrência de incidentes no sistema de monitoração, os chamados deverão ser registrados automaticamente e encaminhados para a equipe que fará o tratamento do Chamado;
- 6.5.5.7 Realizar gestão da ferramenta de monitoramento de forma que esteja em condição adequada e integrada à ferramenta de gerenciamento de serviços;
- 6.5.5.8 Executar processo de desligamento emergencial de equipamentos do ambiente computacional de alta disponibilidade em conformidade com documento de instrução definido junto com a CONTRATANTE;
- 6.5.5.9 Realizar atividades de operação e gerencia do Backup dos Ativos de TIC no datacenter: Acompanhamento da rotina de backup, Restauração de arquivos;
- 6.5.5.10 Arquivamento mensal e cópia de segurança diária das informações armazenadas nos servidores da STI e das configurações dos equipamentos de rede;
- 6.5.5.11 Definir e executar rotina periodica de Restauração dos dados salvaguardados de forma a garantir a confiabilidade do processo de backup;
- 6.5.5.12 Transporte de cópias das mídias para armazenamento externo (Backup Off-site), quando couber;
- 6.5.5.13 Deverá ser informado tempo de retenção, janela de backup, tempo de restauração e disponibilidade da cópia de segurança conforme a política de backup;
- 6.5.5.14 As fitas e etiquetas, assim como o local de armazenamento, deverão ser disponibilizadas pela CONTRATANTE;
- 6.5.5.15 Controlar e registrar a entrada e saída de pessoas autorizadas na sala de equipamentos do datacenter em regime de 24x7x365;
- 6.5.5.16 Controlar e registrar a entrada e saída de equipamentos ou componentes na sala de equipamentos do datacenter em regime de 24x7x365;
- 6.5.5.17 Realizar reuniões mensais com toda equipe de monitoração para revisar e compartilhar procedimentos de rotina operacional do ambiente computacional de alta disponibilidade, bem como de todos os serviços e equipamentos que o suportam a incluir os sistemas de climatização e suprimento de energia elétrica;
- 6.5.5.18 Registrar, interagir e acompanhar chamados junto às equipes externas dos contrato de manutenções de suporte e de fabricante das soluções em uso no ambiente do datacenter;

6.6 Atendimento Especializado - Plantão

- 6.6.1 As atividades de plantão ocorrem aos finais de semana e feriados que começam sempre no dia útil anterior às 19h e terminam no dia útil subsequente às 07h. Portanto, para garantir o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços definidos neste Termo de Referência, a CONTRATADA deverá manter um ou mais profissionais de 3º Nível em regime de plantão na cidade de Salvador, para atendimento remoto, sendo presencial quando necessário, em horário contínuo durante os finais de semana, feriados e nos horários das 19h00 às 07h00. Nos dias úteis deve ser previsto a disponibilidade de técnicos em todos os horários de cobertura do 3º Nível, com vistas a atender o NMS contratado.
- 6.6.2 Visa o suporte dos sistemas críticos no âmbito de software básico, serviços, aplicações, rede de dados, segurança e armazenamento de dados.
- 6.6.3 Realizar todas as ações necessárias para recuperar o incidente no ativo de TIC classificado como crítico e de alta disponibilidade (24x7x365).
- 6.6.4 São pressupostos:
 - 6.6.4.1 Existência de ferramenta de monitoramento.
 - 6.6.4.2 Considerar como infraestrutura de rede equipamentos como switches, roteadores, balanceadores de link, pontos de acesso à rede sem fio, controladores de pontos de acesso à rede sem fio.
 - 6.6.4.3 Manter a documentação técnica e procedimental atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.
 - 6.6.4.4 Verificar em todos os casos de correções e alterações, a necessidade de abertura de Requisição de Mudança.
 - 6.6.4.5 Todas as propostas de melhorias em relação ao serviço devem ser descritas no relatório gerencial mensal.
- 6.6.5 São atividades do plantão (não exaustivo):
 - 6.6.5.1 Manter e garantir em condições normais de funcionamento solução de monitoramento de servidores e serviços;
 - 6.6.5.2 Manter e garantir em condições normais de funcionamento ambiente de software básico de rede;
 - 6.6.5.3 Manter e garantir em condições normais de funcionamento ambiente de virtualização;
 - 6.6.5.4 Manter e garantir em condições normais de funcionamento aplicações web, sistemas web e cliente/servidor;
 - 6.6.5.5 Manter e garantir em condições normais de funcionamento SGBDs (Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados);
 - 6.6.5.6 Manter e garantir em condições normais de funcionamento os bancos de dados;
 - 6.6.5.7 Manter e garantir em condições normais de funcionamento clusters e solução de balanceamento de carga;
 - 6.6.5.8 Manter e garantir em condições normais de funcionamento sistema de gerenciamento de nomes de domínios, o DNS (Domain Name System);
 - 6.6.5.9 Manter e garantir em condições normais de funcionamento sistema de backup e recuperação de bancos de dados;
 - 6.6.5.10 Manter e garantir em condições normais de funcionamento Storages, dispositivos de armazenamento como discos, controladoras, unidades robotizadas de fita magnética, dentre outras;
 - 6.6.5.11 Manter e garantir em condições normais de funcionamento elementos que compõem a solução de correio eletrônico como webmail, SMTP, POP3, IMAP, dentre outros serviços

complementares, assegurando a segurança e privacidade no acesso às mensagens eletrônicas de acordo com as normas de segurança da CONTRATANTE;

- 6.6.5.12 Manter e garantir em condições normais de funcionamento servidores de autenticação RADIUS;
- 6.6.5.13 Manter e garantir em condições normais de funcionamento soluções de gestão de identidade e bases de dados institucionais de registro de servidores técnicos, docentes e discentes;
- 6.6.5.14 Manter e garantir em condições normais de funcionamento Server Farm, nutanix, blades, switches Fibre Channel, controladoras, discos, dentre outros componentes do ambiente;
- 6.6.5.15 Manter e garantir em condições normais de funcionamento infraestrutura de rede, dos ativos de rede, da gerência de rotas, das VLANs (Virtual Local Area Network) e outros protocolos nos ativos de rede em conformidade com as normas de segurança da CONTRATANTE;
- 6.6.5.16 Manter e garantir em condições normais de funcionamento firewall corporativo e solução de detecção e prevenção de intrusões (IDS/IPS), visando assegurar a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade da operação;
- 6.6.5.17 Manter, dar suporte, migrar e prover evoluções dos serviços já em produção e os que futuramente vierem a ser implementados, sejam serviços principais e/ou adjacentes;
- 6.6.5.18 Manter contato com equipes técnicas internas ou externas que dão suporte ao ambiente computacional de alta disponibilidade da CONTRATANTE para resolução de incidentes;
- 6.6.5.19 Manter contato com equipes de suporte técnico dos fabricantes das soluções em uso no ambiente computacional de alta disponibilidade da CONTRATANTE e conduzir a abertura e acompanhamento dos chamdos de suporte, coletar logs e demais informações solicitadas.

7. ATIVIDADES POR GRUPO DE SERVIÇO

Abaixo estão listadas as atividades a serem executadas por Grupo de Serviço, devendo ser observado que se trata de uma lista não exaustiva e que deve ser complementada com as obrigações descritas nesse Termo de referência e alterada dinamicamente no decorrer da execução do contrato.

7.1 CENTRAL DE SERVIÇOS – 1º e 2º NÍVEIS:

Categoria do Serviço	Atividades
Atendimento a Chamados	Receber e registrar chamados dos usuários
	Classificar e priorizar chamados
	Escalonar chamados para os demais Níveis
	Orientação de dúvida e orientação ao usuário
	Manter usuário informado sobre o estado dos chamados
	Acompanhar o ciclo de vida dos chamados mantendo atualizado e zelando pelo cumprimento do ANS
	Manter base de resposta e perguntas frequentes para atendimento e consulta dos usuários
Administração de Desktop e Notebook	Instalação de desktop
	Movimentação e retirada de desktop
	Substituição e adição de componentes e periféricos em desktops, notebooks. Componentes fornecidos pela UFBA
	Diagnóstico e solução de problemas e acionamento, sempre que necessário, de empresas responsáveis por garantias ou contratos vigentes de manutenção, e na sua falta, escalonar o chamado para UFBA
	Verificação de conformidade das especificações dos novos equipamentos com requisitos contratados
	Manter atualizado o inventário dos recursos computacionais

Serviços relacionados a tablet e smartphone	Verificação de conformidade das especificações dos novos equipamentos com requisitos contratados
	Instalação, configuração e suporte de sistemas operacionais Android, IOS e Windows Phone
	Diagnóstico e solução de problemas e acionamento, sempre que necessário, de empresas responsáveis por garantias ou contratos vigentes de manutenção, e na sua falta, escalonar o chamado para UFBA
	Manter atualizado o inventário dos recursos computacionais
Serviços associados a sistema operacional em Desktop e Notebook	Instalação, configuração e suporte de sistemas operacionais Windows, GNU/Linux e MAC OS
	Aplicação de correções nos sistemas operacionais e aplicativos instalados nos desktops e notebooks (patches, hotfixes, service pack, etc.)
	Automação de escritório: Instalação, configuração e suporte de aplicativos dos pacotes Microsoft Office e versões gratuitas, como LibreOffice e OpenOffice
Serviços de suporte a software	Instalação, configuração e suporte a softwares de uso corporativo homologados e autorizados
	Instalação, remoção e configuração de antivírus e agente do Inventário
Serviços associados a periféricos em Desktop e Notebook	Instalação e configuração de periféricos, como impressoras, hd externo e scanners
	Apoio aos usuários para execução de demandas, como: gravação e cópia de arquivos; conversão de arquivos, procedimento de <i>backup</i> ; digitalização de documentos ou imagens; reconhecimento ótico de caracteres.
Serviços de suporte à utilização de recursos de rede	Suporte ao usuário no uso dos recursos de rede, tais como servidor de arquivos, servidor de impressão, VPN, acesso à banda larga, VoIP, acesso a redes sem fio, etc.
	Instalação, configuração e suporte ao uso de aplicativos de acesso à Internet e aplicativos clientes de acesso ao correio eletrônico
	Ativação e Diagnóstico de problemas em ponto de rede
	Deslocamento e instalação de equipamentos de rede (switch e access point) nas unidades
Apoio técnico a eventos	Apoio e acompanhamento técnico nas apresentações em eventos, seminários, palestras, sessões de videoconferência e transmissão de vídeo pela internet, todos promovidos pela UFBA, em suas instalações (capital e interior) ou fora dela
	Configuração e operação de rede, software e equipamentos necessários para o evento
	Levantamento e montagem da infraestrutura necessária para o evento

7.2 CENTRAL DE SERVIÇOS – 3º NÍVEL:

7.2.1 Operação e Monitoramento

Categoria do Serviço	Atividades
Operação e monitoramento da infraestrutura de TI	Operação e monitoramento da infraestrutura de rede
	Execução dos processos rotineiros de TIC tais como: verificação dos facilities
	Acompanhar os incidentes de hardware de servidores e acionar, sempre que necessário, as empresas responsáveis por garantias ou contratos vigentes de manutenção
	Gerencia do servidor de impressão
	Administração e gerencia do sistema de monitoramento

	Atendimento a requisição de serviços para reserva de IP no DHCP e permissão de pastas no servidor de arquivos
	Atendimento a requisição de serviços para criação e remoção de servidores virtuais
	Atendimento a requisição de serviços para remoção de snapshots e atualização do VMTools
	Atendimento a requisição de serviços para configuração de access point e switch
	Atendimento a requisição de serviços para criação e remoção de registros DNS e sites WEB
	Operação do Datacenter, com controle de acesso, inventário dos ativos, gerencia dos facilities
	Administração do espaço no datacenter destinado aos servidores da comunidade UFBA e parceiros - Hospedagem (Collocation)
	Controle de entrada e saída de equipamentos, checklist, etc.
Backup	Realizar atividades de operação e gerencia do Backup dos Ativos de TIC no datacenter: Acompanhamento da rotina de backup e Restauração de arquivos
	Realizar teste de backup, com restauração dos dados, para verificar se os backups estão operando de maneira correta e os dados estão disponíveis, integros e confiáveis
	Transporte de cópias das mídias para armazenamento externo (Backup Off-site)
	Arquivamento mensal e cópia de segurança diária das informações armazenadas nos servidores da STI e das configurações dos equipamentos de rede.
Operação e monitoramento dos facilities	Operação e monitoramento do sistema de suprimento de energia da STI (estabilizador, no-break e grupo moto-gerador)
	Operação e monitoramento do sistema central de ar-condicionado da STI
	Administração do sistema de câmeras da STI
	Monitoramento do sistema anti-incêndio da STI
Documentação	Documentação dos serviços inerentes as atividades da Operação e Monitoramento
	Implantação, documentação, manutenção e execução dos diversos procedimentos, rotinas e processos relacionados com os serviços da Operação e Monitoramento
Suporte técnico	Orientação e esclarecimentos aos usuários, com atendimento local ou remoto, sobre problemas específicos dos serviços da Operação e Monitoramento

7.2.2 Infraestrutura da Rede

Categoria do Serviço	Atividades
Serviços da Rede	DHCP: Administração do serviço de configuração automática da rede nas estações de trabalho da Rede UFBA
	DNS: Administração do serviço de nomes e domínios dentro de ufba.br ou de parceiros
	NTP: Administração do serviço de sincronização de relógios de estações de trabalho, servidores e equipamentos de rede.
	WINS: Administração do serviço Wins para permitir o acesso de estações Windows 98 à rede
	Instalação e configuração da infraestrutura de Videoconferência
Gerência e Operação da Rede (cabeadada e sem fio)	Conectividade à rede: Provimento de interligação de equipamentos à Rede UFBA permitindo o compartilhamento de recursos, acesso aos serviços da Rede UFBA e à Internet. Consiste também no provimento de conectividade para a realização de eventos, prospecção de novas redes e expansão de redes existentes
	Gerência de rede e serviços: Monitoramento e gerenciamento da capacidade e disponibilidade da rede, servidores e serviços UFBA
	Supervisão e administração das redes internas dos órgãos/unidades

	Estabelecer política de backup regular para os equipamentos de rede. Garantindo a restauração dos backups em caso de falhas ou perda de dados
	Acompanhar rotina de arquivamento mensal e cópia de segurança diária dos equipamentos de rede
	Verificação e ativação de pontos de rede já identificados e homologados
	Instalação/desinstalação/configuração de switches, roteadores e pontos de acesso à rede sem fio
	Instalação e customização de softwares de gerenciamento de redes
	Monitoração e análise de desempenho dos recursos da rede, em especial os componentes de acesso à rede sem fio
	Configuração, monitoração e gerência da conectividade da rede com outras redes remotas e acesso à internet
	Análise de localização dos pontos de acesso à rede sem fio (site survey)
Documentação	Documentação dos serviços e arquitetura da rede
	Implantação, documentação, manutenção e execução dos diversos procedimentos, rotinas e processos relacionados com os serviços de rede
Suporte técnico	Suporte técnico às equipes das demais áreas operacionais
	Orientação e esclarecimentos aos usuários, com atendimento local ou remoto, sobre problemas específicos dos serviços da Rede UFBA
Prospecção e planejamento	Análise e desenho de soluções de rede
	Prospecção de tecnologia – avaliação, especificação e homologação de soluções de hardware e software inerentes à infraestrutura de rede
	Auxílio na elaboração de Plano de Trabalho, Projeto Básico e Termo de Referência
	Elaboração de análise técnica e emissão de relatórios técnicos de equipamentos e softwares inerentes à infraestrutura de rede
	Elaboração de planos de contingências e recuperação de desastres na rede

7.2.3 Banco de Dados

Categoria do Serviço	Atividades
Administração de Banco de Dados	Instalar, atualizar, configurar, gerenciar e administrar o SGBD
	Implantar, configurar e administrar ambiente de alta disponibilidade de bancos de dados (cluster, replicação, ...)
	Configurar, gerenciar e monitorar rotinas de manutenção dos bancos de dados
	Estabelecer política de backup regular para os servidores de banco de dados e os SGBDs. Garantindo a restauração dos backups em caso de falhas ou perda de dados
	Acompanhar rotina de arquivamento mensal e cópia de segurança diária dos SGBDs e servidores de banco de dados
	Criar e atualizar documentação dos ambientes de bancos de dados
	Análise e correção de erros
	Carga e migração de dados para diversos ambientes
	Realização de tuning em bases de dados e análise de queries com vistas à melhoria de desempenho
	Gerenciamento de privilégios de usuários nas bases de dados
	Desenvolvimento e execução de scripts SQL e de alteração de objetos das bases
	Criação, atualização e gerenciamento das bases de dados
Documentação	Documentação dos serviços e arquitetura do SGBD
	Implantação, documentação, manutenção e execução dos diversos procedimentos, rotinas e processos relacionados com os serviços de banco de dados
Suporte técnico	Suporte técnico às equipes das demais áreas operacionais

	Orientação e esclarecimentos aos usuários, com atendimento local ou remoto, sobre problemas específicos dos serviços de banco de dados
Prospecção e planejamento	Planejamento para evolução e desenho da arquitetura do ambiente de banco de dados
	Prospecção de tecnologia – avaliação, especificação e homologação de soluções para o ambiente de banco de dados
	Auxílio na elaboração de Plano de Trabalho, Projeto Básico e Termo de Referência
	Elaboração de análise técnica e emissão de relatórios técnicos de equipamentos e softwares inerentes à infraestrutura de banco de dados
	Elaboração de planos de contingências e recuperação de desastre em banco de dados

7.2.4 Segurança

Categoria do Serviço	Atividades
Segurança da Informação e Gerenciamento de Acesso	Realização de atividades para análise de vulnerabilidades nos ativos de TIC e nos processos, buscando soluções para os problemas identificados
	Segmentação e proteção da rede, criação de regras e NAT, monitoramento, verificação e tratamento dos incidentes de segurança
	Cumprimento da política de segurança da informação
	Recomendação de diretrizes e políticas de segurança em TI
	Criação, configuração e administração do servidor para armazenamento e análise dos logs dos servidores e equipamentos de rede. Efetuar gerenciamento de logs e análise de segurança
	Criação, configuração e administração da solução de detecção de intrusão de rede
	Administração do serviço e equipamento que permite o controle de acesso à Internet
	Executar as rotinas de operação e administração do firewall, WAF, Proxy, GPO, Antivírus visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade da operação
	Criação, configuração e administração dos serviços de VPN
	Implementação de técnicas de segurança nos servidores, como templates para Linux e o WSUS para Windows
	Administração do serviço de gerência dos sistemas antivírus de rede
	Execução das atividades relativas às políticas de salvaguarda dos dados da rede
	Atuar na detecção de falhas e brechas. Efetuar ações prevenção e reação a incidentes de segurança. Prover respostas rápidas a eventuais ataques. Realizar testes de penetração (Pentest)
	Apoiar no diagnóstico de problemas de rede e conectividade. Que envolve identificar e resolver problemas como perda de pacotes, latência excessiva, falhas de comunicação, configurações de roteamento incorretas, entre outros
	Realizar testes de vulnerabilidades dos sistemas e serviços de TIC da UFBA, identificando os riscos e sugerindo ações para o devido tratamento
	Estabelecer política de backup regular para os equipamentos e serviços de segurança da informação, como firewall e seus componentes associados, como configurações, políticas de segurança e logs. Garantindo a restauração dos backups em caso de falhas ou perda de dados
	Acompanhar rotina de arquivamento mensal e cópia de segurança diária dos equipamentos e serviços de segurança da informação
	Tratamento de incidentes de segurança

Documentação	Avaliação da documentação produzida para o serviço e arquitetura dos diversos ambientes
	Elaborar documento de gestão de Riscos dos Ativos de TIC
	Implantação, documentação, manutenção e execução dos diversos procedimentos, rotinas e processos relacionados com a segurança dos ativos
Suporte técnico	Suporte técnico às equipes das demais áreas operacionais
	Orientação e esclarecimentos aos usuários, com atendimento local ou remoto, sobre problemas específicos de segurança da informação
Prospecção e planejamento	Apoio no planejamento para evolução e desenho da arquitetura dos diversos ambientes
	Prospecção de tecnologia – avaliação, especificação e homologação de soluções para segurança dos ativos
	Auxílio na elaboração de Plano de Trabalho, Projeto Básico e Termo de Referência
	Elaboração de análise técnica e emissão de relatórios técnicos de equipamentos e softwares inerentes à segurança da informação
	Elaboração de planos de contingências e recuperação de desastre do ambiente de TI

7.2.5 Servidores

Categoria do Serviço	Atividades
Administração de Servidores	Configuração e administração dos servidores Linux e Windows
	Estabelecer política de backup regular para os servidores e serviços. Garantindo a restauração dos backups em caso de falhas ou perda de dados
	Acompanhar rotina de arquivamento mensal e cópia de segurança diária dos servidores e serviços
	Gerenciar, atualizar e administrar os servidores de domínio UFBA, Active Directory (AD) e FreeRADIUS
	Administração do repositório dos softwares do Debian GNU/Linux acessível para a comunidade
	Administração de um repositório dos softwares da Microsoft para atualização dos servidores (WSUS)
	Administração de um ambiente centralizado para o uso de terminal remoto
	Gestão das contas de usuários com definição de grupos e permissões e administração do Serviço de Diretório
	Manutenção do GPO com política de usuário e máquinas
	Instalação, configuração e administração do servidor de impressão
	Instalação, configuração e administração de serviços de compartilhamento de arquivos (NFS)
	Instalação, configuração e administração do servidor de arquivos
	Administração de ambiente para a execução de aplicações Web (Jboss, Tomcat, Apache, IIS, etc.)
	Instalação e configuração de serviço de análise de estatísticas web
	Instalação, configuração e gerenciamento de serviços de alta disponibilidade e balanceamento web
Virtualização e Armazenamento	Implantação de Certificado Digital Corporativo
	Instalação, configuração, gerência e suporte da estrutura de virtualização
	Instalação, configuração, gerência e suporte da estrutura de hiperconvergencia (Nutanix)
	Instalação, configuração e gerência das redes SAN (Storage Area Network) e NAS (Network Attached Storage) dos subsistemas de armazenamento de massa
	Instalação, configuração e gerência dos subsistemas de

	armazenamento de dados (storage)
Suporte a sistemas e aplicativos	Instalação, configuração e suporte à utilização do sistema de gerenciamento da central de serviços
	Armazenamento e administração do serviço de nuvem
	Planejamento, implantação e configuração da solução de monitoramento
	Instalação, configuração e suporte ao ambiente de ensino a distância (Moodle)
	Instalação e suporte a infraestrutura do sistema de gerência de projetos
	Instalação e suporte a infraestrutura ao ambiente de registro e consulta de teses e dissertações, o Repositório Institucional e a Revista Eletrônica (Dspace)
	Instalação, configuração e suporte à utilização do sistema de gerência de inventário dos ativos
	Suporte ao sistema para consulta ao acervo das bibliotecas da UFBA e controle de empréstimo
	Instalação, alteração e exclusão de aplicações nos diversos ambientes
	Instalação, configuração, atualização e administração do ambiente de alta disponibilidade para aplicações dos Sistemas Integrados de Gestão (SIGs)
	Instalação e administração do serviço federado de autenticação - CAFE
	Instalação e administração do serviço federado de rede sem fio - Eduroam
	Instalação, configuração, atualização e administração do serviço de controle de versões - Git
	Instalação, configuração, atualização e administração do serviço de automatização - Jenkins
	Instalação, configuração e administração do serviço de rede social - Noosfero
	Instalação, configuração, atualização e administração do serviço de vídeo – streaming e sob demanda e rádio online
	Instalação, configuração, atualização e administração da infraestrutura do Blog com Wordpress
	Instalação, configuração, atualização e administração da infraestrutura do CMS com Drupal
	Instalação, configuração, atualização e administração do serviço de Correio Eletrônico e serviço de Listas de discussão
	Instalação, configuração, atualização e administração do Gateway de E-mail
	Instalação, configuração e administração da infraestrutura dos ambientes para hospedagem de sítios virtuais
	Instalação, configuração e administração da infraestrutura do serviço de FTP
	Instalação, configuração e administração de VoIP e gateway de voz
Automação de serviços	Desenvolvimento de scripts de automação, com Power Shell, Shell script, Python, PERL, PHP e outros
Documentação	Documentação dos serviços e arquitetura dos diversos ambientes
	Implantação, documentação, manutenção e execução dos diversos procedimentos, rotinas e processos relacionados com os serviços mantidos pela equipe
Suporte técnico	Suporte técnico às equipes das demais áreas operacionais
	Orientação e esclarecimentos aos usuários, com atendimento local ou remoto, sobre problemas específicos dos serviços mantidos pela equipe
Prospecção e planejamento	Planejamento para evolução e desenho da arquitetura dos ambientes mantidos pela equipe
	Prospecção de tecnologia – avaliação, especificação e homologação de soluções para os ambientes mantidos pela equipe
	Auxílio na elaboração de Plano de Trabalho, Projeto Básico e

	Termo de Referência
	Elaboração de análise técnica e emissão de relatórios técnicos de equipamentos e softwares inerentes à infraestrutura dos ambientes mantidos pela equipe
	Elaboração de planos de contingências e recuperação de desastre em banco de dados

7.2.6 Processos

Categoria do Serviço	Atividades
Gerenciamento das gestões e processos	Implantar, revisar, acompanhar e aplicar melhorias nas gestões ITIL
	Implantar, revisar, acompanhar e aplicar melhorias nos processos de sustentação da Central de Serviços
	Analisar e mapear os fluxos de trabalho propondo soluções de melhoria contínua
	Treinar e acompanhar os colaboradores, incluindo da CONTRATANTE, quanto aos processos, planos e procedimentos implantados
	Gerenciar o cumprimento do NMS no atendimento dos chamados, produzindo relatórios gerenciais para apresentação a gestão e a equipe identificando as lacunas e propondo melhorias
	Fornecer demais relatórios gerenciais, em especial das gestões de Incidente e Requisições
	Gerenciar e realizar acompanhamento das atividades planejadas e projetos no 3º Nível
	Gerenciar e realizar acompanhamento das atividades na gestão de Mudanças e Liberação no 3º Nível
	Executar atividades de apoio aos demais grupos de serviços do 3º Nível
	Validar documentações criadas e apresentadas pelas equipes dos Níveis 1,2 e 3
Documentação	Revisar os processos, planos e procedimentos implantados
	Analisar e propor implantação das Gestões ITIL não existentes
Apoio técnico	Apoio as equipes das demais áreas operacionais
	Orientação e esclarecimentos das demais áreas operacionais, sobre as gestões, processos, planos e procedimentos implantados
	Auxílio na elaboração de Plano de Trabalho, Projeto Básico e Termo de Referência
	Elaboração de análise e emissão de relatórios sobre as gestões, processos, planos e procedimentos

8. CATEGORIZAÇÃO / TRIAGEM DO CHAMADO

8.1. A classificação da prioridade de atendimento do chamado baseia-se nos critérios propostos no item 12.3 do Anexo A da Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024, e está representada na tabela a seguir:

Criticidade/Disponibilidade	Disponível	Parcialmente Disponível	Indisponível
Alta	Severidade 2	Severidade 1	Severidade 1
Média	Severidade 3	Severidade 2	Severidade 1
Baixa	Severidade 3	Severidade 3	Severidade 2

8.2. A partir das definições de “Disponibilidade” e “Críticidade” de cada solicitação, o sistema deverá estabelecer a prioridade do atendimento, caracterizada pela sua severidade. Será disponibilizado a listagem dos sistemas críticos e impacto.

8.3. O sistema de ITSM deve classificar automaticamente a severidade do atendimento, em caso de impossibilidade o atendente de primeiro nível ou um operador responsável da Central de Atendimento deverá classificar a disponibilidade para cada chamado recebido.

9. BASE DE CONHECIMENTO

9.1. Consiste em um ou mais repositórios de conhecimentos que armazenam orientações (tais como: checklists, scripts, rotinas, listas, links e soluções) para as tarefas vinculadas ao Catálogo de Serviços, utilizadas na solução dos problemas apresentados pelos usuários, por meio de ferramentas especializadas.

9.2. A CONTRATADA deverá manter Base de Conhecimento vinculada ao Catálogo de Serviços para todos os níveis de atendimento, sendo seu gerenciamento responsabilidade dos profissionais de perfil de gestão, cujas atribuições são:

I - Promover a consulta e atualização da base por parte dos técnicos responsáveis pelos atendimentos;

II - Atualizar pessoalmente ou revisar as atualizações promovidas;

III - Analisar os registros relativos a cada tarefa do Catálogo de Serviços visando a racionalização e redução de tempo de resposta das demandas e aumento da taxa de solução no primeiro contato;

IV - Promover a padronização da redação e forma de registro do conhecimento e a evolução nivelada das equipes, reduzindo assim a pessoalidade e a dependência dos serviços a determinados técnicos especialistas.

9.3. Preferencialmente, cada item (entrada ou tarefa) do Catálogo de Serviços deve estar vinculado aos registros correspondentes na Base de Conhecimento por meio de apontador (link) específico.

10. ATRIBUIÇÕES DOS PROFISSIONAIS

10.1. a. As atribuições dos profissionais alocados à contratação compreendem atividades relativas às categorias de serviços previstas no modelo proposto na Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024 que compõem o objeto, além de outras específicas similares do contexto do ambiente de TIC da UFBA, e relacionadas aos respectivos perfis selecionados.

10.2. Ressalta-se que as atividades e atribuições a serem desempenhadas pelos profissionais alocados ao contrato incluem as dos códigos CBO apresentados no APÊNDICE A do TR, às quais se alinham, por sua vez, a todas as atividades necessárias à operação, sustentação, transformação e gestão adequadas dos recursos da UFBA relacionados no APÊNDICE B.

10.3. Inobstante, espera-se que os profissionais possuam e desenvolvam capacidades multidisciplinares, atuando colaborativamente com suas competências pessoais nas várias áreas do conhecimento técnico que integram os serviços do objeto, tendência cada vez mais presente no contexto do mercado de TIC.

11. REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE ATIVIDADE PLANEJADA

10.4. Toda requisição que tem um prazo para ser executada e que não derive da gestão de projetos, problemas e incidentes e requisição, constitui-se de uma atividade planejada. Exemplos:

atividades relacionadas a evolução do ambiente do ambiente, como as de atualizações de versões, aplicações de patches de segurança, etc. As atividades relacionadas à atualização e que não tenha indicadores próprios derivados de projetos, problemas, incidentes, devem ser lançadas como requisição de serviços de atividades planejadas a fim de registrar e acompanhar os requisitos necessários à entrega.

10.5. A solicitação realizada pela UFBA de serviços necessários à atuação no Gerenciamento da Infraestrutura de TIC, será registrada por meio de abertura de chamado do tipo requisição no SGCS. Estas Atividades Planejadas serão estruturadas com entregas e marcos mensais para aferição dos indicadores específicos. Os chamados devem especificar prazos de entrega, requisitos técnicos e requisitos negociais de aceitação da entrega. Os prazos de execução serão definidos em comum acordo entre a CPNTRATANTE e a CONTRATADA.

10.6. O descumprimento das Atividades Planejadas ou dos prazos programados enseja aplicação de glosa sobre o faturamento.

12. MELHORIA CONTÍNUA

11.1. A melhoria contínua compreende toda ação planejada realizada com o objetivo de garantir a qualidade dos serviços prestados pela Central de Serviços de TI. Ações como: tarefas preventivas de sustentação, atualização dos ativos de TIC, projetos de evolução dos serviços, projetos de transformação dos serviços, melhorias do Gerenciamento de Serviços de TI, dentre outras.

11.2. A CONTRATADA deve continuamente identificar as ações necessárias e submeter mensalmente à aprovação da Contratante, que manterá o Backlog de Atividades Planejadas com a priorização das ações aprovadas. O Plano de Melhoria Contínua, contendo o planejamento da execução das ações prioritárias e as ações do Plano de Trabalho do Relatório Anual de Avaliação da Maturidade da TI, deve ser apresentado semestralmente pela CONTRATADA para aprovação da CONTRATANTE.

11.3. A entrega da versão atualizada deverá ser realizada até o 5º (quinto) dia útil de cada mês, contendo os status das ações, cronograma com as tarefas do mês e as necessidades identificadas no período. Uma Requisição de Atividade Planejada será registrada no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços para cada ação e suas respectivas tarefas.

13. TAREFAS COMUNS A TODAS AS INSTÂNCIAS DE ATENDIMENTO

13.1. As tarefas a seguir deverão ser realizadas conforme a demanda e o contexto de atendimento, em todos os níveis do modelo:

13.1.1. Elaboração de relatórios de atendimento de um ou mais chamados quando necessário;

13.1.2. Elaboração de Notas Técnicas;

13.1.3. Realização ou encaminhamento junto aos responsáveis da oportuna atualização da base de conhecimento em razão da ocorrência de fatos novos ou relevantes ocorridos durante o atendimento de chamados;

13.1.4. Escalonamento de demandas ao nível adequado, às áreas competentes e a terceiros, conforme o caso;

13.1.5. Informação às áreas competentes sobre eventuais indisponibilidades de serviços ou situações inesperadas.

14. FERRAMENTA ITSM

14.1. O Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços (SGCS) adotado pela UFBA para apoiar as atividades de gerenciamento da Central de Serviços (CS) é o GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique). Esta solução tem como objetivo centralizar, controlar e garantir o atendimento dos

serviços de TIC requisitados pelos usuários e registro dos chamados e atendimentos aos usuários.

14.2. O GLPI é desenvolvido na linguagem PHP e utiliza o Gerenciador de Banco de Dados MySQL, é uma solução gratuita para gestão de serviços e gerenciamento de ativos 100% web. Permite abrir, documentar e concluir atendimentos técnicos. Realiza gerenciamento de incidentes e requisições, gerenciamento de ativos, de projetos e extensa variedade de relatórios gráficos.

14.3. Durante a vigência do contrato as atualizações para novas versões e quaisquer alteração necessária para adequação do GLPI ao Contrato é de responsabilidade da CONTRATADA. Qualquer adequação necessária deve ser aprovada pela UFBA e seguir o modelo de desenvolvimento de forma a não comprometer as atualizações da versão do GLPI futuramente.

14.4. Requisitos atendidos pelo GLPI

14.4.1. Requisitos atendidos pelo GLPI para o processo de Gestão de Incidentes

- a) Gera número de chamado toda vez que um chamado é registrado seja pelo atendente ou pelo usuário final, independente do canal utilizado para abertura do chamado;
- b) Permite ao atendente registrar diversos dados sobre a solicitação tais como tipo de chamado (incidente ou requisição de serviços), grupos, subgrupos, serviços e tipos de atendimento, grau de severidade e descrição do chamado;
- c) Permite registro e consulta da matriz de escalonamento funcional dos chamados (matriz de responsabilidade pelo atendimento aos diferentes chamados);
- d) Permite encaminhamento/escalonamento automático e manual das solicitações de serviços e chamados para pessoas ou grupos. O encaminhamento poderá ser entre níveis de atendimento (1º nível, 2º nível, 3º nível ou 4º nível) ou entre grupos no mesmo nível de atendimento;
- e) Permite registro e consulta de matriz de comunicação (escalonamento hierárquico) dos chamados;
- f) Permite às equipes de atendimento registro das ações adotadas para a solução do chamado, identificando os responsáveis pela realização de cada uma das ações;
- g) Permite registro de ações para soluções de chamados na base de conhecimento com, no mínimo, os seguintes atributos: incidente, solução, nível de atendimento, grupos, subgrupos e tipos de atendimento, ativo de hardware ou software;
- h) Permite consulta ao histórico de soluções de chamados (base de conhecimento) com, no mínimo, os seguintes atributos: grupos, subgrupos e tipos de atendimento, ativo de hardware ou software, usuário solicitante do chamado, área solicitante e analista responsável pela resolução do chamado;
- i) Permite inclusão de base de dados de perguntas e respostas frequentes, FAQ;
- j) Permite envio de e-mail automático no repasse de chamados entre os níveis;
- k) O sistema envia e-mail ao usuário informando da abertura do chamado com o número do chamado, data/hora de abertura e prazo previsto de atendimento em função do registro dos Acordos de Níveis de Serviços (ANS) parametrizados no sistema;
- l) Permite ao usuário, através da web, registro e acompanhamento do chamado;
- m) Permite envio de comunicado ao usuário sobre o fechamento do chamado;
- n) Ao fechar o chamado, permite o envio de comunicado ao usuário solicitando responder à pesquisa de satisfação;
- o) Permite ao usuário consultar informações sobre o chamado, a ex: status do chamado (aberto, processando, atribuído e fechado), tempo contabilizado de atendimento (até o momento da consulta) e ações já realizadas para solucioná-lo;
- p) Permite que seja alterado o status do chamado, a Ex. aberto, processando, atribuído e fechado;

- q) Permite reclassificação do chamado por tipo (incidente ou requisição de serviços), grupos, subgrupos e tipos de atendimento e quanto ao grau de severidade;
- r) Permite gerar alertas automáticos baseados em eventos configurados;
- s) Permite que o atendente associe o chamado ao ativo de hardware e/ou software ao qual o chamado está vinculado;
- t) O sistema provê a identificação dos incidentes com problemas e erros conhecidos de forma não automática, permitindo a associação destes incidentes aos problemas e erros conhecidos;
- u) Permite a definição de grupos e subgrupos de trabalho. Assim como associar os membros de cada grupo com as pessoas já existentes na organização de TIC e seus fornecedores;
- v) O sistema possibilita a notificação de crises, ou problemas, aos usuários do sistema (1º, 2º e 3º Nível), em tempo real;
- w) Permite escalonamento ou mudança da prioridade dos chamados;
- x) Dispõe de mecanismos de auditoria da aplicação;
- y) Possibilita notificação das equipes quando houverem chamados recém-abertos, atrasados, escalados ou concluídos;
- z) Mantém histórico entre os incidentes, erros conhecidos e registros de problemas;
- aa) Disponibiliza uso de scripts de suporte para diagnóstico e resolução de incidentes;
- bb) Possibilita consultas e relatórios exportáveis para os formatos HTML, PDF, XLS, RTF, TXT e CSV.

14.4.2. Requisitos mínimos para o processo de Gestão de Problemas

- a) Possui mecanismos para o controle de problemas, de acordo com as definições do ITIL, permitindo a classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz.

14.4.3. Requisitos mínimos para o processo de Gestão de Mudança

- a) Permite registro das necessidades de mudanças na infraestrutura de TIC decorrentes do chamado;
- b) Permite encaminhamento automático dos chamados, cuja resolução implique em aprovações, para os responsáveis pela aprovação da mudança necessária na infraestrutura de TI;
- c) Disponibiliza rastreamento e monitoração do ciclo de vida da requisição de mudança.

14.4.4. Requisitos mínimos para o processo de Gestão de Níveis de Serviço

- a) Integração com o AD (Active Directory) da Microsoft para identificar as informações referentes aos usuários da Rede UFBA;
- b) O sistema provê tela de controle com as principais informações dos chamados em andamento, tais como: lista dos chamados, tempo de atendimento (em curso) do chamado, usuário solicitante, etc.;
- c) Permite gerar alertas automáticos baseados em tempo de solução dos chamados configurados.

14.4.5. Requisitos mínimos para o processo de Gestão de Configuração

- a) O software oferece um modelo lógico da infraestrutura de TIC através da identificação, controle, manutenção e auditoria das versões dos itens de configuração (IC) existentes, administrando o banco de dados de gerenciamento da configuração (Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração - BDGC) e provendo suporte a todos os outros processos de TI;
- b) Possui integração com os módulos de Gerenciamento de Serviços: Incidentes, Mudanças, Problemas, Gerenciamento de Níveis de Serviços;
- c) Permite definição de perfis de usuários, como: administradores de sistema, analistas de service desk, especialistas de rede, atribuindo a cada perfil um nível de autorização;
- d) Permite armazenamento de documentos e arquivos, como anexo dos itens gerenciados.

14.4.6. Integração

- a) Integra-se com a base de dados do inventário de hardware e software, de forma a permitir o acesso aos dados do dispositivo inventariado, no momento da abertura do chamado.

15. FERRAMENTA DE INVENTÁRIO E AUDITORIA DE ATIVOS DE TIC

15.1. O Sistema de Gestão de Inventário e Auditoria de Ativos de TIC adotado pela UFBA para apoiar as atividades de gerenciamento dos ativos de TIC é o OCS Inventory.

15.2. OCS Inventory é uma solução gratuita de inventário automatizado e de tele distribuição para administrar o parque de equipamentos de TI. É usado conjuntamente com o software GLPI, para apoiar a gestão do parque de equipamentos acompanhando atualizações automáticas das configurações, de gestão das licenças dos softwares dentre outras funcionalidades.

15.3. Durante a vigência do contrato as atualizações para novas versões e quaisquer alterações necessária para adequação do sistema de inventário ao Contrato é de responsabilidade da CONTRATADA. Qualquer adequação necessária deve ser aprovada pela UFBA e seguir o modelo de desenvolvimento de forma a não comprometer as atualizações da versão do OCS Inventory futuramente. As especificações abaixo definem os requisitos básicos disponíveis no OCS Inventory.

15.4. Requisitos atendidos pelo OCS Inventory

- a) Permite o descobrimento e catalogação de todos os componentes de hardware e software em sua rede;
- b) Permite detecção automática de alterações nas configurações de hardware/software, com emissão de alertas por e-mail aos supervisores/técnicos;
- c) Permite detecção de softwares por meio do “Registry” do Windows ou por varredura do disco rígido;
- d) Permite coleta de informações sobre tipos específicos de arquivos (MP3, DOC, etc.);
- e) Possui dicionário de aplicativos permitindo a identificação dos mesmos pelas informações de nome de arquivo, data da criação e tamanho, e permitindo a inclusão de aplicações próprias ou de terceiros.

ANEXO APÊNDICE C

TERMO DE CIÊNCIA DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

INTRODUÇÃO

O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no Órgão/Entidade, qual seja, a Universidade Federal da Bahia (UFBA).

No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados.

Referência: Art. 18. Inciso V, alínea “b” da IN SGD/ME Nº 94/2022.

1 – IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO Nº	xx/aaaa		
OBJETO	<Descrição do objeto do contrato>		
CONTRATADA	<Nome da contratada>	CNPJ	xxxxxxxxxxxxx
PREPOSTO	<Nome do preposto>		
GESTOR DO CONTRATO	<Nome do Gestor do Contrato>	MATR.	xxxxxxxxxxxxx

2 - CIÊNCIA DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da Contratante.

3 – FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA

Nome	Matrícula	Assinatura
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxxx>	
...

Local, dia de mês de ano.

ANEXO APÊNDICE D

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

A **UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA**, sediada em Endereço: Rua Dr. Augusto Viana, Canela, Salvador/BA, CEP 40110-100, CNPJ nº 15.180.714/0001-04, doravante denominada **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a **[Nome da Empresa]**, sediada em [Endereço], CNPJ nº xxxxxx, doravante denominada **CONTRATADA**;

CONSIDERANDO que, em razão do **CONTRATO** Nº [XX/AAAA], doravante denominado **CONTRATO PRINCIPAL**, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas da CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, doravante **TERMO**, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#), o [Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012](#), e [Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012](#), que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

2.1. Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

2.1.1. Informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

2.1.2. Informação Sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de hipótese legal de sigilo, subdividida em:

I - Classificada: em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, à qual é atribuído grau de sigilo reservado, secreto ou ultrassecreto, conforme estabelecido pela [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#), e pelo [Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012](#); e

II- Não Classificada: informações pessoais e aquelas não imprescindíveis para a segurança da sociedade e do Estado abrangidas pelas demais hipóteses legais de sigilo.

2.1.3. Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

3.1. Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita,

verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

4. CLÁUSULA QUARTA - DOS LIMITES DO SIGILO

4.1. As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

- I - sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;
- II- tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO; e
- III - sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

5. CLÁUSULA QUINTA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

5.1. As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

5.2. A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

5.3. A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

5.4. A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

5.5. A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

5.6. Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

5.7. Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

5.8. A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

5.9. A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I - Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II - Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III - Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV - Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

6. CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

6.1. O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

7.1. A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, prevista na [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#).

8. CLÁUSULA OITAVA - DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1. Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

8.2. Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da

economicidade e da moralidade.

8.3. O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

8.4. Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

8.5. A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

I - A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

II - A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

III - Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

IV - O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

V - Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VI - O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL; e

VII - Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

9. CLÁUSULA NONA - DO FORO

9.1. A CONTRATANTE elege o foro da cidade de Salvador, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem de acordo, depois de lido e achado conforme, foi o presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo assinado eletronicamente pelas partes.

ANEXO APÊNDICE E

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

1. MODELO DE PLANILHA SIMPLIFICADA PARA ESTIMATIVA DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO

ITEM <nº>	<descrição do item>			Fator K:	<valor definido pela SGD>
	Perfil	Salário de referência (A)	Quantidade (B)	Custo unitário mensal do Perfil (C = A x Fator K)	Custo total mensal por Perfil (D = C x B)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
...					
		Quantitativo Total Equipe: S (B)		Custo Total mensal: (F)	S (D)
			Outros itens de custo		
				Descrição	Custo mensal (E)
			1		
			2		
				Custo mensal Total Outros Itens: (G)	S (E)
				Custo Mensal Total do ITEM <nº>	F + G

1. MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

2.1. Orientações gerais sobre a planilha de custos e formação de preços:

2.2. A Planilha de Custos e Formação de Preços é uma importante ferramenta que contribui para a análise crítica da composição dos preços unitários e total, com vistas a mitigar a assimetria de informações e auxiliar na eventual realização de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

2.3. A Planilha de Custos e Formação de Preços deve ser entregue pelo licitante durante a fase de recebimento de propostas e não se vincula à estimativa apresentada pelo órgão CONTRATANTE na fase de planejamento da contratação.

2.4. Por se tratar de contratação por pagamento fixo mensal sob demanda por meio de ordens de serviço, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços, e não se configurar como

contratação sem dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho:

2.4.1. A CONTRATADA deverá alocar os profissionais mínimos exigidos para cada perfil em cada Ordem de Serviço, além respeitar o limite mínimo da base salarial dos profissionais e demais encargos e custos previstos na planilha de custos e formação de preços constante da proposta vencedora da licitação;

2.4.2. A fiscalização do contrato verificará o alcance do objetivo da OS, a efetiva disponibilização dos profissionais mínimos previstos para cada perfil na OS, a qualidade dos produtos/resultados entregues e o prazo de atendimento conforme critérios de aceitação e níveis mínimos de serviço estabelecidos;

2.4.3. A CONTRATADA possui gestão sobre a equipe alocada no contrato, podendo realizar alterações na quantidade dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, desde que alocue a quantidade mínima de profissionais prevista na respectiva ordem de serviço, observando a senioridade e qualificação profissional mínima requerida.

2.5. Modelo de planilha de custos e formação de preços

2.6. A Planilha de Custos e Formação de Preços deverá ser elaborada para cada item ou grupo previstos no objeto da contratação, conforme estrutura mínima a seguir:

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS					
Identificação da Licitação					
Nº do Processo					
Nº da Licitação					
Nome da Empresa					
CNPJ					
GRUPO XX - <descrição do grupo>					
ITEM XX - <descrição do Item>					
Componentes de Custo de Pessoal					
Identificação do Perfil Profissional	Salário (S)	Fator K (K)	Custo total por perfil (CT= S x K)	Qtde. profissionais por perfil (Q)	Custo Mensal por Perfil (CM = CT x Q)
Subtotal componentes de custo de Pessoal					
Demais Componentes de Custo					
Descrição			Memória de Cálculo / Justificativa		Valor Mensal
Custos com <i>software</i>					
Custos com recursos de computação					
Custos com equipamentos					
Custos com serviços de informações					
Outros custos (especificar)					
Subtotal Demais componentes de custo					
Componentes de Preço (não compreendidos na composição do Fator K)					
Descrição					Valor Mensal
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)					
Cobertura Tributária					
Outros componentes (especificar)					
Subtotal componentes de preço					

Total Mensal:	
Valor Total do [item/grupo]: [Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]	

2.7. Os componentes de custos que integram a planilha são:

a) **Custo de Pessoal:** Consolida todos os custos incorridos com a utilização de serviços de profissionais, que mantêm vínculo celetista com a empresa contratada. Deverá ser computado o somatório de todos os custos acrescidos dos encargos provisionados que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo da remuneração, encargos sociais, auxílios e benefícios dos recursos humanos relacionados à prestação do serviço.

b) **Custos com software:** Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de recursos de software que integrarão a prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de ferramentas de automação, ferramentas de monitoramento, ferramenta de desenvolvimento, softwares de analytics ou de inteligência artificial, dentre outras. Na coluna "Memória de Cálculo / Justificativa", os custos devem ser apresentados com as justificativas que demonstrem a memória de cálculo, evidenciando o tipo, identificação (nome do produto e código único de identificação), forma de licenciamento ou aquisição e o valor total do software adquirido, além do período previsto de amortização desses custos e outras informações que permitam descrever os critérios de rateio desses custos que resultam no valor declarado.

c) **Custos com recursos de computação:** Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de recursos físicos ou virtuais de computação que integrarão a prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de instâncias de computação, plataformas, middlewares, centrais de processamento de dados, entre outros recursos de computação. Na coluna "Memória de Cálculo / Justificativa", os custos devem ser apresentados com as justificativas que demonstrem a memória de cálculo, evidenciando o tipo, identificação (nome do produto), forma de aquisição e o valor total dos recursos adquiridos, além do período previsto de amortização desses custos e outras informações que permitam descrever os critérios de rateio desses custos que resultam no valor declarado.

d) **Custos com equipamentos:** Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de equipamentos, utilitários e dispositivos diversos que serão utilizados diretamente na prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de equipamentos de comunicação, ferramentas de medição eletrônica, tokens, mídias, gerador de sinal, dentre outros. Na coluna "Memória de Cálculo / Justificativa", os custos devem ser apresentados com as justificativas que demonstrem a memória de cálculo, evidenciando o tipo, identificação (nome do produto), forma de aquisição e o valor total dos equipamentos adquiridos, além do período previsto de amortização desses custos e outras informações que permitam descrever os critérios de rateio desses custos que resultam no valor declarado.

e) **Custos com serviços de informações:** Equivale ao somatório de todos os custos de fornecimento de informações técnicas especializadas às equipes que prestam os serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de plataformas digitais de fornecimento de conteúdo técnico especializado, serviços de mentoring, plataformas de suporte especializado, entre outras soluções de fornecimento de informações técnicas especializadas. Na coluna "Memória de Cálculo / Justificativa", os custos devem ser apresentados com as justificativas que demonstrem a memória de cálculo, evidenciando o tipo, identificação (nome do serviço e código único de identificação), forma de licenciamento e o valor total do serviço adquirido, além do período previsto de amortização desses custos e outras informações que permitam descrever os critérios de rateio desses custos que

resultam no valor declarado.

2.8. Os componentes de formação do preço que integram a planilha são:

a) Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais): Fator de preço que pode ser aplicado, tendo como base estratégias de negócio, elementos mercadológicos e estratégias de precificação da empresa, a exemplo de margem operacional, margem de risco, lucro, dentre outros fatores internos e externos considerados na precificação.

b) Cobertura Tributária: Fator de preço que inclui os custos tributários associados à prestação dos serviços que variam de acordo com o planejamento tributário de cada empresa não compreendidos na composição do fator K.

2.9. Para cada Perfil Profissional deverá ser apresentada a planilha complementar a seguir:

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA CADA PERFIL PROFISSIONAL				
Nº PROCESSO				
LICITAÇÃO Nº				
CNPJ				
NOME DA EMPRESA				
LOTE				
ITEM				
PERFIL PROFISSIONAL				
Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)				
A	Data da Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)			
B	Município/UF			
C	Ano acordo, convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo			
D	Número de Meses de Execução do Contrato			
E	Numero de registro da convenção coletiva de trabalho			
F	Regime Tributário da Empresa:			
Dados complementares para composição dos custos referentes ao profissional alocado				
1	Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)			
2	Remuneração do profissional			
3	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)	CBO:		
4	Data Base da Categoria (dia/mês/ano)			
MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO				
1	Composição da Remuneração		Valor (R\$)	
A	Salário Base		R\$	
B	Adicional de Periculosidade	%	R\$	
C	Adicional de Insalubridade	%	R\$	
D	Adicional Noturno		R\$	
E	Hora Noturna Adicional		R\$	
F	Adicional de Hora Extra no feriado trabalhado		R\$	
G	Outros (especificar)		R\$	
TOTAL DO MÓDULO 1			R\$	
MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS				

2.1	Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias					Valor (R\$)		
A	13º Salário		%		R\$			
B	Férias e Adicional de Férias		%		R\$			
Subtotal					R\$			
Incidência do Submódulo 2.2					%	R\$		
Total					R\$			
2.2	Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e Outras Contribuições					Valor (R\$)		
A	INSS		%		R\$			
B	Salário Educação		%		R\$			
C	Seguro Acidente de Trabalho	RAT	FAP	%	R\$			
D	SESI ou SESC		%		R\$			
E	SENAI ou SENAC		%		R\$			
F	SEBRAE		%		R\$			
G	INCRA		%		R\$			
H	FGTS		%		R\$			
I	Outras Contribuições (especificar)		%		R\$			
Total					%	R\$		
2.3	Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários					Valor (R\$)		
A	Transporte:	Nº Vales	Valor do Vale	Nº dias úteis	Desc. Empregado	R\$		
					R\$			
B	Auxílio Alimentação (Vales, cestas básicas, etc.):	Valor do Vale	Nº dias úteis	Desc. Empregado	R\$			
				R\$				
C	Assistência Médica e Familiar/Odontológica					R\$		
D	Auxílio Creche					R\$		
E	Seguro de vida, invalidez e funeral					R\$		
F	Auxílio cesta básica					R\$		
I	Outros (especificar)					R\$		
Total					R\$			
MÓDULO 2: RESUMO								
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias					R\$		
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições					R\$		
2.3	Benefícios Mensais e Diários					R\$		
TOTAL DO MÓDULO 2					R\$			
MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO								
3.1	Provisão para Rescisão					Valor (R\$)		
A	Aviso Prévio Indenizado		%		R\$			
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		%		R\$			
C	Aviso Prévio Trabalhado		%		R\$			
D	Incidência do Submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado		%		R\$			
E	Multa sobre o FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado e Trabalhado		%		R\$			
TOTAL DO MÓDULO 3					%	R\$		
MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE								
4.1	Submódulo 4.1 - Ausências Legais					Valor (R\$)		

A	Férias e Terço Constitucional de Férias				R\$	
B	Ausências Legais			%	R\$	
C	Licença Paternidade	Licenças/ano:		%	R\$	
		Incidência:				
D	Ausência por Acidente de Trabalho	Licenças/ano:		%	R\$	
		Incidência:				
E	Afastamento Maternidade	Licenças/ano:		%	R\$	
		Incidência:				
F	Outros (especificar)			%	R\$	
Total					R\$	
4.2	Submódulo 4.2 - Intrajornada				Valor (R\$)	
A	Substituto no Intervalo para repouso ou alimentação			%	R\$	
Total					R\$	
MÓDULO 4: RESUMO						
4.1	Substituto nas Ausências Legais				R\$	
4.2	Substituto na Intrajornada				R\$	
Subtotal do Módulo 4					R\$	
Incidência do submódulo 2.2				%	R\$	
TOTAL DO MÓDULO 4					R\$	
MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS						
5	Insumos Diversos (valores mensais por empregado)				Valor (R\$)	
A	Uniformes (valor em parte não renovável)				R\$	
B	Materiais				R\$	
C	Microcomputador utilizado por profissional				R\$	
D	Outros (especificar)				R\$	
TOTAL DO MÓDULO 5					R\$	
MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO						
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Base	%	Valor (R\$)		
A	Custos Indiretos	R\$	%	R\$		
B	Lucro	R\$	%	R\$		
Subtotal - Base de Cálculo de Tributos					R\$	
Subtotal B - Base de Cálculo de Tributos por dentro ou racional					R\$	
C.1	Tributos federais (COFINS)			%	R\$	
C.2	Tributos Federais (PIS)			%	R\$	
C.3	INSS (Desoneração)			%	R\$	
D	Tributos Estaduais (especificar)			%	R\$	
E.1	Tributos Municipais (ISS)			%	R\$	
E.2	Outros Tributos Municipais (especificar)			%	R\$	
F	Total dos Tributos			%	R\$	
MÓDULO 6: RESUMO						
6.A	Custos Indiretos				R\$	
6.B	Lucro				R\$	
6.F	Tributos				R\$	
TOTAL DO MÓDULO 6					R\$	

QUADRO RESUMO DO CUSTO DO PERFIL PROFISSIONAL			
Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)	
A	MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	R\$	
B	MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS	R\$	
C	MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO	R\$	
D	MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE	R\$	
E	MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS	R\$	
	Subtotal (A + B + C + D + E)	R\$	
F	MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	R\$	
VALOR TOTAL DO PERFIL PROFISSIONAL		R\$	
QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS			
CUSTO TOTAL MENSAL DO PERFIL PROFISSIONAL		R\$	
FATOR-K			
TOTAL ANUAL DO PERFIL PROFISSIONAL		R\$	
TOTAL GLOBAL DO PERFIL PROFISSIONAL			

ANEXO APÊNDICE F

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

A prestação dos serviços definidos neste Termo de Referência deverá ocorrer baseada em regras e parâmetros de qualidade de forma a atender os compromissos definidos pelos Níveis de Serviços estabelecidos entre a STI/UFBA e os seus usuários.

Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA, serão estabelecidos e utilizados Níveis Mínimos de Serviços (NMS) entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos para cada processo.

Os indicadores de desempenho serão monitorados e servirão de base para avaliação dos serviços prestados, permitindo o acompanhamento da efetividade do atendimento e depuração do processo.

A classificação da prioridade de atendimento do chamado baseia-se nos critérios propostos no item 12.3 do Anexo A da Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024.

Os indicadores de SLA e glosas devem incidir na Ordem de Serviço e na respectiva TAREFA que deveria realizar o serviço. São as seguintes tarefas:

- TAREFA R001 – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO
- TAREFA R002 – SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)

Classificação de Severidade e Prioridade no Atendimento

A ordem de atendimento aos incidentes e requisições de serviços serão realizados de acordo com sua Severidade. Os níveis de severidade foram estabelecidos a partir da análise da Criticidade sobre os serviços e da Disponibilidade do serviço ou equipamento.

Os NMS se aplicam a todos os tipos de incidentes, requisições de serviço e problemas, incluindo os derivados da Segurança da Informação.

A classificação da severidade e consequente prioridade de cada tipo de incidente, requisição de serviço e problema é de responsabilidade da UFBA, e poderá ser ajustada em acordo com a CONTRATADA, a qualquer tempo.

Criticidade

Reflete o efeito de um incidente sobre o negócio ou ativos de TIC da UFBA. A classificação dos incidentes quanto à criticidade será determinada pelo número de pessoas atingidas, criticidade do(s) sistema(s) ou processo(s) afetado(s), bem como a relevância do cargo do usuário envolvido. São exemplos de critérios a serem adotados a criticidade, que mensura a relevância de determinado recurso (servidores de rede, switches, sistemas, etc.) ou aplicação para o correto andamento do negócio, conforme diretrizes abaixo:

Alta: Representa os casos de equipamentos ou aplicações que, uma vez afetados, podem paralisar atividades críticas para o andamento do negócio do órgão;

Média: Representa os casos de recursos ou aplicações de TIC que, uma vez afetados, não paralisam o negócio do órgão de forma direta, mas podem afetá-lo substancialmente se as causas de seus problemas não forem sanadas com agilidade;

Baixa: Representa os casos de recursos ou aplicações de TIC que, uma vez afetados, não chegam a paralisar os negócios, afetando principalmente o usuário que reportou o problema sem afetar significativamente o trabalho de outros usuários do órgão.

A tabela a seguir classifica a criticidade em função de sua abrangência:

Criticidade	Ocorrência
Alta	<ul style="list-style-type: none">Tratamento de ativos listados como críticos ou serviços de TIC que, uma vez afetados, podem paralisar atividades críticas para o andamento do negócio do órgão. A criticidade de um ativo pode ser mais alta durante períodos específicos da agenda organizacional. Neste caso se encontram os ativos e serviços atendidos em regime 24x7;Chamado que afete os trabalhos de uma unidade administrativa, acadêmica ou grupo de usuários;Chamado que afete os trabalhos de um usuário classificado como especial.
Média	<ul style="list-style-type: none">Tratamento de ativos ou serviços de TIC que, uma vez afetados, não paralisam o negócio do órgão de forma direta, mas podem afetá-lo substancialmente se as causas de seus problemas não forem sanadas com agilidade. Neste caso se encontram os ativos e serviços atendidos em regime 12x5;Chamado que afete o trabalho principal de um usuário.
Baixa	<ul style="list-style-type: none">Tratamento de ativo ou serviço de TIC que não chegue a paralisar o negócio do órgão, afetando principalmente um usuário, sem afetar significativamente o trabalho de outros usuários ou unidades;Chamado cujo não atendimento imediato não interfira no trabalho principal do usuário;Chamado que afete ativo ou serviço de TIC fora de produção na rede UFBA.

Disponibilidade

Disponibilidade, que qualifica a situação do recurso ou aplicação de TIC que gerou a motivação para o chamado. É determinada pela necessidade do usuário ou da organização em ter os serviços/solicitações restabelecidos/atendidas dentro de um determinado prazo. O tempo requerido é tão menor quanto o seu efeito sobre criticidade do incidente ou da intempestividade no atendimento, conforme diretrizes abaixo:

Indisponível (Alta): São os casos em que recursos ou aplicações de TIC estão completamente indisponíveis para seu(s) usuário(s), que não consegue(m) efetuar nenhuma operação no recurso ou aplicação em questão;

Parcialmente Disponível (Média): São os casos em que determinado recurso ou aplicação tem parte de suas funcionalidades indisponíveis, porém sem afetar a utilização do recurso como um todo. Enquadram-se nesta classificação os casos de aplicações que tem parte de suas funcionalidades afetadas, porém sem impactar o negócio significativamente;

Disponível (Baixa): São os casos em que o recurso ou aplicação se encontra em funcionamento, apesar de apresentar problemas operacionais. Enquadram-se nesta classificação os casos de aplicações com performance afetada sem, contudo, impossibilitar sua utilização pelo usuário final.

A tabela a seguir classifica a disponibilidade em função de sua abrangência:

Disponibilidade	Fator determinante
Indisponível (Alta)	<ul style="list-style-type: none">São os casos em que recursos ou serviços de TIC estão completamente indisponíveis;O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido/disponibilizado imediatamente. O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo;Evento de identificado pelo monitoramento com severidade desastre ou alta.
Parcialmente Disponível (Média)	<ul style="list-style-type: none">São os casos em que determinado recurso ou serviço de TIC tem parte de suas funcionalidades indisponíveis, porém sem afetar a utilização do recurso como um todo;O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido/disponibilizado o mais rápido possível. O serviço precisa ser executado na data atual, em horário próximo;Enquadram-se nesta classificação os casos de serviços com performance afetada sem, contudo, impossibilitar sua utilização;

	<ul style="list-style-type: none"> Evento identificado pelo monitoramento com severidade atenção ou média.
Disponível (Baixa)	<ul style="list-style-type: none"> São os casos em que o recurso ou serviço se encontra em funcionamento, com disponibilidade total; O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido/disponibilizado assim que possível. Quando por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou o serviço deve ser agendado para uma data específica; Requisição para tratamento de vulnerabilidades ou ameaças de segurança da informação identificadas em ativos ou serviços de TI.

Prioridade

Com base na Criticidade e na Disponibilidade, a Severidade e em consequência a Prioridade serve para estabelecer a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais os incidentes e requisições de serviço devem ser atendidos e resolvidos. A partir da Prioridade é definido prazo para início de atendimento e o prazo de término, e é um importante balizador do esforço a ser empreendido na solução do incidente ou requisição de serviço.

A quantidade de esforço posto na resolução e na recuperação dos incidentes ou requisição de serviço, dependerá basicamente dos seguintes itens:

- Criticidade no negócio;
- Urgência para o negócio;
- Cargo exercido pelo solicitante (Reitor, Vice-reitor, Pró-reitores, Superintendentes e Diretores). O quantitativo estimado de usuários especiais é de no máximo 70 pessoas;
- Tamanho, escopo e complexidade do incidente ou requisição de serviço; e
- Recursos disponíveis para corrigir a falha.

Códigos de Prioridade

Código	Descrição
P1	Muito Alta
P2	Alta
P3	Média
P4	Baixa

A prioridade do atendimento a um incidente ou requisição de serviço é obtida pelo cruzamento das informações Criticidade x Disponibilidade, informada de forma automatizada pelo ITSM ou em caso de impossibilidade no momento do registro do chamado/demanda.

A cada prioridade está associado um tempo de detecção e um tempo de solução definidos em horas. A matriz de prioridade a seguir é única, sendo P1 (maior prioridade) e P4 (menor prioridade).

Matriz de Prioridade

A Prioridade representa correlação entre criticidade e disponibilidade, conforme disposição da matriz abaixo:

Criticidade/Disponibilidade	Disponível (Baixa)	Parcialmente Disponível (Média)	Indisponível (Alta)
Alta	P2	P1	P1
Média	P3	P2	P1
Baixa	P4	P3	P2

O Tempo de Início de Tratamento do Chamado (ITC), é aquele transcorrido desde o recebimento efetivo da comunicação do incidente ou solicitação pela Contratada, por meio da Central de Serviços, até o início da primeira ação executada para resolução do incidente ou atendimento à requisição de serviço, seja presencial ou de forma remota.

O Tempo Máximo para Solução (TMS) é aquele dispendido para a solução do incidente ou atendimento à requisição de serviço, contado do momento do recebimento efetivo da comunicação do incidente ou solicitação pela Contratada, por meio da Central de Serviços, até a completa resolução do incidente ou requisição de serviços.

Os prazos para início do tratamento e solução de incidente e requisição de serviço, de acordo com o nível de prioridade de atendimento, estão descritos nas tabelas abaixo:

Prazos de Início do Tratamento e Solução do Incidente

Prioridade	Tempo de Início (ITC)	Tempo Máximo para solução (TMS)
P1	Em até 30min	Em até 2hs
P2	Em até 04hs	Em até 8hs
P3	Em até 06hs	Em até 12hs
P4	Em até 12hs	Em até 24hs

Prazos de Início e Atendimento da Requisição de Serviço

Prioridade	Tempo de Início (ITC)	Tempo Máximo para solução (TMS)
P1	---	Em até 4hs
P2	---	Em até 12hs
P3	---	Em até 24hs
P4	---	Em até 48hs

INDICADORES DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

Abaixo informações que devem ser utilizadas para obtenção dos valores mensais dos Indicadores. A saber:

- As metas a serem atingidas para cada indicador, deverão ser medidas, do primeiro ao último dia de cada mês;
- Os grupos de serviços contratados possuem os seguintes regimes de atendimentos: 12x5 – 07h00 às 19h00 e 24x7x365
- Para fins de cálculo do tempo do NMS de cada chamado, deve ser considerado dias úteis e o horário do expediente para os regimes de atendimento contratado para cada um dos grupos de serviços, exceto para o regime de atendimento 24x7, cujo cálculo não se interrompe;
- No cálculo dos indicadores serão desconsiderados os períodos em que o atendimento às demandas estiver suspenso ou não estiver sob a responsabilidade da CONTRATADA. Para tanto, a suspensão e a transferência de demandas deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pela UFBA;
- O período de ambientação será adotado como fase de estabilização, no qual as metas a serem cumpridas para os indicadores estarão reduzidas;
- Os indicadores de qualidade referentes à satisfação dos usuários serão mensurados através de pesquisa de satisfação. A metodologia de realização da pesquisa está definida pela UFBA. A pesquisa deverá permitir à CONTRATADA e à CONTRATANTE avaliar a competência dos técnicos, o nível de satisfação dos usuários com os serviços prestados e estabelecer planos de ação visando o aprimoramento contínuo do atendimento.
- Os indicadores de qualidade referentes à prestação dos Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC serão mensurados através de pesquisa direcionada à Equipe de Fiscalização do contrato, responsável por aceitar cada entrega. A metodologia de realização da pesquisa está definida pela UFBA. A pesquisa deverá permitir a CONTRATADA e a CONTRATANTE avaliar a competência dos técnicos, a execução dos processos e a observância dos requisitos técnicos e comerciais e estabelecer planos de ação

visando o aprimoramento contínuo do atendimento.

A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivas metas de níveis de serviços poderão ser revistos, acrescidos e/ou eliminados.

Os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços, estão agrupados em Indicadores dos Atendimentos de Chamados, em Indicadores de Disponibilidade e Indicadores de Mudanças, Problemas e Outras Obrigações, detalhados abaixo:

1. Indicadores dos atendimentos de chamados

Os indicadores dos Atendimentos de Chamados, serão contabilizados ao longo de cada mês e servirão de base para as avaliações quantitativa e qualificativa dos atendimentos prestados aos usuários da comunidade UFBA, desde a chamada telefônica até a pesquisa de satisfação, permitindo o acompanhamento da efetividade desses atendimentos e depuração do processo.

O atendimento aos chamados deve considerar de forma global os tempos máximos estabelecidos no ANS, para incidentes, requisições de serviço e mudança, independente dos repasses entre os níveis sob responsabilidade da Contratada.

Os Indicadores dos Atendimentos de Chamados a serem acompanhados são os seguintes:

1.1. Ligações atendidas dentro do tempo máximo de espera

Quantidade de ligações efetivamente atendidas, dentro do tempo máximo estabelecido, em relação ao total de ligações que chegaram a central telefônica da Contratada, expressa em forma percentual.

Pelo menos 80% do total mensal de ligações deverão ser atendidas por um integrante do atendimento em 1º Nível em até 1 (um) minuto após o atendimento automatizado pela central telefônica. São considerados como abandonadas as ligações cujo período de espera superar esse tempo.

1.2. Incidentes resolvidos dentro dos prazos acordados, por prioridade

Quantidade de incidentes em que a resolução ocorreu dentro do Tempo Máximo para Solução (TMS) estabelecido. Pelo menos 80% do total mensal dos chamados de incidente deverão ser solucionados dentro dos prazos definidos no ANS.

1.3. Requisições de serviço cumpridas dentro dos prazos acordados, por prioridade

Quantidade de requisições de serviço em que a resolução ocorreu dentro do Tempo Máximo para Solução (TMS) estabelecido. Pelo menos 80% do total mensal dos chamados de requisições de serviços deverão ser solucionados dentro dos prazos definidos no ANS.

1.4. Incidentes resolvidos pelo 1º Nível

Incidentes resolvidos, em relação ao total de incidentes passíveis de serem solucionados pelo 1º nível. Pelo menos 50% dos chamados elegíveis devem ser solucionados no 1º nível.

OBS.: A lista de incidentes passíveis de serem solucionados pelo 1º Nível será construída durante a fase Ambientação.

1.5. Repasse de chamados, para o 4º Nível, dentro dos prazos acordados

Repasse de chamados que dependem de intervenção do 4º Nível deverão ser repassados, dentro dos prazos acordados. A cada mês, 70% dos chamados para o 4º Nível deverão ser repassados em até 120 minutos a partir da abertura do chamado.

Caso o chamado repassado para o 4º Nível retorne para o 2º Nível ou 3º Nível, o tempo contabilizado será o período total (somatório dos tempos) que este chamado ficou sob responsabilidade de resolução pela Central de Serviços.

As informações do contato com o 4º Nível devem ser registradas no histórico do atendimento, contendo o número do chamado, se for o caso, pessoa responsável, tipo de contato realizado (telefone, e-mail, web, etc.), dia e hora da abertura.

1.6. Resoluções de incidentes, realizadas pelo 2º nível, dentro dos prazos acordados

Chamados para resolução de incidentes direcionados ao 2º Nível que deverão ser solucionados neste nível. Pelo menos 70% dos chamados elegíveis direcionados para esse nível devem ser solucionados.

1.7. Resoluções de requisições de serviços, realizadas pelo 2º nível, dentro dos prazos acordados

Chamados para Requisição de Serviços direcionados ao 2º Nível que deverão ser solucionados neste nível. Pelo menos 70% dos chamados elegíveis direcionados para esse nível devem ser solucionados.

Caso algum dos serviços solicitados dependa, comprovadamente, de ações do 4º Nível, o mesmo deve ser repassado ao nível competente, e a responsabilidade da Contratada é de acompanhar a solução do problema de acordo com o ANS especificado.

Caso o chamado repassado para o 4º Nível retorne para o 2º Nível, o tempo contabilizado será o período total (somatório dos tempos) que este chamado ficou sob responsabilidade de resolução do 2º Nível.

1.8. Usuários satisfeitos com o atendimento realizado

Usuários que responderam à pesquisa de satisfação e avaliaram o atendimento realizado pela Central de Serviços, como ÓTIMO ou BOM, deve ser de pelo menos 90%.

Os critérios a serem seguidos para definição, aplicação e apuração da pesquisa de satisfação estão contidos no CADERNO MENSAL DE SERVIÇOS.

A Tabela abaixo de Indicadores dos Atendimentos de Chamados, lista os indicadores acima relacionados, fornecendo a meta de cada um deles e também informações para aplicação de glosas, em decorrência de descumprimento das metas estabelecidas.

Tabela de Indicadores dos Atendimentos de Chamados

Indicador	Fator de valoração	Prioridade	Meta (%)	Taxa Aferida (%) / Pontuação		
				01 ponto	02 pontos	04 pontos
Ligações telefônicas atendidas, no prazo	1	---	90	>=80 e <90	>=70 e <80	<70
Incidentes resolvidos no prazo	2	P1	90	>=80 e <90	>=70 e <80	<70
Incidentes resolvidos no prazo	1	P2, P3,P4	90	>=80 e <90	>=70 e <80	<70
Requisições cumpridas no prazo	2	P1	90	>=80 e <90	>=70 e <80	<70
Requisições cumpridas no prazo	1	P2, P3,P4	90	>=80 e <90	>=70 e <80	<70
Requisições de Atividades Planejadas cumpridas no prazo	3	---	90	>=80 e <90	>=60 e <80	<60
Incidentes resolvidos no 1º nível	1	---	50	>=45 e <50	>=40 e <45	<40
Chamados repassados ao 4º nível em no máximo 120 minutos	1	---	70	>=65 e < 70	>=60 e < 65	<60
Incidentes resolvidos pelo	1	---	70	>=65 e < 70	>=60 e < 65	<60

2º Nível, dentro dos prazos						
Requisições de serviços resolvidas pelo 2º Nível, dentro dos prazos	1	---	70	>=65 e < 70	>=60 e < 65	<60
Usuários satisfeitos com o atendimento realizado	1	---	90	>=80 e < 90	>=70 e < 80	<80
Qualidade dos atendimentos dos Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	3	---	90	>=80 e < 90	>=70 e < 80	<80
Chamados reabertos por erros ou execução incompleta	1,5	P1	2	>2 e <3	>=3 e <4	>4
Chamados reabertos por erros ou execução incompleta	1	P2,P3,P4	2	>2 e <3	>=3 e <4	>4

2. Indicadores de disponibilidade de equipamento, serviço e aplicação

Os Indicadores de Disponibilidade, serão contabilizados ao longo de cada mês e servirão de base para as avaliações quantitativa e qualificativa da disponibilidade dos serviços suportados pela equipe da Contratada, permitindo o acompanhamento da efetividade desses serviços.

O Indicador de Disponibilidade corresponde ao percentual de tempo mensal em que equipamento, serviço ou aplicação ficou disponível para uso, sem apresentar falha em alguma de suas funções, nem queda na qualidade ou desempenho, de acordo com os critérios estabelecidos.

Regras para o cálculo da disponibilidade dos Equipamentos e Serviços

- A indisponibilidade deve ser medida por serviço e não por servidor;
- Caso o serviço de mesma natureza seja fornecido por dois ou mais servidores o índice deve ser calculado individualmente, exceto quando em ambiente de redundância;
- Os serviços devem estar disponíveis em regime contínuo (24horas x 7dias). O serviço somente será considerado como disponível se estiver funcionando normalmente, com qualidade e com o desempenho adequado;
- A disponibilidade de um serviço será calculada pela soma dos tempos em que o serviço estiver ativo e funcionando normalmente;
- Não serão considerados como serviços indisponíveis aqueles que interromperam devido a efeito cascata (ex.: o defeito em um switch que provoca a indisponibilidade de vários servidores); e
- A lista de serviços referenciada na tabela acima será detalhada na fase de ambientação entre a Contratada e a UFBA, podendo ser modificada ao longo do contrato.

Regras para o cálculo da disponibilidade das Aplicações

- A indisponibilidade deve ser medida por Aplicação e não por serviço ou servidor;
- As Aplicações devem estar disponíveis em regime contínuo (24horas x 7dias). Somente será considerada como disponível se estiver funcionando normalmente, com qualidade e com o desempenho adequado;
- A disponibilidade da Aplicação será calculada pela soma dos tempos em que estiver ativa e funcionando normalmente;
- O desempenho adequado, que será aferido de cada Aplicação, corresponde ao tempo médio de resposta que deve ser de no máximo 3 ms a uma requisição realizada pelo usuário durante uso da Aplicação;
- Para o cálculo mensal do desempenho da Aplicação considera-se a média dos tempos de medidos pelo servidor de monitoramento localizado no datacenter da STI/UFBA;
- Os tempos aferidos, em que desempenho da Aplicação foi degradado por quaisquer motivos, que não tenham sido de responsabilidade da CONTRATADA, justificadamente, serão desconsiderados.

A Tabela de Indicadores de Disponibilidade de Equipamento, Serviço e Aplicação abaixo lista a meta e as informações para a aplicação de glosas em decorrência de descumprimento das metas estabelecidas. A lista completa de equipamentos, serviços e aplicações será definida durante o período de implantação e revisada mensalmente, na emissão da Ordem de Serviço. Os indicadores que possuem maior Fator de Valoração estão listados na tabela.

Tabela de Indicadores de Disponibilidade de Equipamento, Serviço e Aplicação

Indicador	Fator de Valoração	Meta (%)	Taxa Aferida (%) / Pontuação		
			01 ponto	02 pontos	04 pontos
Disponibilidade do Firewall	2,5	99,9	>=99,5 e <99,9	>=95 e <99,5	<95
Disponibilidade do Switches do Core	2,5	99,9	>=99,5 e <99,9	>=95 e <99,5	<95
Disponibilidade do Sistema de Backup	2	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade do AntiSpam/Mail-gateway	2	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade dos Storages	2	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade do Ambiente de Virtualização	2	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade do Active Directory	2	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade do DHCP	1,5	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade do Moodle	2,5	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade do Banco de Dados – Sql Server	2	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade do Banco de Dados – Postgress	2	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade do CAFe	2	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
disponibilidade do EduROAM	2	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade do Serviço de E-mail interno	2	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade do Serviço de E-mail na nuvem	2	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade do Serviço de Listas	1,5	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade do Serviço de Drupal – sites institucionais	2	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade do Serviço de Wordpress – sites institucionais	1,5	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade do Serviço de Cloudlinux	2	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade do Sistema de Bibliotecas	1,5	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade do Sistemas Integrados de Gestão (SIGs)	2	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade de equipamentos, serviços e aplicações de TIC *	1	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95

* Um indicador para cada equipamento, serviço ou aplicação.

Cálculo da pontuação em razão das taxas aferidas dos Indicadores apresentados acima

- i. As tabelas acima, de Indicadores dos Atendimentos de Chamados e de Indicadores de Disponibilidade de Equipamento, Serviço e Aplicação, apresentam as metas que devem ser atingidas para cada Indicador e informações a serem usadas para cálculo de glosas a serem aplicadas na remuneração pelos serviços prestados, em caso de não atingimento dessas metas;
- ii. Para cada um dos Indicadores listados são definidos três níveis de pontuação em razão da taxa aferida por cada serviço durante o mês;
- i. Uma vez obtida a taxa de aferição e enquadrada na coluna apropriada é obtida a quantidade de pontos correspondente;

- ii. O Fator de Valoração, é utilizado para complementar o cálculo da pontuação. O objetivo do Fator de Valoração é tratar de forma diferenciada as implicações em cada serviço;
- iii. A pontuação obtida para cada indicador da tabela será multiplicada pelo Fator de Valoração respectivo.

a. Exemplo 1:

Taxa aferida para o Indicador “Incidentes resolvidos no prazo” com prioridade P1 = 85%
Enquadrado na coluna Taxa Aferida (%) / Pontuação = 01 ponto
Fator de Valoração para esse serviço = 2
Pontuação final obtida (Pontuação x Fator de Valoração) = 02 pontos

b. Exemplo 2:

Taxa aferida para o Indicador “Disponibilidade do Firewall” = 94%
Enquadrado na coluna Taxa Aferida (%) / Pontuação = 04 pontos
Fator de Valoração para o serviço/equipamento = 3
Pontuação final obtida (Pontuação x Fator de Valoração) = 12 pontos

3. Indicadores de mudanças, problemas e outras obrigações

3.1. Mudanças

Toda alteração de quaisquer itens de configuração do ambiente de produção deve ser submetida à aprovação da STI, através da Requisição de Mudança e Liberação (RDML).

O processo de preparação da Mudança exige que sejam criados alguns artefatos, como: instruções de trabalho, procedimentos e o preenchimento do formulário de gestão de mudança. Além das validações técnicas das instruções e procedimentos e do formulário de gestão apresentado.

O tipo Emergencial de Mudança poderá ser realizado em situações em que não seja possível cumprir com todas as etapas de preparação antes da execução e que a alteração seja necessária para o reestabelecimento de um serviço indisponível.

A preparação dos artefatos da Mudança Emergencial deverá ser iniciada no primeiro dia útil após à aplicação da alteração. A escrita, validação, submissão e aprovação do Comitê Gestor de Mudanças deverão acontecer até a segunda reunião subsequente à aplicação da alteração.

As condições do Gerenciamento de Mudanças e Liberação serão disponibilizadas na fase de ambientação, podendo ser revisadas a cada emissão de Ordem de Serviço.

3.2. Problemas

A prevenção da ocorrência de incidentes deve ser realizada por meio do Gerenciamento de Problemas, que tem também o objetivo de minimizar o impacto dos incidentes que não puderem ser evitados. A contratada deve registrar o Problema no SGCS informando os dados utilizados para a identificação e descrevendo todas as informações necessárias para caracterizar e orientar o diagnóstico do ativo.

A abertura de um problema pode ocorrer em três casos: O primeiro acontece com base na análise proativa periódica de dados do monitoramento como estatísticas de disponibilidade, capacidade e uso, padrões de comportamento de ativos, recorrência de eventos etc. O segundo, com base na repetição de incidente em qualquer ativo que esteja em produção na Rede UFBA. O terceiro, na ocorrência de incidente em ativo ou serviço crítico de TIC. A priorização e o prazos de solução devem ser registrados de acordo com as definições de severidade realizadas pela STI/UFBA.

O tratamento do Problema deve ser iniciado pela fase de diagnóstico, contando com a atuação de uma equipe multidisciplinar. A solução elaborada deve ser apresentada à STI/UFBA para aprovação antes de qualquer intervenção em ambiente de produção.

O registro do Problema no SGCS inclui a documentação das informações utilizadas para detecção/identificação do problema, as ações e resultados do diagnóstico, as soluções de contorno e as soluções definitivas, de acordo com as definições da Base de Conhecimento da STI/UFBA.

As condições do Gerenciamento de Problemas e a Lista de Ativos e Serviços Críticos serão disponibilizados na fase de ambientação, podendo ser revisados a cada emissão de Ordem de Serviço.

Priorização de Problemas

Impacto

IMPACTO	DESCRIÇÃO
ALTO	Um incidente no ativo afeta muitos usuários ou processos críticos para o negócio
MÉDIO	Um incidente no ativo afeta um número moderado de usuários ou processos importantes
BAIXO	Um incidente no ativo afeta poucos usuários, processos não críticos ou ativos que suportam funções secundárias dos serviços de TIC

Urgência

URGÊNCIA	DESCRIÇÃO
ALTO	Necessita de resolução imediata para evitar consequências graves, é o caso de problema que já tenha causado indisponibilidade
MÉDIO	Pode esperar por um período curto antes de ter um impacto significativo
BAIXO	Pode esperar mais tempo antes de causar um impacto, não ocorreu nenhum incidente

Prioridade

A combinação do impacto e urgência determina a prioridade do problema conforme matriz:

IMPACTO/URGÊNCIA	BAIXA	MÉDIA	ALTA
ALTO	P2	P1	P1
MÉDIO	P3	P2	P1
BAIXO	P3	P3	P2

Para cada prioridade, temos os tempos definidos conforme abaixo:

Prazos de Atendimento de Problema

Prioridade	Tempo para Início da Investigação	Tempo para Implementação de Solução de Contorno	Tempo para Identificação da Causa Raiz	Tempo para Implementação de Solução Definitiva
1	Até 2h úteis após a detecção/registro do problema	Até 8h úteis após registro do problema	36h úteis desde o início da investigação	Em até 2 dias úteis após identificação da causa raiz
2	Até 4h úteis após a detecção/registro do problema	Até 18h úteis após registro do problema	60h úteis desde o início da investigação	Em até 5 dias úteis após identificação da causa raiz
3	Até 12h úteis após a detecção/registro do problema	Até 24h úteis após registro do problema	96h úteis desde o início da investigação	Em até 7 dias úteis após identificação da causa raiz

3.3. Relatório de Balanço

O relatório de balanço dos atendimentos e da qualidade da Central de Serviços de TIC, bem como dos Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC, é uma ferramenta essencial para avaliar a eficácia, eficiência e conformidade com os NMS e demais requisitos de prestação dos serviços.

A periodicidade e os requisitos da análise serão definidos durante a fase de Ambientação. Após a entrega do

relatório, a CONTRATADA deve realizar uma reunião para apresentação da performance da Central de Serviços e do Gerenciamento de Infraestrutura, com foco na continuidade do serviço, nas áreas que necessitam de atenção e nas decisões estratégicas que forem tomadas após conhecimento dos dados, visando garantir que os serviços entregues estejam alinhados às necessidades e expectativas do negócio.

Indicadores de Gerenciamento de Conhecimento

Taxa de Uso da Base de Conhecimento (KB): Total de consultas à base de conhecimento versus o total de chamados/problemas resolvidos. Os atendimentos devem ser resolvidos com base em informações da KB. Percentual a ser atingido ≥ 80%.

Taxa de Contribuição para a Base de Conhecimento: Total de documentos ou registros novos adicionados à KB por mês versus o total de chamados/problemas resolvidos sem utilização da Base de Conhecimento.

Feedback da Qualidade do Conhecimento Registrado: Percentual de feedback positivo em relação à utilidade e precisão das informações registradas na base de conhecimento. Percentual ≥ 90% de feedback positivo pela STI/UFBA.

Taxa de Transferência de Conhecimento para a Contratante: Número de conhecimentos gerados versus Número de conhecimentos transferidos. Mede a eficácia e a qualidade do conhecimento transferido da equipe de TI para a organização contratante. Percentual a ser atingido ≥ 90%.

Taxa de Desempenho da Transferência de Conhecimento: Número de colaboradores que demonstraram competência após transferência versus número total de colaboradores envolvidos na transferência. Mede a eficácia com que o conhecimento é compartilhado e assimilado entre os membros da equipe, especialmente em situações de mudança de funções, integração de novos colaboradores, ou treinamento cruzado entre equipes da CONTRATADA, da CONTRATANTE ou de Fornecedores. Percentual a ser atingido ≥ 90%.

Efetividade do Gerenciamento de Conhecimento: Soma ponderada dos indicadores versus total de Indicadores Avaliados. Percentual a ser atingido ≥ 85%.

Tabela de Indicadores de Gerenciamento de Conhecimento

Indicador	Peso	Meta (%)	Taxa Aferida (%) / Pontuação		
			01 ponto	02 pontos	04 pontos
Uso da Base de Conhecimento	1	70	>=60 e <70	>=50 e <60	<50
Contribuição para a Base de Conhecimento	1	95	>=90 e <95	>=80 e <90	<80
Feedback da Qualidade do Conhecimento Registrado	2	90	>=80 e <90	>=70 e <80	<70
Transferência de Conhecimento para a Contratante	2	90	>=80 e <90	>=70 e <80	<70
Desempenho da Transferência de Conhecimento	2	90	>=80 e <90	>=70 e <80	<70
Efetividade do Gerenciamento de Conhecimento	---	85	>=80 e <85	>=75 e <85	<75

A Tabela de Indicadores de Mudanças e Outras Obrigações abaixo, lista os indicadores contratuais, fornecendo a meta de cada um deles e informações para aplicação de glosas, em decorrência de descumprimento das metas estabelecidas.

Tabela de Indicadores de Mudanças e Outras Obrigações

Indicador	Meta	Ocorrência		
		1ª	2ª	3ª e demais

Quantidade de vezes que o empregado se apresenta sem uniforme ou crachá nos locais de prestação de serviço	0	0	0	1 ponto cada
Quantidade de vezes que o empregado deixar de prestar ou abandonar o serviço solicitado, via registro de chamado ou ordem de serviço, sem motivo de força maior	0	1 ponto	1 ponto	2 pontos cada
Quantidade de vezes que o empregado não cumpra a política de segurança da UFBA	0	1 ponto	1 ponto	2 pontos cada
Quantidade de vezes que a Contratada não apresentar em reunião o relatório do balanço dos atendimentos e da qualidade no prazo (este indicador será acumulativo em caso de recorrência sequencial)	0	1 ponto	1 ponto	2 pontos cada
Quantidade de vezes em que o backup semanal de um ativo em produção não for realizado (este indicador será acumulativo em caso de recorrência sequencial no ativo)	0	0	2 pontos	3 pontos cada
Quantidade de vezes em que não for possível recuperar o backup de um ativo em produção na data mais próxima ao incidente da perda dos dados (este indicador será acumulativo em caso de recorrência sequencial no ativo)	0	0	2 pontos	3 pontos cada
Quantidade de vezes em que o Plano de Comunicação de Incidentes Críticos não for atendido no prazo (este indicador será acumulativo em caso de recorrência sequencial)	0	0,5	0,5	1 ponto cada
Quantidade de vezes em que o backlog semanal de chamados por nível de atendimento for maior que 15% (cada nível de atendimento representa uma ocorrência)	0	0	0,5	0,5 pontos cada
Quantidade de chamados em que a contagem do tempo de atendimento for pausada em desacordo com as situações definidas pela UFBA	0	0	0	1 ponto cada
Quantidade de vezes em que o empregado não atuar em um chamado por mais de 8h (a identificação será realizada pelo histórico de acompanhamentos no SGCS)	0	0	0	1 ponto cada
Quantidade de vezes em que a Contratada não seguir as regras de prioridades de atendimento, os requisitos técnicos, negociais ou processuais definidos pela UFBA	0	1	1	2 pontos cada
Quantidade de vezes em que a Contratada realizar alteração no ambiente de produção sem autorização prévia da UFBA e sem apresentação da mudança	0	1	1	3 pontos cada
Quantidade de vezes que a Contratada não apresentar documentação e mudança emergencial dentro do prazo (este indicador será acumulativo mensalmente até a apresentação da mudança)	0	1	1	2 pontos cada
Quantidade de vezes em que a Mudança for realizada sem sucesso ou fora do	0	1	1	2 pontos cada

prazo				
Quantidade de vezes em que deixar de atualizar as documentações da contratante e a base de dados sempre que forem realizadas mudanças na infraestrutura	0	1	1	2 pontos cada
Quantidade de vezes em que o Problema não for registrado ou for registrado fora do prazo	0	1	1	2 pontos cada
Quantidade de vezes em que o Problema não for documentado ou for documentado de forma incompleta (este indicador será acumulativo até a entrega da documentação completa)	0	1	1	2 pontos cada
Quantidade de vezes em que o Problema não for resolvido ou for resolvido fora do prazo (este indicador será acumulativo até a solução do problema)	0	1	1	2 pontos cada
Quantidade de vezes em que uma ação de Melhoria Contínua não for executada no prazo (em caso de ocorrência sequencial, este indicador será acumulativo)	0	1	1	2 pontos cada
Quantidade de vezes em que um Acordo Operacional não for cumprido (em caso de ocorrência sequencial, este indicador será acumulativo)	0	1	1	2 pontos cada
Quantidade de vezes que o NOC não identificar indisponibilidade de ativo ou não comunicar à UFBA	0	1	1	2 pontos cada

Para os casos em que outra frequência não esteja definida, o período de apuração dos indicadores é mensal. A acumulação da pontuação dos indicadores elegíveis será mensal, enquanto a condição de ocorrência for verdadeira.

Cálculo do backlog semanal de chamados: $\% \text{ backlog} = (\text{Quantidade de chamados abertos vencidos} / \text{Quantidade total de chamados abertos na semana}) * 100$

4. Descontos ou Glosas:

Serão aplicados descontos nas faturas mensais da Contratada decorrentes de aferição da qualidade dos serviços prestados, quando da ocorrência de eventos, como o não cumprimento das metas dos Acordos de Níveis de Serviços. Os valores referentes a Descontos, que porventura venham a ser aplicados, serão deduzidos na fatura do mês da apuração.

Cálculo dos descontos

Os descontos serão apurados mensalmente e são baseados na pontuação decorrente de não atendimento às metas estabelecidas no NMS, ou descumprimento de outras obrigações previstas neste edital. Os pontos totalizados serão utilizados para aplicar o percentual de desconto sobre o faturamento mensal conforme as faixas definidas abaixo.

A juízo do gestor do contrato, por parte da UFBA, descontos poderão não ser aplicados, desde que a motivação seja devidamente justificada e caracterize-se que são decorrentes de fatos não técnicos no cumprimento dos serviços contratados.

O valor máximo de desconto relativo a desatendimentos de NMS será de 30% do valor nominal (original) da OS, ainda que a soma dos percentuais de retenções ultrapasse este limite, independentemente de eventuais penalidades aplicadas à CONTRATADA. O percentual que ultrapassar deve ser cobrado nos meses subsequentes.

Tabela de Pontuação para aplicação de desconto

Pontuação alcançada	Percentual (sobre o faturamento mensal)	Pontuação alcançada	Percentual (sobre o faturamento mensal)
≥ 0 e < 2	0%	≥ 26 e < 28	13%
≥ 2 e < 4	1%	≥ 28 e < 30	14%
≥ 4 e < 6	2%	≥ 30 e < 32	20%
≥ 6 e < 8	3%	≥ 32 e < 34	21%
≥ 8 e < 10	4%	≥ 34 e < 36	22%
≥ 10 e < 12	5%	≥ 36 e < 38	23%
≥ 12 e < 14	6%	≥ 38 e < 40	24%
≥ 14 e < 16	7%	≥ 40 e < 42	25%
≥ 16 e < 18	8%	≥ 42 e < 44	26%
≥ 18 e < 20	9%	≥ 44 e < 46	27%
≥ 20 e < 22	10%	≥ 46 e < 48	28%
≥ 22 e < 24	11%	≥ 48 e < 50	29%
≥ 24 e < 26	12%	≥ 50	30%

Multas:

Os valores referentes a Multas, que por ventura venham a ser aplicados, serão deduzidos na fatura do mês da apuração.

a. Caso a Contratada, por problemas alheios à UFBA ou julgados injustificáveis pela mesma, exceder o prazo máximo de implantação especificado no APÊNDICE de AMBIENTAÇÃO deste Termo de Referência, com a aprovação do **Termo de Aceite Definitivo**, ficará sujeita a multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor mensal do contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas nesse Edital. Decorridos 30 (trinta) dias corridos de atraso, a UFBA se reserva ao direito de decidir pela continuidade da multa ou pela rescisão, em razão da inexecução parcial ou total.

b. Em caso de descumprimento do prazo ou não entrega pela Contratada do Plano de Transição Contratual Final, conforme APÊNDICE de AMBIENTAÇÃO nesse Termo de Referência, ficará sujeita a multa de 4% (quatro por cento) a cada mês, contados a partir do terceiro mês antes do vencimento do contrato.

c. Em caso de reposição de algum profissional, alocado na execução dos serviços, a Contratada deverá apresentar um novo profissional com a qualificação mínima exigida para ocupar a vaga no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos. Não sendo preenchida a vaga deste profissional com as qualificações mínimas exigidas, aplica-se o seguinte:

- Multa de 4% (quatro por cento) sobre o valor mensal do contrato, que foi faturado no último mês da prestação de serviço, para cada mês de não apresentação ou reprovação do profissional apresentado, com exceção dos casos em que a UFBA tiver ciência e emitir um documento atestando a sua anuência.

d. Todo profissional alocado pela Contratada, para a execução dos serviços, deve possuir a qualificação exigida neste Termo de Referência para o desempenho das suas funções:

- Multa de 2% (dois por cento) por profissional sobre o valor mensal do contrato, que foi faturado no último mês da prestação de serviço, para cada mês que o profissional alocado não atenda aos requisitos mínimos exigidos.
- Em caso de reincidência de um novo profissional, aplica-se multa de 4% (quatro por cento), sobre o valor mensal do contrato, que foi faturado no último mês da prestação de serviço.

e. Em caso de descumprimento da capacitação continuada dos profissionais, alocados na execução dos serviços, exigida neste Termo de Referência, a CONTRATADA ficará sujeita a multa, a ser descontada na última fatura do contrato, da forma abaixo:

- Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato, que foi faturado no último mês da prestação de serviço, para média calculada superior a 30h por funcionário.
- Em caso de a média calculada por funcionário ficar menor a 30h, aplica-se multa de 15% (quinze por cento), sobre o valor mensal do contrato, que foi faturado no último mês da prestação de serviço.

f. Em caso de descumprimento da entrega: do Caderno Mensal de Serviços, do Plano de Melhoria Continua ou da Avaliação de Maturidade do ambiente, conforme exigido neste Termo de Referência, a CONTRATADA ficará sujeita a multa, a ser descontada na última fatura do contrato, da forma abaixo:

- Multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do contrato, que foi faturado no último mês da prestação de serviço, para cada item descumprido.
- Em caso de reincidência aplica-se multa de 2% (dois por cento), sobre o valor mensal do contrato, que foi faturado no último mês da prestação de serviço, para cada item descumprido.

g. A CONTRATADA deve implantar e atuar em conformidade as gestões ITILs definidas em conjunto pela CONTRATANTE, conforme exigido neste Termo de Referência. Em caso de descumprimento, a CONTRATADA ficará sujeita a multa, a ser descontada na última fatura do contrato, da forma abaixo:

- Multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do contrato, que foi faturado no último mês da prestação de serviço, para cada item descumprido.
- Em caso de reincidência aplica-se multa de 2% (dois por cento), sobre o valor mensal do contrato, que foi faturado no último mês da prestação de serviço, para cada item descumprido.

ANEXO APÊNDICE G

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

1. SUPORTE TÉCNICO EM HARDWARE, SISTEMAS OPERACIONAIS, SOFTWARES E APLICATIVOS

Serviço	Ação
Desktop, Notebook, Periférico, Scanner, Monitor e Impressora	Inspeção para Aceite, Instalação, Desinstalação, Configuração e Tratamento de Incidentes
Windows, Linux, MacOS	Instalação, Configuração, Atualização, Formatação, Restauração, Tratamento de Lentidão e Incidentes
MS Office e Antivírus	Instalação, Desinstalação, Configuração, Atualização e Tratamento de Lentidão e Incidentes
Navegadores de Internet, Correio Eletrônico e outros Aplicativos	Instalação, Desinstalação, Configuração, Atualização, Tratamento de Lentidão e Incidentes

2. APOIO A EVENTOS

Serviço	Ação
Transmissão de Vídeo e Videoconferência	Apoio, Suporte, Acompanhamento técnico nas apresentações e Tratamento de Lentidão e Incidentes
Webconferência	Apoio, Suporte, Treinamento e Tratamento de Lentidão e Incidentes

3. SERVIÇOS EM REDE E TELECOMUNICAÇÃO

Serviço	Ação
Switch e Ponto de Acesso (AP)	Configuração, Instalação e Desinstalação
Ponto de Rede	Ativação e Tratamento de Lentidão e Incidentes
Endereço de IP	Fornecimento
Link de Dados	Configuração, Teste e Tratamento de Lentidão e Incidentes
VOIP	Ativação de Ramal, Configuração e Tratamento de Lentidão e Incidentes

4. SERVIÇOS EM AMBIENTE SERVIDOR

Serviço	Ação
Active Directory	Atualização, Configuração, Tratamento de Lentidão e Incidentes
Serviço de Backup	Instalação, Desinstalação, Configuração, Backup dos dados, Restauração dos dados, Tratamento de Lentidão e Incidentes
Antivírus, Serviço de Listas de E-mail, E-mail Institucional, Impressão	Instalação, Desinstalação, Configuração, Tratamento de Lentidão e Incidentes
Serviço de DNS, DHCP e outros	Configuração e Tratamento de Lentidão e Incidentes
Serviço de FTP	Configuração, Permissão e Tratamento de Lentidão e Incidentes
Arquivos e Aplicação	Instalação, Desinstalação, Configuração, Atualização, Tratamento de Lentidão e Incidentes
Sistema Operacional (Linux e Windows)	Instalação, Desinstalação, Atualização, Configuração, Tratamento de Lentidão e Incidentes
Storage e Terminal Server	Instalação, Desinstalação, Configuração, Tratamento de Lentidão e Incidentes
Virtualização	Criação de VM, Exclusão de VM, Configuração, Criação e exclusão de SnapShot/Clone, Tratamento de Lentidão e Incidentes
Kubernetes e Docker	Instalação, Desinstalação, Configuração, Tratamento de Lentidão e Incidentes
Banco de Dados	Instalação, Desinstalação, Criação de Base de Dados, Criar e/ou Alterar objetos na base de dados, Configuração, Backup, Restauração, Tratamento de Lentidão e Incidentes

5. SERVIÇOS EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Serviço	Ação
Certificado Digital	Instalação, Desinstalação, Emissão, Revogação e Tratamento de Incidentes
Firewall	Instalação, Desinstalação, Permissão, Configuração e Tratamento de Lentidão e Incidentes
Serviço de Anti SPAM	Instalação, Desinstalação, Configuração, Atualização, Tratamento de Lentidão e Incidentes
Acesso Remoto (VPN)	Instalação, Desinstalação, Configuração, Permissão e Tratamento de lentidão e Incidentes
Tratamento de Vulnerabilidade	Análise e Correção
Incidentes de Segurança (Copyright, DOS, Intrusão, Vazamento, Phishing, SPAM e Defacement – WEB)	Tratamento de Incidentes

6. SERVIÇOS DE SUPORTE AO DATA CENTER

Serviço	Ação
NoBreak, Estabilizador, Gerador, Central de Detecção e Combate a Incêndio, Central do Ar Condicionado e CFTV Interno da STI	Tratamento de Incidentes e Abertura de chamados para o fornecedor
Gerador	Abastecimento de combustível e Tratamento de Incidentes
Zabbix, Grafana e Cacti	Instalação, Desinstalação, Atualização, Configuração, Administração de usuários, Adição, Remoção e Tratamento de Lentidão e Incidentes

7. SUPORTE AOS SISTEMAS CORPORATIVOS E ACADÊMICOS *

Serviço	Ação
Pergamum, SIPAT, SIAC Desktop	Instalação, Desinstalação, Configuração, Atualização, Permissão, Criação de Login/Senha e Tratamento de Lentidão e Incidentes
SIPAC	Alteração de e-mail, Criação de Login, Permissão de Acesso, Cadastro de unidades Tratamento de Lentidão e Incidentes
SIGAA	Vínculos, Acessos e Tratamento de Lentidão e Incidentes
SIGELEIÇÃO	Cadastrar Eleição e Tratamento de Lentidão e Incidentes
SIGADMIN	Alteração de e-mail e Tratamento de Lentidão e Incidentes
SIGRH	Cadastrar Eleição e Tratamento de Lentidão e Incidentes
SIAC WEB, SIAC Docentes, SIATEX, SISCON, SIAV, SGGU, SISAU, SISBIC, SISBIEX, SISPER, SIUS e RI	Tratamento de Lentidão e Incidentes

* Alguns atendimentos são realizados por N2 específico de Suporte aos sistemas.

8. DEMAIS SERVIÇOS

Serviço	Ação
Arquivos e Pastas	Criação, Exclusão e Permissão de acesso
Gestão de Usuários e Grupos	Criação, Desativação, Remoção, Alteração de Nome/Login e Perfil de acesso, Alteração de Senha e Atualização Cadastral
E-mail Institucional (UFBAMAIL)	Criação e Desativação de conta, Criação e Exclusão de Listas de Distribuição e Aumento de Cota
GSuíte e Office 365	Criação e Remoção de Conta e Alteração de Perfil
Sistema da Central de Serviços (GLPI)	Instalação, Desinstalação, Configuração, Atualização, Permissão e Tratamento de Lentidão e Incidentes
AVA e Moodle	Criação e Exclusão de Sala Virtual, Cadastramento em Lote, Orientação Pedagógica, Instalação de Plugin, Alteração de Dados Cadastrais e Tratamento de Falha de Acesso,

	Exportação e importação de backup, Configurações e orientações de tarefas e Replicação de grupos de curso
Web Site	Criação, Configuração, Remoção, Desativação de Domínio, Hospedagem de Sites e Tratamento de Lentidão e Incidentes
Hospedagem de Terceiros (Colocation)	Instalação, Desinstalação, Configuração e Tratamento de Incidentes

9. ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS

Serviço	Ação
Hardware, Sistemas Operacionais, Softwares e Aplicativos	Esclarecimento de dúvida sobre estação de Trabalho, Periféricos, Impressora, Scanner e Monitor, Windows, Linux, MacOS e Outros Sistemas Operacionais, Antivírus, Leitor de PDF, Navegadores de Internet, Correio eletrônico, Office e Outros Aplicativos.
Sistemas Corporativos e Acadêmicos	Esclarecimento de dúvida sobre SIAC WEB, SIAC Docentes, SIATEX, SISCON, SIAV, SGGRU, SIGADMIN, SIPAC, SIGAA, SIGRH, SIPAT, SISAU, SISBIC, SISBIEX, SISPER, SIUS e SIGEleição
Reclamação	Registrar e encaminhar a reclamação

ANEXO APÊNDICE H

COMPOSIÇÃO DO PARQUE COMPUTACIONAL

CENÁRIO UFBA

A Universidade conta com três Campi, em 5.826.097,82 m2 de área territorial e com 338.894,44 m2 de área construída, localizados nas cidades de Salvador, Vitória da Conquista e Camaçari e três fazendas experimentais. Em Salvador a maioria das unidades estão nos dois principais campi localizados nos bairros de Ondina/Federação e Canela, além de outras situadas no centro da cidade, como Piedade e Terreiro de Jesus.

1. TOPOLOGIA DA REDE

A rede UFBA possui a topologia física em estrela e funciona na Camada 2 do modelo TCP/IP e está distribuída em várias unidades nos diversos campi nas cidades de Salvador, Vitória da Conquista e Camaçari.

A concentração principal da rede encontra-se no datacenter, localizado na Superintendência de Tecnologia da Informação, no campus de Ondina/Federação de onde deriva a conectividade para todas as unidades do campus de Ondina e para outros quatro pontos de concentração, através de 42 Km de malha de fibra ótica.

Os outros pontos de concentração da rede estão localizados no campus do Canela que interliga unidades próximas, outro na Piedade (Faculdade de Economia) que interliga as unidades do centro da cidade, outro na Escola Politécnica que interliga as sub-redes instaladas nesta escola, e por último o do antigo prédio do SMURB que interliga o CEAB – Centro de Estudos de Arquitetura da Bahias, o Diretório Central de Estudantes (DCE) e PAF6.

Atualmente a UFBA possui um total de 734 switches espalhados nas diversas unidades. Em Salvador, em Vitória da Conquista são 35, Camaçari são 6 e Oliveira dos Campinhos 4. Cada unidade possui um switch de borda interligado a um ponto de concentração da rede, que distribui internamente em cada unidade para outros switches de acesso e esses interligam as estações de trabalho de cada usuário.

A rede sem fio da UFBA tarvés de uma solução institucional prover acesso wireless em diversas unidades espalhadas em Salvador, Vitória da Conquista e Camaçari.

Atualmente, são 660 pontos de acesso, sendo 615 em Salvador, 39 em Vitória da Conquista e 6 em Camaçari. É importante ressaltar que esses números são apenas dos equipamentos instalados e gerenciados pela STI.

A UFBA se interliga à Internet via a Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP) por meio do Ponto de Presença da Bahia (POP-BA) com dois links de saída de velocidade de 10Gbps cada.

O campus de Vitória da Conquista se interliga ao núcleo da rede, em Salvador, através de um link com velocidade nominal de 1Gbps, mantido pela RNP.

O campus de Camaçari, também se interliga ao núcleo da rede, em Salvador, através de um link com velocidade nominal de 1Gbps, mantido pela RNP e a fazenda experimental de Oliveira dos Campinhos, através do link de velocidade de 10Mbps.

Abaixo segue tabela com o quantitativo de equipamentos que compõe a rede UFBA:

Equipamento	Fabricante	Modelo	Quantidade
Switch Core	Huawei	SE6730-H8X6C	2
Switch Core	Huawei	SE5732-H48S6Q	2
Switch Core	Huawei	SE5732-H24S6Q	1
Switch Borda	Huawei	SE5720-28X	77
Switches de Acesso*	Diversos	Diversos	652
Controlador Wifi	Dlink	DWS-3024	6
Controlador Wifi	Dlink	DWS-4026	1
Pontos de Acesso	Dlink	DWL-8500	127
Controlador Wifi	Ruckus	ZD3025	2
Pontos de Acesso	Ruckus	ZF7372 / R310 / R600 / R610 / R650 / R700	533

Router	Microtik	RB 1100AH	2
Roteador**	Diversos	Diversos	2
Firewall	Fortigate	Fortinet 3200D	2
Firewall	Fortigate	Fortinet 1801F	1
Firewall	Fortigate	FortiAnalyzer 2000E	1

* Swiches dos fabricantes: Dlink, 3Com, Cisco, Dell, Hp Enterprise, Huawei, Tplink e Intelbras

** Roteadores mantidos para prover os links de acesso

2. AMBIENTE DE VIRTUALIZAÇÃO E ARMAZENAMENTO

A rede SAN é composta por dois fabricis formados por três switches de 8Gbps cada. Estes fabricis conectam três sistemas de armazenamento (storage systems), servidores de rack e 10 lâminas blade (via conexões internas dos módulos SAN do chassi).

O ambiente tem como requisito a máxima disponibilidade dos recursos com capacidade/desempenho, sendo utilizado para a rede SAN componentes em pares e sistemas de armazenamento com características e configurações que garantam a alta disponibilidade do ambiente.

Os seguintes equipamentos fazem parte deste ambiente:

Equipamento	Fabricante	Modelo	Observações
Storage	EMC	VNX5300	Volume bruto: 194,5 TB
Storage	EMC	UNITY 400	Volume bruto: 31,4 TB
Storage	EMC	UNITY 500	Volume bruto: 364,7 TB
Switch SAN	Brocade	300	Core do Fabric A. Throughput máximo - 8Gbps
Switch SAN	Brocade	300	Core do Fabric B. Throughput máximo - 8Gbps
Switch SAN	Brocade	M5424	Switch do Blade M1000e (Fabric A) - 8Gbps
Switch SAN	Brocade	M5424	Switch do Blade M1000e (Fabric B) - 8Gbps
Switch SAN	Brocade	M5424	Switch do Blade Center M1000e (Fabric A) - 8Gbps
Switch SAN	Brocade	M5424	Switch do Blade Center M1000e (Fabric B) - 8Gbps
Servidor	Dell	PowerEdge R900	Servidor de backup.

O ambiente de virtualização é composto por dois ambientes principais, sendo um destinado às máquinas virtuais (VMs) de produção, e outro destinado para as demais VMs. Ao total, estes três ambientes disponibilizam 498 VMs hospedadas e ativas no ambiente.

Compõem o ambiente dez servidores com as seguintes características:

Marca / Modelo	Cores	RAM	Armazenamento	Sistema Operacional	Quantidade
Dell / M620	16	128 GB	----	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3	6
Dell / M620	20	128 GB	----	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3	1
Dell / M630	28	384 GB	----	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3	3
Nutanix / NX 8155-G7	16	768 GB	61 TB	Acropole	3
Nutanix /NX 8155-G7	24	384 GB	96 TB	Acropole	2
Nutanix /NX 8155-G7	24	768 GB	96 TB	Acropole	2

3. VOIP

A solução de Voz sobre IP é provida com Asterisk (Open Source Communications Software) e atende a ramais localizados na STI e UFBA. Funcionando, também, como serviço de gateway de voz sobre através do projeto fone@RNP.

Item	Quantidade
Servidor Asterisk	1
SRL (Sip Router Local)/RNP*	2
PBX-IP / RNP*	2
Appliance – Komuter (E1)*	1

* Servidores que compõe a solução do fone@RNP

4. SISTEMA DE E-MAIL

Atualmente o ambiente principal de e-mail utiliza a Suíte de Colaboração Zimbra que foi implementada numa arquitetura multiservidor, com servidores com S.O., SuSE Enterprise.

Compõe, ainda, a solução de e-mail os gateways de mensagens do fabricante Proofpoint, composto por quatro servidores, sendo um master, dois agentes e um servidor que armazena a quarentena.

É utilizado como SMTP para Serviços e Aplicações dois servidores com Postfix.

Além desses, existe o ambiente de distribuição e gerenciamento de listas de e-mail é provido através do serviço Sympa, com servidores da aplicação e banco de dados em servidores separados.

Abaixo a lista de servidores que compõe o ambiente de e-mail:

Item	Quantidade
Servidor SMTP	2
Servidor LDAP	2
Servidor MAILBOX	2
Servidor FrontEnds	2
Servidor SMTP, LDAP, MAILBOX, PROXY	2
Servidor SMTP e HTTP	1
Servidor de Banco de Dados	1
Servidor SMTP*	2
Servidor Gateway Master	1
Servidor Gateway Agente	2
Servidor Gateway de Quarentena	1

5. AMBIENTE DE SERVIÇOS WEB

O ambiente de serviços de hospedagem WEB é heterogêneo, sendo formado por tecnologias diversas, dentre as quais destacamos:

a) O CloudLinux que provê serviço de hospedagem compartilhada de sites, com as seguintes características: Controle de CPU, Memória, IO e IOPS, Isolamento entre usuários no sistema de arquivos e flexibilidade na escolha da versão do PHP, Python e Perl por usuário. Esse ambiente hospeda em torno de 1.030 sites de usuários da comunidade UFBA.

b) O TOMCAT e o JBOSS que abrigam sites desenvolvidos em Java e estão instalados em servidores com S.O. Debian. Atualmente são 10 servidores TOMCAT e 25 servidores JBOSS, distribuídos nos ambientes de produção, homologação e desenvolvimento, hospedando em torno de 100 aplicações.

c) O Internet Information Service (IIS) com S.O. Windows Server, hospedando em torno de 847 sites.

Além desses a UFBA, possui um ambiente de CMS (Content Manager Service) institucional, na plataforma open source DRUPAL instalado em servidores com S.O. Debian que hospeda 375 sites.

6. AMBIENTE DE EAD

A plataforma utilizada para o serviço de Ensino a Distância (EAD) é o Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment), software open source que apoia a aprendizagem, executado num ambiente virtual. São três grandes ambientes de aprendizado remoto, com Moodle e servidores com S.O. Debian: ava.ufba.br, moodle.ufba.br e adh.ufba.br. O primeiro abriga os componentes curriculares de graduação e pós-graduação de acesso a alunos, docentes e servidores da UFBA; o segundo abriga cursos diversos e é aberto a toda a comunidade; e o terceiro abriga os cursos de qualificação de servidores da UFBA.

7. REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL E REVISTA ELETRÔNICA

O Repositório Institucional, utiliza o Sistema para Construção de Repositórios Institucionais Digitais (DSpace), mantido pelo IBICT (Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia), que possui as funções de armazenamento, gerenciamento, preservação e visibilidade da produção intelectual e permite o gerenciamento da produção científica em qualquer tipo de material digital, dando-lhe maior visibilidade e garantindo a sua acessibilidade ao longo do tempo.

O Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas (SEER), utiliza como plataforma o Open Journal Systems (OJS), desenvolvido pela Universidade British Columbia, que foi traduzido e customizado pelo IBICT. É um software desenvolvido para gestão de publicações periódicas eletrônica e contempla ações essenciais à automação das atividades de editoração de periódicos científicos.

8. SERVIÇO DE NUVEM E REDE SOCIAL

O serviço de nuvem privada, utiliza o software open source OwnCloud, que é um serviço de armazenamento e sincronização de arquivos. Como tal, ownCloud é muito semelhante ao amplamente usado Dropbox e outros.

O serviço de rede social, utiliza o software Noosfero, que é uma plataforma web voltado para a criação de redes sociais, podendo, também, ser utilizado na criação de blogs, áreas de discussão, portfólios online, agendas de eventos, etc.

9. SERVIÇO DE BACKUP E MONITORAMENTO

Atualmente é utilizado como solução para gerencia do processo de backup e restauração dos dados o software BAREOS (Open-Source Backup and Data Recovery Solution), instalado em dois servidores, com S.O. Debian. São realizados backup de 164 servidores no total.

10. DATACENTER

O datacenter é composto pelos sistemas elétrico, de refrigeração e de controle e combate de incêndio. Abaixo apresentamos os equipamentos que compõe cada sistema citado. Esses são gerenciados e monitorados pela equipe da CONTRATADA e mantido por empresas que realizam sua manutenção.

10.1. Sistema Elétrico

O sistema elétrico é composto 2 grupos geradores, um de 180Kva e outro de 260Kva; 6 Nobreaks, um de 80 Kva, outro de 40 Kva, dois de 15Kva cada, um de 12Kva e um de 10Kva; 2 bancos de bateria externos; 1 estabilizador de 75Kva; e quando de distribuição da rede estabilizada da STI e o datacenter.

10.2. Sistema de Refrigeração

O sistema é composto por 01 (uma) Central de Ar-condicionado tipo VRF HITACHI, composto por: 12 (doze) CONDENSADORAS, com capacidade total de 168 HP; 16 (dezesesseis) EVAPORADORAS tipo CASSETE 4 VIAS, com capacidade total de 52,5 HP; e 4 (quatro) SIGMA SPLITÃO, com capacidade total de 80 HP; 4 (quatro) Unidades de Ar Condicionado, tipo self, marca Hitachi, 7,5 TR's e 01 (um) Sistema de Automação para gestão e programação do sistema.

10.3. Sistema de Controle e Combate a Incêndio

O Sistema de Combate a Incêndio, instalado na STI da UFBA, possui 02 (dois) circuitos de sensores, interligados a uma Central de Alarme de marca Engesul, MOD. CE -INC 9441, 6 laços 127/220 V(CA) que monitoram os sensores do piso e do teto da sala do datacenter. Composta por 24 válvulas de segurança para alívio do sistema de combate a incêndio, 16 sensores de fumaça, 26 detectores nos ambientes, 24 cilindros de 45KG de CO2, 01 extintor AP (Água Pressurizada) de 10l, 15 extintores de CO2 de 6KG, 2 extintores CO2 de 4KG e 4 extintores CO2 de 25KG.

11. OUTROS DADOS

11.1. Servidores

O parque de servidores, é composto por servidores físicos e virtuais com sistemas operacionais, Windows Server e Linux nas distribuições Debian, Ubuntu, CentOS e Suse, que suportam diversos serviços, como por exemplo Active Directory (AD), DNS Interno e Externo, VPN, etc. Totalizando aproximadamente 498 servidores.

Existem servidores de colocation, que estão hospedados no datacenter e pertencem a terceiros e não são gerenciados pela equipe da STI.

Abaixo segue relação, exemplificativa, dos softwares que compõe os Servidores:

- a) Antivírus Corporativo: Kaspersky
- b) Servidores WEB: Apache, NGINX, JBoss, TomCat, OJS e DSpace
- c) Monitoramento de Ativos: Cacti e Zabbix
- d) Serviços de Rede: DNS (Windows e BIND9), NTPD, SSHD
- e) CMS: Drupal, Wordpress, Twiki e Foswiki
- f) Containers: Cloudlinux, Docker e Kubernetes

11.2. Banco de dados

O parque de banco de dados é composto por três SGBDS, nas seguintes versões: MySQL 5.1, 5.5 e 5.7; PostgreSQL 8.3, 9.4, 9.5, 9.6 e 10; SqlServer 2005, 2008 e 2012 e Percona 5.7.

Abaixo segue número de servidores de banco e quantidade de banco de dados existentes no ambiente. Estes podem sofrer alterações frequentes em função da demanda.

Ambiente	SGBD	Quantidade	
		Servidor	Banco
Produção	MySQL	14	965
	PostgreSQL	10	41
	Sql Server	3	147
Homologação/Desenvolvimento/Teste	MySQL	3	822
	PostgreSQL	4	65
	Sql Server	1	126

11.3. Estações de trabalho e impressoras

A UFBA possui um parque de aproximadamente 12.000 estações de trabalho, de fabricantes e configurações diversas, bem como o sistema operacional, que pode ser Windows, Linux (várias distribuições) e MAC OS. Algumas estações de trabalho estão no domínio UFBA e outras não. Possui, também, cerca de 570 impressoras, sendo 370 próprias e 200 do contrato de outsourcing, em Salvador de fabricante e modelo variado.

Nas unidades do interior (Vitória da Conquista, Oliveira dos Campinhos e Camaçari) deve ser considerado um parque de aproximadamente 10% do quantitativo apresentado para a UFBA em Salvador.

Abaixo segue relação, exemplificativa, dos softwares que compõe as Estações de Trabalho:

- a) S.O. Windows: ME, Vista, 7, XP Professional e 10;
- b) S.O. GNU/Linux: Debian, CentOS e Ubuntu;
- c) Internet Browser: Internet Explorer, Firefox e Google Chrome;
- d) Cliente de Correio Eletrônico: Microsoft Outlook e outros;
- e) Antivírus: F-Secure, Norton, McAfee, Kaspersky e Avast;
- f) Automação de escritório: Microsoft Office, OpenOffice e LibreOffice;
- g) Backup e Inventário: Agente do BAREOS e Agente do Ocs Inventory;
- h) Outros serviços Internet: FTP, compartilhamento de arquivos e de impressoras, acesso VoIP, ferramentas multimídia;
- i) Sistemas Administrativos: SIP, SIAC, SIPAC, SIGRH, SIGAA e outros sistemas das áreas acadêmica e administrativa.

ANEXO APÊNDICE I

MODELO A - TERMO DE VISTORIA

Declaro, em atendimento ao previsto no Edital de Pregão Eletrônico nº ____/20____, que eu, _____, portador(a) da CI/RG nº _____ e do CPF nº _____, representante da empresa _____, estabelecida no(a) _____, como seu representante legal para os fins do presente termo, compareci perante o representante da UFBA em Salvador/BA e vistoriei o ambiente computacional/telecomunicações da UFBA, assim como recebi o detalhamento e as informações do ambiente onde será prestado o serviço, tomando plena ciência das condições e grau de dificuldade existentes, dando-nos por satisfeitos com as informações obtidas e plenamente capacitados a elaborar nossa proposta para a licitação referenciada.

Salvador/BA, _____ de _____ de 20____

Assinatura (Representante da empresa)

Técnico responsável (Representante da UFBA)

MODELO B - TERMO DE DISPENSA DE VISTORIA

Declaro, em atendimento ao previsto no Edital de Pregão Eletrônico nº ____/20____, que eu, _____, portador(a) da CI/RG nº _____ e do CPF nº _____, representante da empresa _____, estabelecida no(a) _____, como seu representante legal para os fins do presente termo, ter conhecimento do serviço a ser prestado por meio do Edital e seus Anexos supracitado, dispensando a necessidade de vistoria "in loco". Declaro, ainda, que assumo a total responsabilidade pela dispensa da vistoria e pelas possíveis situações que possam ocorrer decorrente dessa.

Declaro que me foi dado acesso às dependências do referido edifício e delegacias, através de cláusula expressa no Edital e Anexos, ao qual dispensei por ter conhecimento suficiente para prestar o serviço com as informações prestadas no Termo de Referência e no Edital.

Salvador/BA, _____ de _____ de 20____

Assinatura (Representante da empresa)

ANEXO APÊNDICE J

MODELO A - ORDEM DE SERVIÇO

ORDEM DE SERVIÇO Nº	OS001	TAREFA:	R00X
Contrato nº	xxx/202	Execução Inicial:	xx/xx/202
Contratada	Nome da Contratada	Execução Final:	xx/xx/202
Área Requisitante:			

item	Perfil	Custo unitário mensal(A) ¹	Quantidade (B)	Custo Mensal Perfil (A*B) ¹
Custo Previsto da OS²:				

1 - Métrica: Custo total mensal por Perfil utilizando-se o Fator K

2- Valor mensal integral dos serviços, desconsiderando os ajustes em função do descumprimento dos níveis mínimos de serviço e desempenho.

Serviço / Tarefa:	Objetivo:

Id	Atividades
1	
2	

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

DOCUMENTOS ENTREGUES
() – Relatório ...
() – Relatório ...
() – Relatório ...

INDICADORES DE DESEMPENHO			
Indicadores	Meta	Glosa	Limite da Glosa

ASSINATURAS		
Gestor do Contrato	Fiscal Requisitante	Preposto

MODELO B - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

IDENTIFICAÇÃO			
Contrato nº		xxx/202	
Contratada:		Nome da Contratada	
Contratante:		Universidade Federal da Bahia	
Ordem de Serviço:	xxxx	Tarefa:	
Período:		Data de Emissão:	
Solução de TIC:			

item	Perfil	Custo unitário mensal(A) ¹	Quantidade (B)	Custo Mensal Perfil (A*B) ¹
Custo Previsto da OS ² :				

1 - Métrica: Custo total mensal por Perfil utilizando-se o Fator K

2- Valor mensal integral dos serviços, desconsiderando os ajustes em função do descumprimento dos níveis mínimos de serviço e desempenho.

DOCUMENTOS ENTREGUES	
Item	Descrição de Produtos/Serviços
1	Relatório...
2	Relatório ...
TOTAL DE ITENS	2

INDICADORES DE DESEMPENHO			
Indicadores	Meta	Glosa	Limite da Glosa

Por este instrumento, atestamos para fins de cumprimento do disposto no artigo 34, inciso I, da Instrução Normativa nº 4/2014 SLTI/MP, que os serviços (ou bens), relacionados na O.S. acima identificada, foram recebidos nesta data e serão objeto de avaliação quanto aos aspectos de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos pela CONTRATANTE.

ASSINATURAS	
De acordo com o ato nº xx/202	
Fiscal Técnico	Preposto

MODELO C - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

IDENTIFICAÇÃO			
Contrato nº		xxx/202	
Contratada:		Nome da Contratada	
Contratante:		Universidade Federal da Bahia	
Ordem de Serviço:	xxxx	Tarefa:	
Período:		Data de Emissão:	
Solução de TIC:			

item	Perfil	Custo unitário mensal(A) ¹	Quantidade (B)	Custo Mensal Perfil (A*B) ¹
Custo Previsto da OS ² :				

1 - Métrica: Custo total mensal por Perfil utilizando-se o Fator K

2- Valor mensal integral dos serviços, desconsiderando os ajustes em função do descumprimento dos níveis mínimos de serviço e desempenho.

DOCUMENTOS ENTREGUES	
Item	Descrição de Produtos/Serviços
1	Relatório...
2	Relatório ...
TOTAL DE ITENS	2

INDICADORES DE DESEMPENHO			
Indicadores	Meta	Glosa	Limite da Glosa

Por este instrumento, atestamos para fins de cumprimento do disposto no artigo 34, inciso I, da Instrução Normativa nº 4/2014 SLTI/MP, que os serviços (ou bens), relacionados na O.S. acima identificada, foram recebidos nesta data e serão objeto de avaliação quanto a os aspectos de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos pela CONTRATANTE.

ASSINATURAS	
De acordo com o ato nº xx/202	
Fiscal Técnico	Preposto

MODELO D - TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO

INTRODUÇÃO
<p>O Termo de Encerramento do Contrato encerrará formalmente o pacto contratual entre a Contratante e a Contratada.</p> <p>Referência: Art. 35 IN SGD/ME Nº 94/2022.</p>

1 – IDENTIFICAÇÃO			
CONTRATO Nº	<xxxxx/aaaa>		
GESTOR DO CONTRATO	<Nome do Gestor do Contrato>		
CONTRATADA	<Nome Contratada> da	CNPJ	<XX.XXX.XXX/XXXXXX- XX>
DATA DE INÍCIO	<dd/mm/aaaa>		
OBJETO	<Descrição do Objeto>		

2 – LISTA DE VERIFICAÇÃO			
Item	Atendido	Não Atendido	Não Aplicável
Os recursos humanos e materiais foram preparados para a continuidade do negócio por parte da Administração?			
A contratada entregou as versões finais dos produtos e a documentação?			
Houve a transferência final de conhecimentos sobre a execução e manutenção da solução?			
A contratada devolveu os recursos que foram oferecidos para operacionalizar o contrato?			
Foram revogados os perfis de acesso dos funcionários da contratada?			
Foram eliminadas as caixas postais que foram oferecidas à contratada?			

<outras que se apliquem ao objeto da contratação>			
...			

3 – DO ENCERRAMENTO

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

O contrato encerra-se por motivo de <motivo>.

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

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

1. As obrigações relacionadas a processos iniciados de penalização contratual;
2. As garantias sobre bens e serviços entregues ou prestados, tanto legais quanto convencionais;
3. A reclamação de qualquer tipo sobre defeitos ocultos nos produtos ou serviços entregues ou prestados.
4. <inserir pendências, se houver>.

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

4 – ASSINATURAS

_____ CONTRATADA Preposto	_____ CONTRATANTE <Autoridade Competente da Área Administrativa>
_____ <Nome> Matrícula: xxxxxxxxx	_____ <Nome> Matrícula: xxxxxxxxx

ANEXO APÊNDICE K

HISTÓRICO DE CHAMADOS

O histórico serve para complementar as informações contidas neste Termo e é um importante elemento de apoio para o dimensionamento da equipe e custos, para melhor equanimidade do certame. No entanto, não deve ser considerada como elemento único para precificação e cumprimento contratual. É fundamental para avaliação adequada do esforço a ser despendido para atendimento do objeto previsto neste edital, o correto entendimento de cada um dos serviços e todas as exigências contratuais e a experiência da licitante na execução de serviços similares.

Os dados apresentados abaixo foram extraídos de série histórica e compõem a volumetria de chamados registrados na Central de Serviços. O objetivo é fornecer informações que contribuam para a correta precificação da proposta de preços com o dimensionamento da equipe e da infraestrutura necessários para atender aos serviços descritos neste Termo de Referência e seus Anexos. Podendo haver variações nos quantitativos durante o período de vigência do contrato.

A quantidade de chamados abaixo se limita a gestão, principalmente, de incidente e requisição de serviços, podendo variar de acordo com o processo e fluxo de atendimento definido por cada empresa. Os dados apresentados, portanto, não garantem que todas as atividades e atendimentos realizados pela equipe foram devidamente apropriados em números e, também, pode não traduzir o esforço realizado e necessário por cada um dos Níveis para atendimento à totalidade do contrato, que alberga as atividades de sustentação, evolução e transformação.

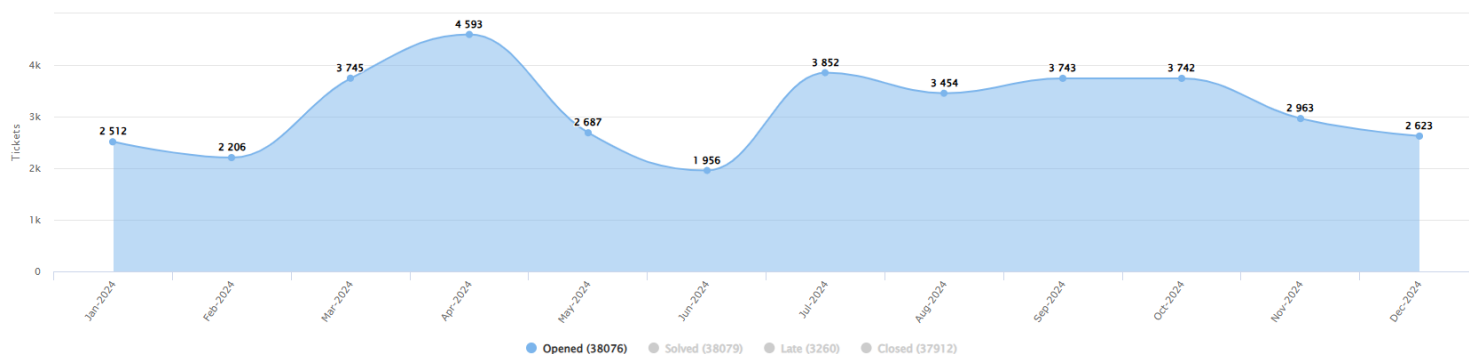
As tabelas abaixo mostram os quantitativos de referência do volume mensal de chamados para cada tipo de serviço, agrupados por níveis (N1, N2, N3 e N4), ao longo do último ano de 2024.

1. TELEFONIA

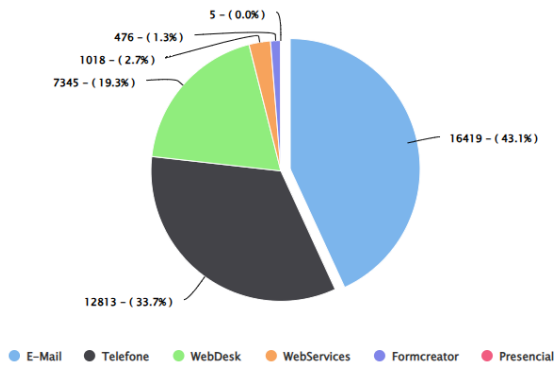
No ano de 2024 a UFBA recebeu um total de 16.764, sendo 16.000 ligações atendidas, 250 ligações desistentes e 966 ligações abandonadas. As ligações foram distribuídas da seguinte forma: 48,51% ou 8.133 recebidas no turno da manhã, 49,50% ou 8.299 ligações no turno da tarde e 1,98% ou 332 ligações no turno da noite. Mais informações podem ser buscadas na página da STI - <https://sti.ufba.br> - em Gestão de Serviços, na guia Serviços.

2. CHAMADOS – ITSM

No ano de 2024, foram um total de 38.077 chamados abertos dos tipos incidente e requisição de serviços, como demonstra o gráfico abaixo.

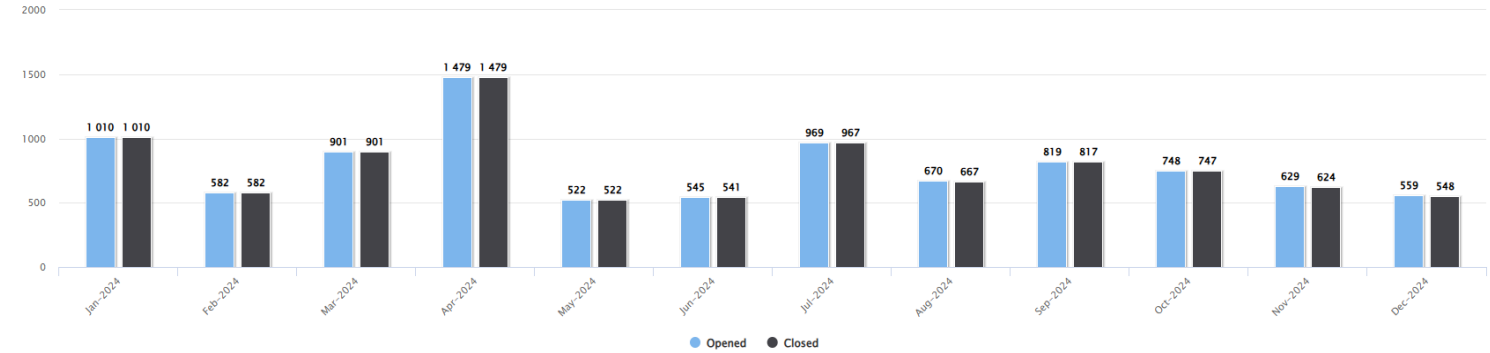


A grande maioria dos chamados foram abertos utilizando o Email ou telefone, de acordo com o gráfico abaixo.

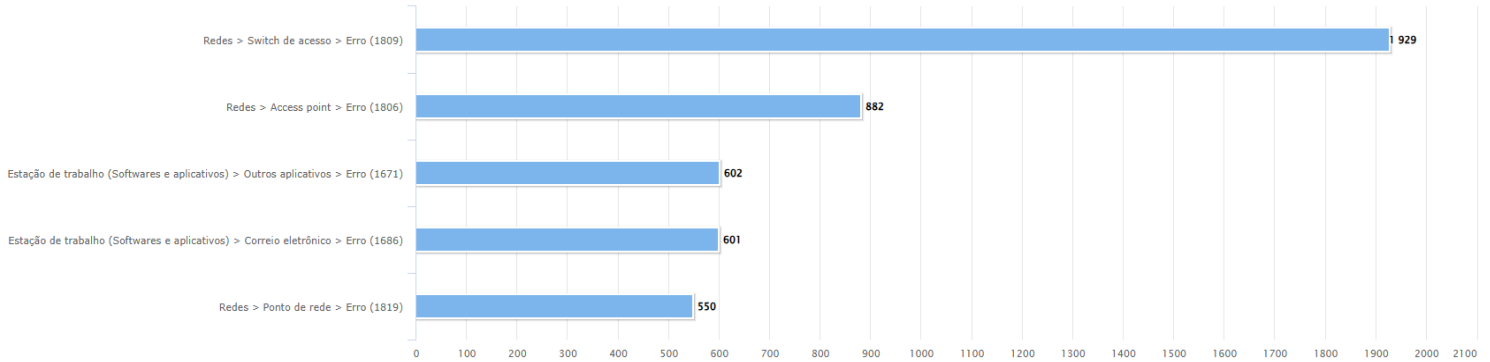


2.1. INCIDENTES

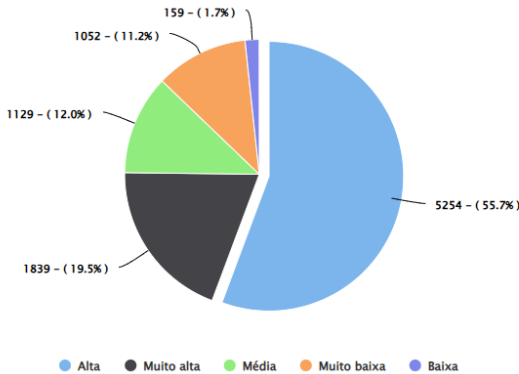
No ano de 2024, foram 9.434 chamados de incidentes abertos. O gráfico abaixo demonstra o número de incidentes abertos e fechados por mês.



O gráfico abaixo demonstra as cinco categorias que mais tiveram chamados nesse período.

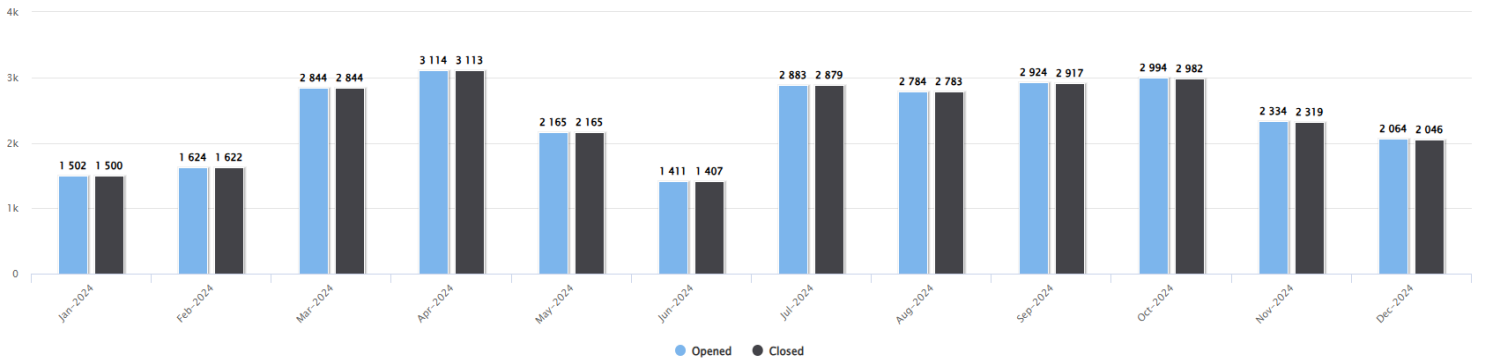


Por fim, o gráfico abaixo demonstra a quantidade de incidentes por prioridade de atendimento.

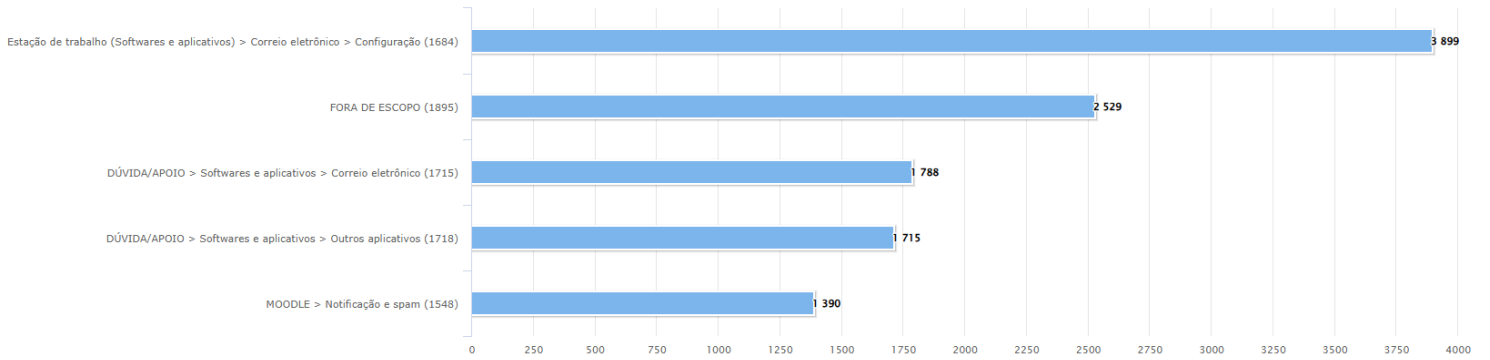


2.2. REQUISIÇÕES

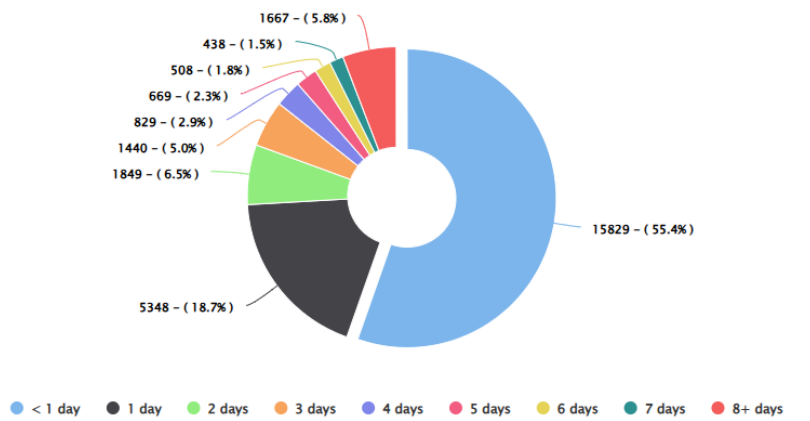
No ano de 2024, foram 28.643 chamados de requisição abertos. O gráfico abaixo demonstra o número de requisições abertas e fechadas por mês.



O gráfico abaixo demonstra as cinco categorias que mais tiveram chamados nesse período.



Por fim, o gráfico abaixo demonstra a quantidade de incidentes por prioridade de atendimento.



ANEXO APÊNDICE L

AMBIENTAÇÃO

O planejamento, transição e implantação dos serviços constantes nesse Termo de Referência e seus Anexos consiste em planejar e implantar a Central de Serviços. Para tanto, foram organizadas em fases, que devem ser bem planejadas, de modo a não prejudicar ou gerar riscos de descontinuidade para os serviços de TIC da UFBA. A duração do planejamento, transição e implantação da Central de Serviços é de no máximo 4 meses ou 120 (cento e vinte) dias e terá as seguintes fases:

A fase de Operação e Planejamento tem início a partir da assinatura do contrato e duração máxima de 30 dias, contados do primeiro dia de vigência contratual. Esta fase tem como objetivo a realização de atividades necessárias de entendimento e planejamento para início da operação da Central de Serviços.

A fase de Operação e Transição tem duração máxima de 90 dias com início no primeiro dia de vigência do contrato. Esta fase tem como objetivo a operação da Central de Serviços baseada no modelo atual “AS IS”, executando os processos e serviços contemplados nesse Termo de Referência, em substituição a prestadora atual dos serviços.

A fase de Operação Assistida/Melhoria Continua, também, tem início no primeiro dia de vigência do contrato e tem duração máxima de 120 dias. Esta fase tem como objetivo implantar melhores práticas, indicadas pela Contratada e aprovadas pela STI, na operação da Central de Serviços.

Segue abaixo detalhamento das fases, a saber:

1. OPERAÇÃO E PLANEJAMENTO

Nesta fase os indicadores, descritos no APÊNDICE F - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS, serão gerados e considerados e deve atingir no mínimo 70% das metas estabelecidas para os indicadores de níveis de serviços, previstos no referido Anexo.

Deverão ser realizadas as atividades imprescindíveis de entendimento, planejamento, instalação da infraestrutura e estruturação da equipe, com o objetivo de que no primeiro dia de vigência do contrato, a Contratada assuma a responsabilidade pela execução dos processos e atividades necessários para operação plena da Central de Serviços modelo atual “AS IS”. As principais atividades, dentre outras, são:

- a) Implementar a infraestrutura (física e de comunicação) de acordo com a proposta da Contratada;
- b) Integrar a central de atendimento ao ramal da UFBA a ser usado como ponto de contato para registro dos chamados;
- c) Formar a equipe, a qual deve ser submetida para aprovação da STI/UFBA;
- d) Mapear, treinar e implantar os processos da Central de Serviços e as gestões ITIL existentes na UFBA;
- e) Ambientar a equipe às normas e procedimentos técnicos existentes na UFBA;
- f) Realizar as capacitações mínimas necessárias nos processos e ferramentas da Central de Serviços em uso pela STI/UFBA;
- g) Obter as permissões de acesso e de perfil; alocar os membros da equipe nos devidos grupos de trabalho; solicitar criação de usuários e senhas que forem necessários e outras providências para o início da operação;
- h) Iniciar diagnóstico do ambiente atual de gestão de serviços de TIC na UFBA com o objetivo de verificar as aderências e as lacunas em relação ao modelo ITIL;
- i) Levantar as informações sobre as estratégias e formas de governança da organização.

A Contratada deverá apresentar Plano de Implantação constando o cronograma detalhado das atividades, a equipe de trabalho, os responsáveis e entregáveis para as demais fases do processo de Transição e Implantação. Caso a UFBA solicite algum ajuste, a Contratada deverá realizar as adequações requeridas e reapresentar, o referido cronograma, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis.

2. OPERAÇÃO E TRANSIÇÃO

Como informado, tem início no primeiro dia de vigência do contrato, em substituição a atual prestadora de serviços, e tem duração máxima de 90 dias. Esta fase tem como objetivo a operação da Central de Serviços baseada no modelo atual “AS IS”, executando os processos e serviços contemplados nesse Termo de Referência, de acordo com o Plano de Implantação realizado na fase anterior, de Entendimento e Planejamento.

Nesta fase os indicadores, descritos no APÊNDICE F - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS, serão gerados e considerados e deve: para o 2º (segundo) mês de execução: alcançar, no mínimo, 80% das metas estabelecidas para os indicadores de níveis de serviços e para o 3º (terceiro) mês de execução: alcançar, no mínimo, 90% das metas estabelecidas para os indicadores de níveis de serviços, previstos no referido Anexo.

A Contratada será responsável, dentre outras tarefas, por:

- a) Realizar as atividades, que ainda se fizerem necessárias para completar a implantação da Central de Serviços, tais como: instalação, configuração e documentação do ambiente de infraestrutura da Rede STI/UFBA, baseados nos requisitos dos processos de atendimento, criação e atualização dos procedimentos rotineiros, eventuais e scripts;
- b) Complementar a formação da equipe (numérica e qualitativamente), se necessário;
- c) Continuar as capacitações necessárias nos processos e ferramentas da Central de Serviços em uso pela STI/UFBA;
- d) Realizar inventário de software e hardware dos ativos de TIC (storage, switch, servidor, etc.) no datacenter integrado ao OCS Inventory;
- e) Definir lista de chamados elegíveis, passíveis de serem solucionados pelos 1º e 2º Níveis, a ser utilizado para cálculo de Indicador, conforme o APÊNDICE F - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS;
- f) Produzir os Indicadores estabelecidos no APÊNDICE F - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS;
- g) Apresentar o Caderno Mensal de Serviços, conforme APÊNDICE M – CADERNO MENSAL DE SERVIÇOS, contendo todos os Indicadores estabelecidos no APÊNDICE F - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS;
- h) Apresentar os modelos dos relatórios gerenciais, para aprovação pela STI/UFBA, que serão parte integrante do Caderno Mensal de Serviços;
- i) Definir e apresentar modelo de Portal de Serviços e Conhecimento, para aprovação pela STI/UFBA, que consolide os dados produzidos de forma dinâmica e integrado ao sítio da STI/UFBA;
- j) Verificar a correta execução dos processos existentes e elaborar relatório com sugestões de melhorias, seja nos processos definidos ou no ferramental de suporte;
- k) Atualizar, com base no relatório apresentado, os processos existentes e especificar novos processos, caso necessário, com a aprovação da STI/UFBA.

A Contratada deverá apresentar relatórios, com base nas obrigações assumidas. A definição dos modelos e conteúdo deverão ser apresentados, previamente, para aprovação pela STI/UFBA. Caso a UFBA solicite algum ajuste, a Contratada deverá realizar as adequações requeridas e reapresentar, o referido cronograma, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis. Os principais relatórios são:

- a) Diagnóstico do ambiente processual da Central de Serviços e da situação atual da gestão de serviços de TIC na UFBA;
- b) Proposição de melhoria nos processos existentes;
- c) Proposição de melhorias e customizações nas ferramentas operacionais existentes: GLPI e OCS Inventory;

- d) Proposição de ajustes do Catálogo de Serviços;
- e) Relatórios gerenciais, que deve constar do Caderno Mensal de Serviços.

Ao final desta fase, a Contratada deverá submeter à aprovação da STI/UFBA **Termo de Aceite Provisório**. Este Termo só será assinado pela UFBA, após comprovação de que todos os artefatos previstos para serem entregues nesta fase, tenham tido aprovação do conteúdo e forma.

O **Termo de Aceite Provisório** deve comprovar, no mínimo:

- a) A instalação e configuração da infraestrutura (equipamentos e softwares) necessária para operação da Central de Serviços com os itens exigidos neste Termo de Referência;
- b) A formação completa da equipe de trabalho;
- c) Apresentação das certificações ou comprovação do andamento do processo de certificação exigidas no Termo de Referência para a equipe alocada;
- d) A capacitação da equipe;
- e) A entrega do Plano de Implantação;
- f) A definição da lista de incidentes passíveis de serem solucionados pelo 1º Nível;
- g) A realização do Inventário dos ativos do datacenter;
- h) A apresentação do modelo de Portal de Serviços e Conhecimento;
- i) A elaboração de todos os relatórios relacionados nesta fase;
- j) O Caderno Mensal de Serviços;

Este **Termo de Aceite Provisório** deve ser entregue em até 90 dias contados a partir da data de início da vigência do contrato. Caso o Termo de Aceite Provisório da Central de Serviços não seja entregue no prazo ou não seja aprovado pela STI/UFBA, a Contratada deverá continuar com a operação da Central de Serviço no modelo proposto e realizar as ações necessárias para que o citado Termo seja aprovado.

O início do pagamento das obrigações contratuais, pela UFBA, está condicionado à aprovação do **Termo de Aceite Provisório**.

3. OPERAÇÃO ASSISTIDA E MELHORIA CONTÍNUA

Como informado, a fase de Operação Assistida/Melhoria Continua, também, tem início no primeiro dia de vigência do contrato e tem duração máxima de 120 dias. Esta fase tem como objetivo implantar melhores práticas, indicadas pela Contratada e aprovadas pela STI, na operação da Central de Serviços.

Nesta fase os indicadores, descritos no APÊNDICE F - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS, serão gerados e considerados e deve atingir no mínimo 95% das metas estabelecidas para os indicadores de níveis de serviços, previstos no referido Anexo;

Do início do 5º (quinto) mês de execução em diante: a CONTRATADA deverá estar plenamente ambientada em termos operacionais, com conhecimento de toda a infraestrutura e serviços de TIC da UFBA e os indicadores, descritos no APÊNDICE F - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS, serão gerados e considerados e deve atingir no mínimo 100% das metas estabelecidas para os indicadores de níveis de serviços, previstos no referido Anexo.

A Contratada será responsável, dentre outras tarefas, por:

- a) Iniciar a implementação de melhorias e customizações nas ferramentas operacionais;
- b) Iniciar inventário de software e hardware dos ativos de TIC (estações de trabalho, switches, servidores, etc.) a ser concluído no primeiro ano de contrato e integrado ao OCS Inventory com instalação dos agentes nos ativos;
- c) Implantar as melhorias no Catálogo aprovadas pela STI/UFBA de Serviços;
- d) Implantar as melhorias do Caderno Mensal de Serviços, baseado no Caderno de Métricas e Relatórios definidos e aprovados na fase anterior;

- e) Apresentar o plano de capacitação total da equipe de trabalho, que deverá ser aprovado pela STI/UFBA.

Ao final desta fase, a Contratada deverá submeter à aprovação da STI/UFBA **Termo de Aceite Definitivo**. Este Termo só será assinado pela UFBA, após comprovação de que todos os artefatos previstos, tenham tido aprovação do conteúdo e forma, e do pleno funcionamento da Central de Serviços, dentro dos parâmetros estabelecidos por este Termo de Referência e seus anexos.

O **Termo de Aceite Definitivo** deve comprovar, no mínimo:

- a) Pleno funcionamento operacional da Central de Serviços, incluindo processos, ferramentas operacionais, scripts, etc.;
- b) Início da implementação das melhorias e customizações nas ferramentas operacionais GLPI, OCS Inventory e VNC, se houver e aprovadas pela STI/UFBA;
- c) Implantação do Portal de Serviços e Conhecimento;
- d) As certificações ou comprovação do andamento do processo de certificação exigidas no Termo de Referência para a equipe alocada não apresentadas no Termo de Aceite Provisório;
- e) Plano de capacitação total da equipe;
- f) Plano de implantação do Chatbot, previsto no Termo de Referência;
- g) Início do inventário de software e hardware dos ativos de TIC (estações de trabalho, switches, servidores, etc.).

Este **Termo de Aceite Definitivo** deve ser entregue em até 120 dias contados a partir da data de início da vigência do contrato. Caso o Termo de Aceite Definitivo da Central de Serviços não seja entregue no prazo injustificadamente ou não seja aprovado pela STI/UFBA, a Contratada ficará sujeita a multa por dia de atraso sobre o valor mensal do contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas nesse Edital, conforme previsto no APÊNDICE F - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS.

A fase de Operação Assistida e Melhoria Continua se encerra com a aprovação do Termo de Aceite Definitivo. A partir daí é dado início à operação definitiva da Central de Serviços, pela Contratada. A partir da qual deverão ser cumpridas 100% das metas estabelecidas para os indicadores previstos no APÊNDICE F - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS.

PLANO DE TRANSIÇÃO CONTRATUAL FINAL

A Contratada deverá produzir e entregar para aprovação pela STI/UFBA Plano de Transição Contratual Final em até, no máximo, 03 (três) meses antes da expiração ou finalização do contrato.

Este plano deverá contemplar a documentação e a transferência do conhecimento desenvolvido, e das informações produzidas e/ou utilizadas para a execução dos serviços contratados, ainda não repassados à UFBA.

É de responsabilidade da Contratada a elaboração e a execução do Plano de Transição Final, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela UFBA ou empresa por ela designada.

Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados à UFBA ou empresa por ela designada até a data de finalização do contrato.

O descumprimento do prazo ou não entrega do plano, incide em multa conforme previsão no APÊNDICE F - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS.

APÊNDICE M

CADERNO MENSAL DE SERVIÇOS

O Caderno Mensal de Serviço (CMS), que é composto por vários relatórios, deve ser apresentado com aferição e avaliação dos níveis de serviço, tem periodicidade mensal e deve ser entregue até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.

O CMS deverá ser elaborado com base nos chamados do mês anterior, de acordo com o formato indicado pela UFBA e será a base para pagamento da prestação dos serviços. Deverão constar no relatório todos os indicadores de níveis de serviços estabelecidos, além da descrição de ocorrências do período e recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para melhoria dos serviços prestados. O conjunto de relatórios gerenciais apresentados visam, principalmente:

- a) Aferir os serviços prestados dentro do período avaliado;
- b) Apresentar as eventuais deficiências observadas para cada serviço, propondo melhorias para saná-las;
- c) Propor ações de melhoria contínua para os serviços contratados;
- d) Dar transparência e publicidade ao contrato, através de publicação de dados dinâmicos do CMS no Portal de Serviços e Conhecimento, previsto no APÊNDICE L - AMBIENTAÇÃO.

Durante o processo de implantação da Central de Serviços, os relatórios gerenciais deverão ser criados pela Contratada, conforme previsto no APÊNDICE L - AMBIENTAÇÃO e deverão conter a apuração dos indicadores previstos no APÊNDICE F - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS, além de outros, com observância dos subitens listados abaixo.

Os relatórios que comporão o CMS são oriundos dos diversos sistemas utilizados pela Central de Serviços e deverão abranger toda a operação (visão macro), bem como detalhar uma demanda específica (visão micro), abrangendo todas as gerências contempladas no Termo de Referência.

1. DETALHAMENTO DO CADERNO MENSAL DE SERVIÇOS

1.1. Relatórios Estatísticos Diários Gerais

Servirão para acompanhamento da gestão sobre os serviços, bem como servirão de subsídios para compor o Caderno Mensal de Serviços e deve conter, no mínimo, os seguintes relatórios:

- Relatórios estatísticos disponíveis no ITSM, com dados diários, semanais e mensais e em intervalos pré-definidos, por tipos de atendimentos, por item de configuração, por prioridade, por tempo de atendimento ao chamado, por atendente, tempo que o chamado ficou em cada nível de serviço, tempo total do chamado, entre outros, conforme critérios definidos pela UFBA, durante o processo de implantação.
- Relatórios estatísticos relativos aos atendimentos prestados pela Central de Serviços deverão conter os indicadores listados abaixo:
 - a) Chamadas recebidas;
 - b) Chamadas atendidas;
 - c) Chamadas abandonadas;
 - d) Chamadas em fila de espera;
 - e) Duração média das chamadas;
 - f) Média de chamadas atendidas por turno;
 - g) Tempo de espera para atendimento de chamada;
 - h) Chamadas atendidas por atendente;

- i) Tempo de ocupação por atendente;
- j) Tempo de resolução dos chamados por atendente;
- k) Total de tempo utilizado nos atendimentos por atendente.

- Os relatórios estatísticos devem permanecer armazenados e disponíveis para consulta online com periodicidade diária, semanal, mensal ou predefinida.

1.2. Relatório Mensal da Central de Serviços

Deve compor o Caderno Mensal de Serviços, no mínimo, os seguintes relatórios e conteúdos:

- Do resultado da apuração dos indicadores de Níveis de Serviços contratados;
- Volumetria contendo pelo menos, os seguintes registros:
 - a) Tempo total de conversação telefônica;
 - b) Tempo médio e máximo de espera, por chamada, para o atendimento na URA;
 - c) Tempo médio e máximo de espera, por chamada, para o atendimento pelo atendente, após atendimento da URA;
- Produtividade da Operação por canal de atendimento e por nível, contendo pelo menos:
 - a) Quantidade de atendimentos realizados;
 - b) Quantidade de ocorrências registradas;
 - c) Quantidade de ocorrências registradas corretamente;
 - d) Quantidade de ocorrências repassadas para os demais níveis;
 - e) Quantidade de registros pendentes no período por assunto;
 - f) Quantidade de registros por assuntos – os 10 maiores – e respectivos percentuais e TMA associado;
 - g) Percentual de resolução diária dos chamados pela Central de Serviços por assunto;
 - h) Tempo médio de resolução;
 - i) Percentual de resoluções dentro do prazo.
- Qualidade do atendimento, contendo as seguintes informações:
 - a) Resultado da pesquisa de satisfação do usuário, apresentando os percentuais individuais, subtotais e a média mensal;
 - b) Ações de melhorias a serem implementadas.
- Gerenciamento de Configuração
 - a) Programação das atualizações no ambiente, priorizadas e agendadas para solução no próximo período;
 - b) Itens de configuração que sofreram mudanças.
- Gerenciamento de Mudança
 - a) Número de mudanças solicitadas por tipo;
 - b) Número de mudanças realizadas por tipo;
 - c) Número de mudanças apresentadas e não realizadas;
 - d) Número de mudanças apresentadas fora do prazo máximo para preparação;
 - e) Número de mudanças realizadas com e sem sucesso;
 - f) Número de alterações realizadas nos itens de configurações em produção,

- sem o devido processo de Mudança;
 - g) Quantidade de mudanças por serviço e item de configuração;
- Gerenciamento de Incidentes e Requisição de Serviços
 - a) Quantidade de incidentes e requisição de serviços registrados;
 - b) Quantidades de incidentes e requisição de serviços atendidos no prazo;
 - c) Quantidade de incidentes e requisição de serviços atendidos fora do prazo;
 - d) Quantidades de incidentes e requisição de serviços abertos e não resolvidos;
 - e) Quantidades de incidentes e requisição de serviços pendentes;
 - f) Quantidades de incidentes e requisição de serviços classificadas erroneamente como pendentes;
 - g) Quantidades de incidentes e requisição de serviços em backlog;
 - h) Quantidade de atendimentos por nível e subgrupo resolvidor;
 - i) Tempo médio de atendimento por nível e subgrupo resolvidor.
- Gerenciamento de Problema
 - a) Lista dos problemas identificados, com prioridade e prazo de resolução;
 - b) Quantidade e apuração dos problemas listados e resolvidos dentro e fora do prazo e não resolvidos;
 - c) Quantidade de problemas por serviço.
- Gerenciamento de Disponibilidade
 - a) Disponibilidade de Serviço – indicadores de ANS;
 - b) Número e duração de interrupções de serviços;
 - c) Tempo médio entre falhas (MTBF) dos serviços críticos;
- Gerenciamento de Capacidade
 - a) Indicadores de capacidade dos equipamentos;
 - b) Análise de tendência de esgotamento dos recursos, com lista dos que devem sofrer intervenção, com prioridade e prazo de resolução.
- O CMS deve conter análise crítica dos recursos de TI, a fim de manter os índices de disponibilidade, capacidade e qualidade visando manter os índices nos níveis acordados com a UFBA.
- Todos os relatórios devem conter páginas numeradas e índice.
- O CMS deve ser entregue em formato digital, compatível com o MS Office ou disponibilizado em sítio hospedado na UFBA;
- Na ocasião da entrega do CMS deve ser realizada, na STI, apresentação do seu conteúdo pela Contratada.
- Relatório Gerencial com proposta de melhoria dos serviços apresentando as deficiências de cada serviço e melhores práticas a serem implantadas para sanar as deficiências.
- Relatório de impacto de indisponibilidade dos serviços e aplicações (contendo gráficos, análises e conclusões).
- Frequência de indisponibilidade por serviço com os seguintes segmentos:
 - a) Os 10 (dez) principais ofensores;

- b) Criticidade para o negócio;
- c) Análise da volumetria diária de incidentes;
- d) Análise de Regressão;
- e) Análise de efeito isolado de tipos diferentes de indisponibilidades na volumetria de chamadas.

1.3. Pesquisa de Satisfação dos Usuários

Para toda resolução de chamado realizada pela Central de Serviços será dada oportunidade ao usuário de avaliar os serviços prestados mediante pesquisa de satisfação, considerando:

- 1.3.1. A pesquisa deverá ser realizada diretamente com o usuário;
- 1.3.2. A apuração da pesquisa deve ser individual por nível e ocorrer mensalmente e abranger todas as ocorrências dentro do mês;
- 1.3.3. O relatório de pesquisa de satisfação deve conter no mínimo a quantidade de usuários pesquisados, quantidade de usuários que responderam e quantidade e percentuais das opções de avaliação;
- 1.3.4. Em casos específicos a UFBA pode solicitar a criação de pesquisa com a indicação do período e do nível de atendimento a ser aplicada;
- 1.3.5. Na Pesquisa de Satisfação para cada pergunta poderá haver 4 (quatro) opções de avaliação: Ótimo, Bom, Regular e Insatisfatório. O somatório das opções de avaliação (ótimo e bom) de todos os questionários aplicados resultará no indicador obtido pela Contratada;
- 1.3.6. A UFBA considerará que o usuário ficou satisfeito, quando avaliar o serviço como “Ótimo” ou “Bom”;
- 1.3.7. Todos os itens deverão ter pelo menos 90% dos usuários nas opções de avaliação “Ótimo” ou “Bom”;
- 1.3.8. O questionário conterá as perguntas a seguir:
 - Satisfação com o tempo de atendimento;
 - Satisfação com a postura e cordialidade no atendimento;
 - Satisfação com o conhecimento técnico no atendimento;
 - Satisfação com a solução adotada;
 - Comentários.
- 1.3.9. No site da pesquisa deve ser disponibilizado relatório contendo o resultado das pesquisas, com a qualidade do atendimento e eventuais ações de ajustes nos métodos de atendimento, com vistas a aumentar o nível de satisfação dos usuários;
- 1.3.10. Os resultados deverão subsidiar eventuais ações de ajustes nos métodos de atendimento e resolução de problemas;
- 1.3.11. Quando o somatório do percentual de respostas “Regular” e “Insatisfatório” atingir nível superior a 10%, a Contratada deverá apresentar, no prazo de 10 dias, justificativa para o ocorrido, sujeita a aprovação pela UFBA. Identificada a necessidade de ajuste, deve ser apresentado um plano de trabalho visando corrigir as falhas no atendimento, apontadas na pesquisa de satisfação.
- 1.3.12. As perguntas e índices da pesquisa podem ser revistos e alterados a qualquer tempo, para alcançar mais usuários e refletir melhor os índices de satisfação com o atendimento prestado, por sugestão da Contratada com anuência da Contratante ou por iniciativa da Contratante.

Emitido em 12/02/2025

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 57/2025 - STI/UFBA (12.01.42)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado eletronicamente em 13/02/2025 15:51)

EMANUELE FREITAS DOS SANTOS

ADMINISTRADOR

NUINFR/CRI (12.01.42.10.01)

Matrícula: ###763#0

(Assinado eletronicamente em 14/02/2025 14:15)

JOSE CARLOS PEDREIRA DAS NEVES

ANALISTA DE TEC DA INFORMACAO

NGQ/STI (12.01.42.03)

Matrícula: ###28#2

(Assinado eletronicamente em 13/02/2025 15:51)

ROBERTO CARLOS MENDES GUIMARAES

ANALISTA DE TEC DA INFORMACAO

CRI/STI (12.01.42.10)

Matrícula: ###693#4

(Assinado eletronicamente em 13/02/2025 15:58)

VANINHA VIEIRA DOS SANTOS

SUPERINTENDENTE - TITULAR

STI/UFBA (12.01.42)

Matrícula: ###490#9

(Assinado eletronicamente em 18/02/2025 08:39)

WAGNER MIRANDA GOMES

PRO-REITOR(A) - TITULAR

PROAD/UFBA (12.01.81)

Matrícula: ###762#5

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.ufba.br/public/documentos/> informando seu número: **57**, ano: **2025**, tipo: **TERMO DE REFERÊNCIA**, data de emissão: **13/02/2025** e o código de verificação: **dc20f658b9**