SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
COORDENAÇÃO DE MATERIAL E PATRIMÔNIO

PROCESSO Nº 23066.064383/13-46

PREGÃO ELETRÔNICO N° 119/2013

A Universidade Federal da Bahia torna público para conhecimento dos interessados que na data, horário e local indicados fará realizar licitação na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, do tipo menor preço, mediante o regime de **MENOR PREÇO GLOBAL TOTAL** conforme descrição contida neste Edital e seus Anexos. O procedimento licitatório obedecerá à Lei nº 10.520, de 2002, ao Decreto nº 5.450, de 2005, à Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, ao Decreto nº 3.722, de 2001, ao Decreto n° 2.271, de 1997, à Instrução Normativa SLTI/MPOG n° 2, de 30 de abril de 2008 e 04, de 19 de maio de 2008, à Lei Complementar nº 123, de 2006, e subsidiariamente à Lei nº 8.666, de 1993, bem como à legislação correlata, e demais exigências previstas neste Edital e seus Anexos.

Data da abertura da sessão pública: 13 de janeiro de 2014

Horário: **10**h **(horário de Brasília)**

Endereço: www.comprasnet.gov.br

Encaminhamento da proposta e anexos: a partir da data de divulgação do Edital no *site* www.comprasnet.gov.br, até a data e horário da abertura da sessão pública

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada em serviços de TI para o **Gerenciamento e Operação da Central de Serviços de TI,** em caráter continuo, para atender às necessidades da **Universidade Federal da Bahia e suas Universidades tutoradas**, conforme especificações e quantidades estabelecidas no Termo de Referencia e neste edital e seus anexos.

1.2. O critério de julgamento adotado será o menor preço global total. Observadas as exigências contidas neste Edital e seus anexos quanto às especificações do objeto.

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

1.3.1. ANEXO I - Termo de Referência

1.3.2. ANEXO II – Cenário Atual da Rede Ufba

1.3.3. ANEXO III – Volumetria

1.3.4. ANEXO IV – Atividade por Grupo de Serviço

1.3.5. ANEXO V – Catálogo de Serviços – STI/UFBA

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

1.3.6. ANEXO VI – Orientações e Requisitos para Elaboração da Proposta de Preços

1.3.7. ANEXO VII – Declaração de Vistoria

1.3.8. ANEXO VIII – Modelo de Declaração de Atendimento aos Requisitos de Habilitação

1.3.9. ANEXO IX – Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços

1.3.10. ANEXO X – Sistema para Gestão de Inventário e auditoria de Ativos de TI

1.3.11. ANEXO XI – Plano Transição e Implantação

1.3.12. ANEXO XII – Consultorias

1.3.13. ANEXO XIII – Caderno Mensal de Serviços

1.3.14. ANEXO XIV – Minuta de Contrato

2. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados pertencentes ao ramo de atividade relacionado ao objeto da licitação, conforme disposto nos respectivos atos constitutivos, que atenderem a todas as exigências, inclusive quanto à documentação, constantes deste Edital e seus Anexos, e estiverem previamente credenciados perante o sistema eletrônico, por meio do *sitio* www.comprasnet.gov.br, para participação de Pregão Eletrônico.

2.2. Não será admitida nesta licitação a participação de pessoas jurídicas:

2.2.1. Com falência, recuperação judicial, concordata ou insolvência, judicialmente decretada, ou em processo de recuperação extrajudicial;

2.2.2. Em dissolução ou em liquidação;

2.2.3. Que estejam suspensas de licitar e impedidas de contratar com a UFBA, nos termos do artigo 87, inciso III, da Lei nº8. 666, de 1993;

2.2.4. Que estejam impedidas de licitar e de contratar com a União, nos termos do artigo 7° da Lei n° 10.520, de 2002, e decretos regulamentadores;

2.2.5. Que estejam proibidas de contratar com a Administração Pública, em razão de sanção restritiva de direito decorrente de infração administrativa ambiental, nos termos do artigo 72, § 8°, inciso V, da Lei n° 9.605, de 1998;

2.2.6. Que tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública;

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

2.2.7. Que estejam reunidas em consórcio;

2.2.8. Que sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;

2.2.9. Cooperativas;

2.2.10. Estrangeiras que não funcionem no País;

2.2.11. Quaisquer interessados que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993.

3. DO CREDENCIAMENTO NO SISTEMA ELETRÔNICO

3.1. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico, no Portal de Compras do Governo Federal - Comprasnet, no *sitio* http://www.comprasnet.gov.br.

3.2. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica responsabilidade legal do licitante ou seu representante legal e presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão eletrônico.

3.3. O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao órgão promotor da licitação responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

3.4. A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

3.5. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

3.6. Incumbirá ainda ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

4. DO ENVIO DA PROPOSTA DE PREÇOS

4.1. A participação no Pregão dar-se-á por meio da digitação da senha privativa do licitante e subseqüente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a partir da data de divulgação do Edital no Comprasnet até a data e horário da abertura da sessão pública

4.2. Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

4.3. Como requisito para a participação no Pregão, o licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico:

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

a. Que cumpre todos os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências deste Edital;

b. Que inexistem fatos supervenientes impeditivos para a sua habilitação neste certame;

c. Que a empresa não utiliza mão-de-obra direta ou indireta de menores, conforme Lei nº 9.854, de 1999, regulamentada pelo Decreto nº 4.358, de 2002.

d. Que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa n° 2, de 16 de setembro de 2009, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

4.3.1. O licitante microempresa ou empresa de pequeno porte, deverão informar tal condição no ato do envio da proposta, por intermédio de funcionalidade disponível no sistema eletrônico, sob pena de não usufruir do tratamento diferenciado previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006.

4.3.2. O licitante microempresa ou empresa de pequeno porte que se enquadrar em qualquer das vedações do artigo 3°, parágrafo 4°, da Lei Complementar n° 123, de 2006, não poderá usufruir do tratamento diferenciado previsto em tal diploma e, portanto, não deverá declarar sua condição de microempresa ou empresa de pequeno porte no sistema Comprasnet.

4.3.3. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas neste Edital.

4.4. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos campos relativos a:

4.4.1. Valor total do item, em algarismo, <u>com 02 (duas) casas decimais</u>, expresso em moeda corrente nacional (real), de acordo com os preços praticados no mercado, considerando as quantidades constantes do Termo de Referência.

4.4.1.1. No preço cotado deverão estar incluídos todos os custos decorrentes da execução contratual, tais como, despesas com impostos, taxas, frete, seguros e quaisquer outros que incidam na contratação do objeto, apurados mediante o preenchimento do modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços, conforme anexo deste Edital;

4.4.1.2. As parcelas relativas a gastos com reserva técnica poderão ser incluídas na proposta de preços, desde que sejam indicados prévia e expressamente os custos cobertos por esse item;

4.4.1.3. O imposto de renda de Pessoa Jurídica – IRPJ – e a Contribuição Social sobre o Lucro Líquido – CSLL -, que não podem ser repassados à Administração, não serão incluídos na proposta de preços apresentada;

4.4.2. Descrição detalhada do objeto ofertado, contendo:

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

4.4.2.1. A indicação dos sindicatos, acordos coletivos, convenções coletivas ou sentenças normativas que regem as categorias profissionais que executarão o serviço e as respectivas datas bases e vigências, com base na Classificação Brasileira de Ocupações – CBO;

4.4.2.2. Produtividade adotada, e se esta for diferente daquela utilizada pela Administração como referência, a respectiva comprovação de exeqüibilidade;

4.4.2.3. A quantidade de pessoal que será alocado na execução contratual;

4.4.2.4. A relação dos materiais e equipamentos que serão utilizados na execução dos serviços, indicando o quantitativo e sua especificação;

4.4.2.5. Prazo de validade da proposta não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data da sua apresentação.

4.5. A apresentação da proposta implica plena aceitação, por parte do licitante, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos, bem como obrigatoriedade do cumprimento das disposições nela contidas, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

4.5.1. A Contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, 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 nos incisos do §1° do artigo 57 da Lei n° 8.666, de 1993.

5. DA ABERTURA DA SESSÃO

5.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados no preâmbulo deste Edital.

5.1.1. No decorrer da sessão pública, caso o sistema seja desconectado para o Pregoeiro, mas permaneça acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

5.1.2. Quando a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão na forma eletrônica será suspensa e reiniciada somente após comunicação aos participantes, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.

6. DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

6.1. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, que sejam omissas, apresentem irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o julgamento.

6.1.1. Será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

6.2. A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

6.3. As propostas contendo a descrição do objeto, valor e eventuais anexos estarão disponíveis na internet.

6.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagem entre o Pregoeiro e os licitantes.

6.5. O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo Pregoeiro, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

7. DA FORMULAÇÃO DOS LANCES

7.1. Classificadas as propostas, o Pregoeiro dará início à fase competitiva, quando, então, os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

7.1.1. O lance deverá ser ofertado pelo **VALOR GLOBAL TOTAL ANUAL.**

7.2. O licitante será imediatamente informado do recebimento de seu lance no sistema e do valor consignado no registro.

7.3. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos.

7.3.1 Os lances enviados pelo mesmo licitante com intervalo inferior a 20 (vinte) segundos serão descartados automaticamente pelo sistema, conforme Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 03, de 16 de dezembro de 2011.

7.4. Os licitantes somente poderão oferecer lances inferiores aos últimos por eles ofertados e registrados pelo sistema.

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

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

7.7. A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do Pregoeiro.

7.8. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até trinta minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

7.9. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta e, na hipótese de desistência de apresentar lances, valerá o último lance por ele ofertado, para efeito de ordenação das propostas.

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

7.10. Encerrada a etapa de lances, na hipótese de participação de licitante microempresa - ME - ou empresa de pequeno porte - EPP será observado o disposto nos artigos 44 e 45, da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 6.204, de 2007.

7.10.1. O Sistema de Pregão Eletrônico identificará em coluna própria as ME/EPP participantes, fazendo comparação entre os valores do licitante com menor preço e das demais ME/EPP na ordem de classificação, desde que a primeira colocada não seja uma ME/EPP.

7.10.2. Nessas condições, as propostas que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da proposta ou lance de menor preço serão consideradas empatadas com a primeira colocada e o licitante ME/EPP melhor classificado terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente abaixo da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo Sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

7.10.3. Caso a ME/EPP melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes ME/EPP participantes que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, segundo o estabelecido no subitem anterior.

7.10.4. Caso sejam identificadas propostas de licitantes ME/EPP empatadas, na faixa dos 5% (cinco por cento) de diferença para a primeira colocada, o Sistema fará um sorteio eletrônico entre os licitantes, definindo e convocando automaticamente a vencedora para o encaminhamento da oferta final de desempate, conforme subitens acima.

7.10.5. Havendo êxito neste procedimento, o Sistema disponibilizará a nova classificação de fornecedores para fins de aceitação. Não havendo êxito, ou tendo sido a melhor oferta inicial apresentada por ME/EPP, ou ainda não existindo ME/EPP participante, prevalecerá a classificação inicial.

7.10.6. Somente após o procedimento de desempate fictício, quando houver, e a classificação final dos licitantes, será cabível a negociação de preço junto ao fornecedor classificado em primeiro lugar.

7.11 Apurada a proposta final classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante para que seja obtido melhor preço, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital.

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

8 DA ACEITAÇÃO E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

8.1 Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de julgamento da proposta.

8.2 Como condição prévia à aceitação da proposta, caso o licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar tenha usufruído do tratamento diferenciado previsto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar n° 123, de 2006, o Pregoeiro poderá consultar o Portal da

Transparência do Governo Federal (www.portaldatransparencia.gov.br), seção "Despesas – Gastos Diretos do Governo – Favorecido (pessoas físicas, empresas e outros)", para verificar se o somatório dos valores das ordens bancárias por ele recebidas, no exercício anterior, extrapola o limite de R$ 3.600.000,00 (três milhões e seiscentos mil reais), previsto no artigo 3°, inciso II, da Lei Complementar n° 123, de 2006, ou o limite proporcional de que trata o artigo 3°, § 2°, do mesmo diploma, em caso de início de atividade no exercício considerado..

8.3 Para ME ou EPP, a consulta também abrangerá o exercício corrente, para verificar se o somatório dos valores das ordens bancárias por ela recebidas, até o mês anterior ao da sessão pública da licitação, extrapola os limites acima referidos, acrescidos do percentual de 20% (vinte por cento) de que trata o artigo 3º, §§9º-A e 12, da Lei Complementar nº 123, de 2006.

8.4 Constatada a ocorrência de qualquer das situações de extrapolamento do limite legal, o Pregoeiro indeferirá a aplicação do tratamento diferenciado em favor do licitante, conforme artigo 3º, §§ 9º, 9º - A, 10 e 12, da Lei Complementar nº 123, de 2006, com a conseqüente recusa do lance de desempate, sem prejuízo das penalidades incidentes.

8.5 Não ocorrendo situação de recusa com base na hipótese acima, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao valor estimado para a contratação e sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto.

8.5.1 Os preços não poderão ultrapassar o valor máximo da contratação definido no Termo de Referência.

8.6 O licitante deverá imediatamente encaminhar a planilha de custo e formação de preços, com os respectivos valores readequados ao lance vencedor, por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico.

8.6.1 Todos os dados informados pelo licitante em sua planilha deverão refletir com fidelidade a projeção dos custos especificados e a margem de lucro pretendida.

8.6.2 Não serão aceitos pedidos de reequilíbrio econômico financeiro do contrato por conta de mudança da faixa de tributação que decorra do faturamento da empresa. Por conta disso, deve-se projetar os custos incorridos ao longo da execução contratual esperada (prazo inicial e prorrogações), e não somente do presente.

8.6.3 Erros no preenchimento da planilha não são motivo suficiente para a desclassificação da proposta, quando a planilha puder ser ajustada sem a necessidade de majoração do preço ofertado, e desde que se comprove que este é suficiente para arcar com todos os custos da contratação.

8.7 O Pregoeiro também poderá solicitar ao licitante que envie imediatamente documento contendo o detalhamento da proposta, para fins de verificação de sua exeqüibilidade, por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta.

8.8 Será desclassificada a proposta final que:

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

8.8.1 Contenha vícios ou ilegalidades;

8.8.2 Não apresente as especificações técnicas exigidas pelo Projeto Básico ou Termo de Referência;

8.8.3 Apresentar preços finais superiores ao valor máximo estabelecido neste Edital;

8.8.4 Apresentar preços unitários incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, conforme Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pelo órgão, observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade;

8.9 Também será desclassificada a proposta final que:

a. Apresentar preços manifestamente inexeqüíveis, assim considerados aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida;

b. Não vier a comprovar sua exeqüibilidade, em especial em relação ao preço e à produtividade apresentada.

8.9.1 A inexeqüibilidade dos valores referentes a itens isolados da planilha de custos, desde que não contrariem instrumentos legais, não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta.

8.9.2 Se houver indícios de inexeqüibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, na forma do § 3° do artigo 43 da Lei n° 8.666, de 1993, para efeito de comprovação de sua exeqüibilidade, podendo adotar, dentre outros, os seguintes procedimentos:

8.9.2.1 Questionamentos junto à proponente para a apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexeqüibilidade;

8.9.2.2 Verificação de acordos coletivos, convenções coletivas ou sentenças normativas em dissídios coletivos de trabalho;

8.9.2.3 Levantamento de informações junto ao Ministério do Trabalho e Emprego, e junto ao Ministério da Previdência Social;

8.9.2.4 Consultas a entidades ou conselhos de classe, sindicatos ou similares;

8.9.2.5 Pesquisas em órgãos públicos ou empresas privadas;

8.9.2.6 Verificação de outros contratos que o proponente mantenha com a Administração ou com a iniciativa privada;

8.9.2.7 Pesquisa de preço com fornecedores dos insumos utilizados, tais como: atacadistas, lojas de suprimentos, supermercados e fabricantes;

8.9.2.8 Verificação de notas fiscais dos produtos adquiridos pelo proponente;

8.9.2.9 Levantamento de indicadores salariais ou trabalhistas publicados por órgãos de pesquisa;

8.9.2.10 Estudos setoriais;

8.9.2.11 Consultas às Secretarias de Fazenda Federal, Distrital, Estadual ou Municipal;

8.9.2.12 Análise de soluções técnicas escolhidas e/ou condições excepcionalmente favoráveis que o proponente disponha para a prestação dos serviços; e

8.9.2.13 Demais verificações que porventura se fizerem necessárias.

8.9.3 Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exeqüibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

8.9.4 Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexeqüibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exeqüibilidade da proposta.

8.10 Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos apresentados, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no "chat" a nova data e horário para sua continuidade.

8.11 Se a proposta classificada em primeiro lugar não for aceitável, ou for desclassificada, o Pregoeiro examinará a proposta subseqüente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital.

8.11.1 Nessa situação, o Pregoeiro poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

8.12 No julgamento das propostas, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem sua substância, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação.

8.13 Aceita a proposta classificada em primeiro lugar, o licitante deverá comprovar sua condição de habilitação, na forma determinada neste Edital.

9 DA HABILITAÇÃO

9.5.1 Como condição previa ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

a) SICAF;

b) Cadastro nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria Geral da União (WWW.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (WWW.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).

9.5.2 A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

9.5.3 Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

9.5.4 Não ocorrendo inabilitação, o licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar deverá comprovar, no prazo **estipulado pelo Pregoeiro durante a sessão**, a contar da solicitação no sistema eletrônico, sua condição de habilitação, devendo esta **comprovação se dar preferencialmente por meio do link "Anexar" no sítio www.comprasnet.gov.br, de forma auxiliar através do email pregoeiro3@ufba.br ou fax (71)3283-6080, com posterior encaminhamento do documento pertinente por via postal ou similar no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, a contar da solicitação no sistema eletrônico.**

9.5.4.1 Os documentos poderão ser apresentados em original, em cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da Administração, ou por meio de publicação em órgão da imprensa oficial.

9.5.5 Relativos à Habilitação Jurídica:

a. No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

b. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

b.1. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

c. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

d. No caso de microempresa ou empresa de pequeno porte: certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos do artigo 8° da Instrução

Normativa n° 103, de 30/04/2007, do Departamento Nacional de Registro do Comércio – DNRC;

e. No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização;

9.5.6 Relativos à Regularidade Fiscal e Trabalhista:

a. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

b. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

c. Prova de regularidade com a Fazenda Federal, mediante certidão conjunta negativa de débitos, ou positiva com efeitos de negativa, relativos aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

d. Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual, do domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

e. Prova de regularidade relativa à Seguridade Social, mediante certidão negativa de débitos, ou positiva com efeitos de negativa, relativos às contribuições previdenciárias e às de terceiros;

f. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), mediante Certificado de Regularidade do FGTS;

g. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), ou certidão positiva com efeitos de negativa.

9.5.6.1 Caso o licitante seja microempresa ou empresa de pequeno porte, deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de ser inabilitado.

9.5.7 Relativos à Qualificação Econômico-Financeira:

a. Certidão negativa de falência ou recuperação judicial, ou liquidação judicial, ou de execução patrimonial, conforme o caso, expedida pelo distribuidor da sede do licitante, ou de seu domicílio, dentro do prazo de validade previsto na própria certidão, ou, na omissão desta, expedida a menos de **01 (um) ano** contados da data da sua apresentação;

b. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

b.1. O balanço patrimonial deverá estar assinado por contador ou por outro profissional equivalente, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade;

b.2. As empresas constituídas no exercício em curso deverão apresentar cópia do balanço de abertura ou cópia do livro diário contendo o balanço de abertura, inclusive com os termos de abertura e encerramento;

b.3. A boa situação financeira do licitante será avaliada pelos Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), maiores que 1 (um), resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, com os valores extraídos de seu balanço patrimonial ou apurados mediante consulta on line, no caso de empresas inscritas no SICAF:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

b.4. O licitante que apresentar índices econômicos iguais ou inferiores a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral, Solvência Geral e Liquidez Corrente deverá comprovar que possui **patrimônio líquido** equivalente a **10% (dez por cento)** do valor total estimado da contratação ou do item pertinente.

9.5.8 **Relativos à Qualificação Técnica**:

a) Atestado (s) de capacidade técnica em papel timbrado do emitente, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a empresa tenha executado os serviços com característica, quantidade e prazo pertinentes e compatíveis com o objeto da presente licitação, devendo informar a data e o local da expedição e declaração do emitente atestando que os serviços foram ou estão sendo realizados a contento. É imprescindível, ainda, que o atestado faça referência a todos os requisitos enumerados anteriormente (aptidão, característica, quantidade e prazo pertinente e compatível com o serviço prestado).

b) A documentação referente a este item deve observar a seguinte instrução:

b.1) Atestado(s)/Declaração(ões) comprovando que a licitante já atua no mercado na área de prestação de serviços de gerenciamento de sistemas de Central de Serviços, compatível com especificação do presente edital;

b.2) Atestado comprovando a gerência e operação, de acordo com as práticas do ITIL, de Central de Serviços para o atendimento, apoio e suporte a usuários de informática no uso do ambiente de tecnologia da informação, englobando hardware, software e rede, instalação e configuração de softwares, orientação e apoio ao usuário quanto ao uso de ferramentas e

sistemas, utilizando software específico de Gerenciamento de Central de Serviços e com contrato para atendimento de 2.000 estações de trabalho em rede

c) Declaração de que possui material, aparelhamento e pessoal técnico adequado para a execução do contrato.

d) Declaração de vistoria conforme Anexo VII do edital.

9.6 A comprovação dos requisitos de habilitação será exigida do licitante de acordo com o vulto e a complexidade do item.

9.7 O licitante que já estiver cadastrado ou habilitado parcialmente no SICAF, em situação regular, ficará dispensado de apresentar os documentos abrangidos pelo referido cadastro que estejam dentro do respectivo prazo de validade, conforme o caso.

9.7.1 A verificação se dará mediante consulta on line, realizada pelo Pregoeiro, devendo o resultado ser impresso e anexado ao processo.

9.7.2 Na hipótese de algum documento que já conste do SICAF estar com o seu prazo de validade vencido, e caso o Pregoeiro não logre êxito em obter a certidão correspondente através do sítio oficial, o licitante será advertido a encaminhar, no prazo de **24 (Vinte e quatro) horas**, documento válido que comprove o atendimento às exigências deste Edital, sob pena de inabilitação, ressalvado o disposto quanto à comprovação da regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte.

9.7.3 O licitante obriga-se a declarar, sob as penalidades legais, a superveniência de fato impeditivo da habilitação.

9.8 Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, deixar de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital, ressalvado o disposto quanto à comprovação da regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte.

9.8.1 No caso de inabilitação, o Pregoeiro retomará o procedimento a partir da fase de julgamento da proposta, examinando a proposta subseqüente e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

9.9 Para fins de habilitação, o Pregoeiro poderá obter certidões de órgãos ou entidades emissoras de certidões por sítios oficiais.

9.10 Não serão aceitos documentos com indicação de CNPJ diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

9.11 avendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no "chat" a nova data e horário para a continuidade da mesma.

9.12 No julgamento da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação.

Divisão de Materiais/UFBA Fls.

9.13 Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

9.14 Caso o licitante seja microempresa ou empresa de pequeno porte, havendo alguma restrição na comprovação de sua regularidade fiscal, ser-lhe-á assegurado o prazo de 02 (dois) dias úteis, a contar do momento em que for declarado vencedor do certame, prorrogável por igual período, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

9.14.1 A prorrogação do prazo a que se refere o subitem anterior deverá sempre ser concedida pela Administração quando requerida pelo licitante, a não ser que exista urgência na contratação ou prazo insuficiente para o empenho devidamente justificados.

9.14.2 A declaração do vencedor de que trata este subitem acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação, aguardando-se os prazos de regularização fiscal para a abertura da fase recursal.

9.14.3 A não-regularização da documentação, no prazo previsto, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no artigo 81 da Lei n° 8.666, de 1993, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

9.14.4 Como condição para o deferimento do prazo de regularização, o Pregoeiro poderá consultar o Portal da Transparência do Governo Federal (www.portaldatransparencia.gov.br), para verificação do somatório dos valores das ordens bancárias recebidas pelo licitante no exercício anterior ou corrente, conforme procedimento previsto na fase de aceitação e julgamento da proposta, caso ainda não o tenha realizado.

9.14.5 Constatada a ocorrência de qualquer das situações de extrapolamento do limite legal, o Pregoeiro indeferirá a aplicação do tratamento diferenciado em favor do licitante, conforme artigo 3º, §§ 9º, 9º -A, 10 e 12, da Lei Complementar nº 123, de 2006, com a negativa do prazo de regularização e conseqüente inabilitação, sem prejuízo das penalidades incidentes.

9.14.6 Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

9 DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

10.1 A proposta final, contendo a planilha atualizada de custos e formação de preços e eventuais justificativas apresentadas pelo proponente vencedor, deverá ser encaminhada no prazo **estipulado pelo Pregoeiro durante a sessão** no sistema eletrônico. Para os originais o prazo será de **48 (quarenta e oito) horas**, após solicitação do Pregoeiro, através do chat.

10.2 A proposta final deverá ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

10.2.1 A proposta final deverá conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

10.3 A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato, no momento da repactuação ou de aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

11 DOS RECURSOS

11.1 Declarado o vencedor, e depois de decorrida a fase de regularização fiscal, caso o licitante vencedor seja microempresa ou empresa de pequeno porte ou cooperativa enquadrada no artigo 34 da Lei nº 11.488, de 2007, qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de três dias para apresentar as razões do recurso, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contra razões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

11.1.1 O Pregoeiro assegurará tempo mínimo de 30 (trinta) minutos para que o licitante manifeste motivadamente sua intenção de recorrer.

11.2 A falta de manifestação tempestiva e motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

11.3 Cabe ao Pregoeiro receber, examinar e decidir os recursos, encaminhando-os à autoridade competente quando mantiver sua decisão.

11.3.1 A análise quanto ao recebimento ou não do recurso, pelo Pregoeiro, ficará adstrita à verificação da tempestividade e da existência de motivação da intenção de recorrer.

11.4 O acolhimento de recurso, pelo Pregoeiro, ou pela autoridade competente, conforme o caso importará invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

11.5 Não serão conhecidos os recursos cujas razões forem apresentadas fora dos prazos legais.

12 DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

12.1 O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

12.2 Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

13 DO CONTRATO

13.1 Após a homologação da licitação, a Adjudicatária terá o prazo de **5 (Cinco) dias úteis**, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Contrato, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

13.1.1 O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada da Adjudicatária e aceita pela Administração.

13.2 Antes da assinatura do Contrato, a Contratante realizará consulta "on line" ao SICAF, para identificar possível proibição de contratar com o Poder Público e verificar a manutenção das condições de habilitação, no termos do art.3º, § 1º, da IN SLTI/MPOG nº 02/2010, bem como ao Cadastro Informativo de Créditos não Quitados - CADIN, cujos resultados serão anexados aos autos do processo.

13.3 Se a Adjudicatária, no ato da assinatura do Contrato, não comprovar que mantém as condições de habilitação, ou quando, injustificadamente, recusar-se a assinar o Contrato, poderá ser convocado outro licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após feita a negociação, verificada a aceitabilidade da proposta e comprovados os requisitos de habilitação, celebrar a contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e das demais cominações legais.

13.4 A Contratada ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

13.4.1 As supressões resultantes de acordo celebrado entre os contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento).

13.5 É vedada a subcontratação total do objeto do contrato.

13.6 É vedada a subcontratação parcial do objeto do contrato, exceto nas condições autorizadas no Termo de Referência ou na minuta de contrato.

13.7É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

13.8 A Contratada deverá manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

13.9 Durante a vigência do contrato, a fiscalização será exercida por um representante da Contratante, ao qual competirá registrar em relatório todas as ocorrências e as deficiências verificadas e dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços, de tudo dando ciência à Administração.

13.10 O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado deverá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções, sendo vedada a retenção de pagamento se o contratado não incorrer em qualquer inexecução do serviço ou não o tiver prestado a contento.

13.10.1 A Contratante poderá conceder um prazo para que a Contratada regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão

contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da empresa de corrigir a situação.

13.11 O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pela Contratada, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias referentes à mão-de-obra alocada em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias.

14 DA GARANTIA

14.1. Será exigida a prestação de garantia pela Contratada, no percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, a ser comprovada no prazo de 15 (quinze) dias a partir da data da celebração do contrato.

14.1.1. Sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, caso a Contratada não apresente a comprovação da prestação da garantia no prazo fixado, a Contratante fica autorizada a promover a retenção dos pagamentos, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor mensal devido, para fins de atingir o valor total da garantia. As parcelas retidas serão depositadas junto à Caixa Econômica Federal, com correção monetária, em favor da Contratante.

14.2. A garantia poderá ser prestada nas seguintes modalidades:

a. Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;

b. Seguro-garantia; ou

c. Fiança bancária.

14.2.1. Não será aceita a prestação de garantia que não cubra todos os riscos ou prejuízos eventualmente decorrentes da execução do contrato, tal como a responsabilidade por multas.

14.3. No caso de caução em dinheiro, o depósito deverá ser efetuado na Caixa Econômica Federal, mediante depósito identificado a crédito da Contratante.

14.4. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

14.5. A garantia, se prestada na forma de fiança bancária ou seguro-garantia, deverá ter validade durante a vigência do contrato.

14.6. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

14.7. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.

14.8. Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente, pela Contratante, para compensação de prejuízo causado no decorrer da execução contratual por conduta da Contratada, esta deverá proceder à respectiva reposição no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data em que tiver sido notificada.

14.9. Após a execução do contrato, constatado o regular cumprimento de todas as obrigações a cargo da Contratada, a garantia por ela prestada será liberada ou restituída e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente, deduzidos eventuais valores devidos à Contratante.

15 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO E DA PRORROGAÇÃO

15.1 O prazo de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, a partir da data da sua assinatura, podendo, por interesse da Administração, ser prorrogado por períodos sucessivos, limitado a sua duração a 60 (sessenta) meses, nos termos do inciso II do artigo 57, da Lei nº 8.666, de 1993.

15.1.1 A Contratada não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

15.2 Toda prorrogação de contratos será precedida da realização de pesquisas de preços de mercado ou de preços contratados por outros órgãos e entidades da Administração Pública, visando a assegurar a manutenção da contratação mais vantajosa para a Administração, em relação à realização de uma nova licitação.

15.3 O contrato não poderá ser prorrogado quando:

15.3.1 A Contratada tiver sido declarada inidônea ou suspensa ou impedida de licitar ou contratar no âmbito de qualquer órgão ou entidade da Administração Pública, seja na esfera federal, estadual, do Distrito Federal ou municipal, enquanto perdurarem os efeitos;

15.3.1.1 Para tanto, a Contratante consultará o SICAF, Cadastro nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria Geral da União (WWW.portaldatransparencia.gov.br/ceis); Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (WWW.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php), em nome da empresa e de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992.

15.4 A Contratada não mantiver, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

15.5 A Contratada não concordar com a eliminação, do valor do contrato, dos custos fixos ou variáveis não renováveis que já tenham sido pagos ou amortizados no primeiro ano de vigência da contratação.

15.6 A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

16 AS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

16.1 As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência e na minuta do instrumento de Contrato.

17 DO PAGAMENTO

17.1 O prazo para pagamento será de **30 (trinta) dias**, contados a partir da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, acompanhada dos demais documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações da Contratada.

17.1.1 Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o montante de R$ 8.000,00 (oito mil reais) deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, acompanhada dos demais documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações da Contratada, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

17.2 O pagamento somente será efetuado após o "atesto", pelo servidor competente, da Nota Fiscal/Fatura apresentada pela Contratada, que conterá o detalhamento dos serviços executados e será acompanhada dos demais documentos exigidos neste Edital.

17.3 O "atesto" fica condicionado à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada pela Contratada com os serviços efetivamente prestados, bem como às seguintes comprovações, que deverão obrigatoriamente acompanhá-la:

a. Do pagamento da remuneração e das contribuições sociais (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Previdência Social), correspondentes ao mês da última nota fiscal ou fatura vencida, quanto aos empregados diretamente vinculados à execução contratual, nominalmente identificados;

b. Da regularidade fiscal, constatada através de consulta "on-line" ao SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no artigo 29 da Lei n° 8.666, de 1993; e

c. Do cumprimento das obrigações trabalhistas, correspondentes à última nota fiscal ou fatura que tenha sido paga pela Administração.

17.3.1 Caso se constate o descumprimento de obrigações trabalhistas, previdenciárias e as relativas ao FGTS, o pagamento dos valores em débito será realizado em juízo, sem prejuízo das sanções cabíveis.

17.3.1.1 Alternativamente, a Administração poderá descontar da fatura e pagar diretamente aos trabalhadores alocados na execução do contrato os valores relativos aos salários e demais verbas trabalhistas a eles devidos, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por parte da Contratada, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis, conforme o artigo 19-A, inciso IV, da Instrução Normativa SLTI/MPOG n° 2/2008, e autorização expressa a ser concedida pela Contratada no momento da assinatura do Contrato.

17.3.2 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça

a liquidação da despesa, o pagamento ficará pendente até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

17.4 Nos termos do artigo 36, § 6°, da Instrução Normativa SLTI/MPOG n° 02, de 30/04/2008, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

17.4.1 não produziu os resultados acordados;

17.4.2 deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

17.4.3 deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada,

17.5 Antes do pagamento, a Contratante realizará consulta on line ao SICAF e, se necessário, aos sítios oficiais, para verificar a manutenção das condições de habilitação da Contratada, devendo o resultado ser impresso, autenticado e juntado ao processo de pagamento.

17.5.1 Eventual situação de irregularidade fiscal da contratada não impede o pagamento, se o fornecimento tiver sido prestado e atestado. Tal hipótese ensejará, entretanto, a adoção das providências tendentes ao sancionamento da empresa e rescisão contratual.

17.6 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, nos termos da Instrução Normativa n° 1.234, de 11 de janeiro de 2012, da Secretaria da Receita Federal do Brasil, inclusive quanto ao artigo 31 da Lei n° 8.212, de 1991.

17.6.1 Quanto ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), será observado o disposto na Lei Complementar nº 116, de 2003, e legislação municipal aplicável.

17.6.2 A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, instituído pelo artigo 12 da Lei Complementar nº 123, de 2006, que mantiver tal condição por não incidir na vedação do artigo 17, XII, da mesma lei, não sofrerá a retenção quanto aos impostos e contribuições abrangidos pelo referido regime, em relação às suas receitas próprias, desde que, a cada pagamento, apresente a declaração de que trata o artigo 6° da Instrução Normativa RFB n° 1.234, de 11 de janeiro de 2012.

17.7 O pagamento será efetuado por meio de Ordem Bancária de Crédito, mediante depósito em conta-corrente, na agência e estabelecimento bancário indicado pela Contratada, ou por outro meio previsto na legislação vigente.

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

17.9 A Contratante não se responsabilizará por qualquer despesa que venha a ser efetuada pela Contratada, que porventura não tenha sido acordada no contrato.

17.10 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios proporcionais aos dias de atraso, apurados desde a data limite prevista para o pagamento até a data do efetivo pagamento, à taxa de 6% (seis por cento) ao ano, aplicando-se a seguinte fórmula:

$$\boxed{EM = I \times N \times VP}$$

EM = Encargos Moratórios a serem acrescidos ao valor originariamente devido

I = Índice de atualização financeira, calculado segundo a fórmula:

$$\boxed{I = \frac{(6 / 100)}{365}}$$

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

VP = Valor da Parcela em atraso

.

18 DO REAJUSTE

18.1 Será admitido o reajuste dos preços dos serviços continuados contratados com prazo de vigência igual ou superior a doze meses, nos termos do artigo 19, XXII, da Instrução Normativa SLTI/MPOG n° 2/2008, mediante a aplicação de índice oficial mais favorável à Administração, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, a requerimento da Contratada e caso se verifique hipótese legal que autorize o reajustamento.

18.2. O interregno mínimo de 1 (um) ano será contado:

a. Para o primeiro reajuste: a partir da data limite para apresentação das propostas constante do Edital;
b. Para os reajustes subseqüentes ao primeiro: a partir da data do fato gerador que deu ensejo ao último reajuste ocorrido ou precluso.

18.3. O prazo para a Contratada solicitar o reajuste encerra-se na data da prorrogação contratual subseqüente à data em que se completou o cômputo do interregno mínimo de 1 (um) ano, ou na data do encerramento da vigência do contrato, caso não haja prorrogação.

18.3.1. Caso a Contratada não solicite o reajuste tempestivamente, dentro do prazo acima fixado, ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste.

18.3.1.1. Se a vigência do contrato tiver sido prorrogada, novo reajuste só poderá ser pleiteado após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado na forma prevista neste Edital.

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

18.3.1.2. Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido divulgado o novo índice de reajuste adotado, a Contratada deverá solicitar a inserção de cláusula no termo aditivo de prorrogação que resguarde o direito futuro ao reajuste, a ser exercido tão logo seja divulgado o novo índice, sob pena de preclusão.

18.4. Os novos valores contratuais decorrentes do reajuste terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

a. A partir da data em que se completou o cômputo do interregno mínimo de 1 (um) ano;

b. Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão dos próximos reajustes futuros; ou

18.5. Os reajustes serão formalizados por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, caso em que deverão ser formalizados por aditamento ao contrato.

19 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

19.1 As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

FONTE	
PROGRAMA DE TRABALHO	
ELEMENTO DE DESPESAS	

19.2 As despesas para o exercício futuro correrão à conta das dotações orçamentárias indicadas em termo aditivo ou apostilamento.

20. DOS DESCONTOS, DAS INFRAÇÕES E DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1 Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 8.666, de 1993, da Lei nº 10.520, de 2002, do Decreto nº 3.555, de 2000, e do Decreto nº 5.450, de 2005, a Contratada que, no decorrer da contratação:

20.1.1 Inexecutar total ou parcialmente o contrato;

20.1.2 Apresentar documentação falsa;

20.1.3 Comportar-se de modo inidôneo;

20.1.4 Cometer fraude fiscal;

20.1.5 Descumprir qualquer dos deveres elencados no Edital, seus Anexos ou Contrato.

20.2 A Contratada que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, aos seguintes descontos e sanções:

a. Advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;

b. Descontos:

b.1. 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 Níveis Mínimos de Serviço;

b.1.1. Os descontos serão apuradas mensalmente e são baseadas na pontuação alcançada pela Contratada. Cada ponto obtido significa o não cumprimento de um dos indicadores de níveis de serviços, item 1.2.4 do Adendo I. Estes pontos serão totalizados e, caso não se alcance os índices de desempenho estabelecidos, serão aplicados os percentuais de desconto sobre o faturamento mensal conforme as faixas abaixo.

Pontuação alcançada	**Percentual (sobre o faturamento mensal)**
≥ 0 e < 2	0%
≥ 2 e < 4	2%
≥ 4 e < 6	4%
≥ 6 e < 8	6%
≥ 8 e < 10	8%
≥ 10 e < 12	10%
≥ 12 e < 14	12%
≥ 14 e < 16	14%
≥ 16 e < 18	16%
≥ 18 e < 20	18%
= 20	20%

Tabela de Pontuação

c. Multas:

c.1. Se a Contratada, por problemas alheios à UFBA ou julgados injustificáveis pela mesma, exceder o prazo máximo de implantação especificado no Anexo XI - PLANO TRANSIÇÃO

E IMPLANTAÇÃO deste Termo de Referência, ficará sujeita a multa de **0,5% (zero vírgula cinco por cento)** por dia de atraso injustificado sobre o valor do contrato. Decorridos 30 (trinta) dias corridos de atraso a UFBA poderá decidir pela continuidade da multa ou pela rescisão, em razão da inexecução total;

c.2. Todo profissional alocado pela Contratada, para a execução dos serviços contratados, deve possuir a experiência e o perfil mínimo exigido neste Termo de Referência para o desempenho das suas funções:

c.2.1. A empresa será multada em 2% (dois por cento) do 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.

c.2.2. Em caso de reincidência de um novo profissional, a mesma será multada em 4% (quatro por cento).

c.2.3. O prazo será contado a partir da notificação, por escrito, feito pela UFBA à Contratada.

d. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com a Universidade Federal da Bahia, pelo prazo de até dois anos;

d.1. Tal penalidade pode implicar suspensão de licitar e impedimento de contratar com qualquer órgão ou entidade da Administração Pública, seja na esfera federal, estadual, do Distrito Federal ou municipal, conforme Parecer n° 87/2011/DECOR/CGU/AGU e Nota n° 205/2011/DECOR/CGU/AGU e Acórdãos n° 2.218/2011 e n° 3.757/2011, da 1ª Câmara do TCU.

e. Impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

f. 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 Administração pelos prejuízos causados;

20.2.1 O desconto e a penalidade de multa podem ser aplicados cumulativamente com as demais sanções.

20.3 Após a notificação e antes de ser aplicada a penalidade cabível, será facultada à Contratada a apresentação de defesa prévia, observando-se os seguintes prazos:

20.3.1 05 (cinco) dias úteis, após a notificação, para as penalidades: advertência, multa e suspensão;

20.3.2 10 (dez) dias úteis para a penalidade de declaração de inidoneidade.

20.4 Decorridos 20 (vinte) dias corridos sem que a Contratada tenha, sem justificativa plausível, iniciado a prestação da obrigação assumida, ficará caracterizada a inexecução contratual, ensejando a sua rescisão e demais cominações legais.

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

20.5 As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a Contratada de ser acionada judicialmente pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto a UFBA, decorrentes das infrações cometidas.

20.6 Também ficam sujeitas às penalidades de suspensão de licitar e impedimento de contratar e de declaração de inidoneidade, previstas no subitem anterior, as empresas ou profissionais que, em razão do contrato decorrente desta licitação:

20.6.1 Tenham sofrido condenações definitivas por praticarem, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de tributos;

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

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

20.7 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

20.8 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.

20.9 As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

20.10 As penalidades não se confundem com os descontos aplicados em razão de descumprimento de NMS.

20.11 As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso das multas, cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

20.12 As infrações e sanções relativas a atos praticados no decorrer da licitação estão previstas no Edital.

20.13 Descontos e penalidades por não cumprimento dos indicadores de níveis de serviços:

20.13.1 Além das penalidades previstas legalmente nos parágrafos anteriores, a Contratada fica sujeita, também, a aplicação de descontos por decorrência do não atendimento dos níveis de serviços previstos neste Termo de Referência;

20.13.2 À juízo do gestor do contrato, por parte da UFBA, descontos poderão não ser aplicados, desde que a motivação seja devidamente explicada e caracterize-se que são decorrentes de fatos não técnicos no cumprimento dos serviços contratados;

20.13.3 Os valores referentes a descontos, que por ventura venham a ser aplicados, serão deduzidos na fatura do mês da apuração;

20.13.4 Caso a pontuação da Tabela de Pontuação atinja o valor de 20 pontos por mês em 3 (três) meses consecutivos, ou 80 pontos acumulados no período de 6 (seis) meses poderá ensejar a aplicação de rescisão contratual, dependendo da avaliação mensal conjunta dos fatores impeditivos pelo não cumprimento dos indicadores, ressalvando o exercício dos direitos do contraditório e da ampla defesa.

20.13.5Medida Acauteladora: consoante o artigo 45 da Lei nº 9.784, de 1999, a Administração Pública poderá, sem a prévia manifestação do interessado, motivadamente, adotar providências acauteladoras, inclusive retendo o pagamento, em caso de risco iminente, como forma de prevenir a ocorrência de dano de difícil ou impossível reparação.

21. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

21.1 Até dois dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o Edital, na forma eletrônica, ou mediante o encaminhamento de petição por escrito ao Pregoeiro.

21.1.1 Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelo setor responsável pela elaboração do Edital, decidir sobre a impugnação no prazo de até vinte e quatro horas.

21.1.2 Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame, observando-se as exigências quanto à divulgação das modificações no Edital.

21.2 Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até três dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, através do email: **pregoeiro3@ufba.br.**

21.2.1 O pedido de esclarecimentos será respondido em até quarenta e oito horas.

21.3 Qualquer modificação no Edital exige divulgação pelo mesmo instrumento de publicação em que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

21.4 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subseqüente, no mesmo horário e local anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.

21.5 É facultada ao Pregoeiro ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar no ato da sessão pública.

21.6 No julgamento da habilitação e das propostas, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em Ata acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

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

21.8 A autoridade competente para a aprovação do procedimento licitatório poderá revogá-lo em face de razões de interesse público, por motivo de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-lo por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante ato escrito e devidamente fundamentado.

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

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

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

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

21.13 Em caso de divergência entre disposição do Edital e das demais peças que compõem o processo, prevalece a previsão do Edital.

21.14 O Edital será disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico **www.comprasnet.gov.br**

21.15 Os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados no órgão, situado no endereço **Coordenação de Material e Patrimônio da UFBA - Rua Barão de Jeremoabo, s/n, Campus Universitário de Ondina, Ondina, Salvador, Bahia** nos dias úteis, no horário das **08** horas às **16** horas.

21.16 Nos casos omissos aplicar-se-ão as disposições constantes da Lei nº 10.520, de 2002, do Decreto nº 5.450, de 2005, da Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, do Decreto nº 3.722, de 2001, da Lei Complementar nº 123, de 2006, do Decreto n° 2.271, de 1997, da Instrução Normativa SLTI/MPOG n° 2, de 30 de abril de 2008, e da Lei nº 8.666, de 1993, subsidiariamente.

21.17 O foro para dirimir questões relativas ao presente Edital será o da Seção Judiciária de **Salvador/Bahia** - Justiça Federal, com exclusão de qualquer outro.

Município de **Salvador**, ... de ..... de 2013.

Maria Edite Jesus Brandão

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO Nº **23066.064383/13-46**

1. OBJETO

1.1 Contratação de empresa especializada em serviços de TI para o **Gerenciamento e Operação da Central de Serviços de TI,** em caráter continuo, para atender às necessidades da **Universidade Federal da Bahia e suas Universidades tutoradas**, conforme especificações e quantitativos estabelecidos abaixo:

ITENS AVULSOS - SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DA UFBA

ITEM	CODIGO	ESPECIFICAÇÃO	QTD	Valor Estimado
01	000024970	GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI. Especificações técnicas contidas no **Adendo 01**, parte do Termo de Referência.	01	5.330.000,00
		VALOR GLOBAL ESTIMADO:		**5.330.000,00**

2. JUSTIFICATIVA

2.1 A Superintendência de Tecnologia da Informação (STI), órgão da UFBA responsável pelo fornecimento de serviços de TI, 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 em geral. 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 TI que garanta a disponibilidade permanente dos serviços em regime de 24 (horas) por 7 (dias da semana). Consequentemente, faz-se

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

necessária uma atividade constante de gestão, melhoria e manutenção de toda a infraestrutura de TI, que não pode ser integralmente atendida utilizando apenas os técnico-administrativos de TI da instituição.

2.2 A UFBA necessita da contratação do objeto acima exposto para suprir à demanda das atividades e dos serviços computacionais objetos dessa contratação. Considerando que tais atividades são imprescindíveis para a consecução dos objetivos institucionais do Órgão, justifica-se a contratação indireta desses serviços, conforme previsto em Lei no Decreto 2.271 em seu artigo 1º, paragráfo 1º, de 07 de julho de 1997.

2.3 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.

2.4 Atualmente os serviços objetos desse processo de contratação são executados através de um contrato de serviços especializados de TI, cuja vigência tem data próxima do vencimento, não sendo possível sua renovação em vista do prazo máximo contratual estabelecido na Lei nº 8666/93.

2.5 Nos últimos anos, a Universidade Federal da Bahia cresceu de forma bastante expressiva, particularmente após sua inscrição no REUNI, a partir da qual se deu significativo aumento da quantidade de vagas nos cursos oferecidos, criação de novos cursos, implantação de novos campi, e consequente ampliação do quadro de docentes e técnico-administrativos que demandam mais recursos de TI.

2.6 Para manter a disponibilidade e governança sobre esse ambiente faz-se necessária 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.

2.7 A solução escolhida para a execução do serviço de Gerenciamento e Operação da Central de Serviços de TI é a contratação de empresa de suporte técnico por valor fixo mensal, cujos resultados dos serviços demandados são avaliados permanentemente por indicadores e métricas que refletem o acompanhamento da qualidade dos serviços prestados, e cujos valores a serem pagos são avaliados regularmente. Nas situações de descumprimento das condições acordadas são previstas multas e glosas por níveis de serviço não atingidos. Para a execução do contrato o método de trabalho escolhido é baseado no conceito de delegação de responsabilidade.

2.8 A solução a ser contratada garantirá a melhoria nos métodos de trabalho atuais no ambiente operacional de TI na UFBA, 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 TI, aos usuários.

2.9 O conjunto de serviços agrupados no item 01 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 03 níveis de serviços, e pelo uso comum de diversos recursos em ambiente diversificado como o desta universidade, formada por uma extensão de instalações físicas distribuídas na capital e cidades do interior, com complexidades diferentes em cada campi, 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.

2.10 Esta solução tem sido adotada pela UFBA há vários anos na implantação e gestão de contratos de serviço, com resultados bastante satisfatórios nos aspectos de qualidade de atendimento ao usuário, segurança da informação, infraestrutura dos serviços de TI e melhores práticas de governança.

2.11 A reunião dos produtos e serviços de TI agrupados no item 01 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.

2.12 Além disso, deve-se levar em consideração que apesar da complexidade técnica o contrato atual possui um número reduzido de pessoas atuando em cada grupo de serviços, o que não justifica a contratação de empresas distintas para atende-los, o que aumentaria desnecessariamente a complexidade gerencial do objeto.

2.13 Em face das justificativas relacionadas acima e estando amparado no Artigo 10 do Decreto-Lei 200/67, e tendo como objetivo concentrar esforços na gestão, bem como desobrigar-se da realização de tarefas executivas, a solução mais adequada é a contratação nos moldes previstos nas Instruções Normativas Nº 04 de 12 de novembro de 2010 e Nº 2, de 30 de abril de 2008, onde o Secretário de Logística e Tecnologia do TCU disciplina as contratações de TI.

3 ALINHAMENTO DA SOLUÇÃO DE TI COM O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE TI DA UFBA

3.1 A contratação dos serviços objeto deste Termo de Referência está alinhada com o Plano de Desenvolvimento Institucional da UFBA – PDI, conforme descrito no capítulo 5 - Macropolíticas para a Área Meio, que aborda a importância estratégica da TI como suporte às áreas fim e meio, em busca do alcance das metas e expansões propostas da instituição.

3.2 As ações para organizar, priorizar, otimizar e disponibilizar os recursos de TI da instituição estão baseadas em planejamento prévio e recomendações do governo federal, que são avaliadas e aprovadas pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação (CGTI) 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 TI da instituição nas áreas de atendimento aos usuários, segurança computacional, TI na educação, governança de TI, gerenciamento da infraestrutura da TI, uso dos sistemas de informação, e encontram-se alinhados com os aspectos políticos e estratégicos abordados no PDTI, em elaboração por comissão instituída pelo CGTI.

4 FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 A Contratada será responsável pelo gerenciamento e operação da Central de Serviços de TI da UFBA, fornecendo um ponto único de contato para os usuários da UFBA, da capital e interior (sem custo de ligação para a UFBA), visando tratar todos os incidentes, problemas, requisições de mudanças e questões relacionadas com os serviços de TI da UFBA, garantindo a operação normal do serviço solicitado dentro dos parâmetros estabelecidos nos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) especificados no item 1.2.4 do Adendo 01 deste Termo de Referência, assim como estabelecer uma interface com

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

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.

4.2 O atendimento das requisições dos usuários de TI da UFBA deve visar à solução imediata dos problemas ou o redirecionamento para as empresas terceiras que prestam serviços para a Universidade ou para as áreas operacionais da UFBA. Estas requisições referem-se a incidentes, problemas, solicitações de mudanças e questões relacionadas com os serviços de TI que causem impacto no usuário e que estão delimitadas no escopo dos serviços definidos neste Termo de Referência.

4.3 Maiores detalhes sobre a definição da forma de prestação dos serviços está detalhada no Adendo 01.

~~4.2~~4.4 A equipe designada para executar os serviços objeto deste Termo de Referência deverá pertencer ao quadro de funcionários da própria Contratada, não sendo permitida, portanto, a subcontratação da equipe, seja ela total ou parcial.

5 DEMANDA DA UFBA

5.1 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 TI, instalados em seus diversos órgãos e unidades situados nas cidades de Salvador, Vitória da Conquista, Oliveira dos Campinhos (Santo Amaro), Camaçari, Itabuna, Porto Seguro, Teixeira de Freitas, Barreiras, Barra, Bom Jesus da Lapa, Luis Eduardo Magalhães e Santa Maria da Vitória. Maiores detalhes sobre toda a infraestrutura vide **Anexo II** do Termo de Referência;

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

5.3 Possuir uma Central de Serviços aderente as práticas descritas no ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) versão 3 ou superior, publicadas pelo Office for Government Commerce (OGC) do governo britânico, e na norma BSI 5000 do British Standard Institute (BSI), também do Reino Unido;

5.4 Desenvolver de projetos voltados a adição de novos serviços, o que demanda a eventual contratação de consultoria especializada, para execução de serviços de apoio às equipes da STI/UFBA, confome Anexo XII - CONSULTORIAS.

5.5 As demandas estão detalhadas no Termo de Referência e seus adendos.

6 METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1 Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos estabelecidos no Adendo 01.

7 VISTORIA

7.1 Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, a empresa licitante deverá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, de **segunda à sexta-feira**, das **09:00** horas às **17:00** horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone **(71) 3283-6149**.

7.2 O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para abertura da sessão pública.

7.3 Para a vistoria, o licitante, ou o seu representante, deverá estar devidamente identificado.

8 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

8.1 O serviço, objeto deste Termo de Referência, refere-se ao Suporte à Infraestrutura de Tecnologia da Informação da UFBA. Este serviço está definido no Item 01 e detalhado no Adendo 01 deste Termo de Referência.

9 MATERIAIS/EQUIPAMENTOS A SEREM DISPONIBILIZADOS

9.1 Os materiais necessários estão detalhados no Adendo 01.

10 CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS COMUNS

10.1 O serviço a ser contratado enquadra-se na classificação de serviços comuns, nos termos da Lei n° 10.520, de 2002, do Decreto n° 3.555, de 2000, e do Decreto 5.450, de 2005, posto que os padrões de desempenho e de qualidade dos serviços estão objetivamente definidos no presente Termo de Referência e seus anexos, constante de especificações usuais no mercado no que tange à área de atuação.

11 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

11.1 Executar os serviços conforme especificações do Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas no Termo de Referência e em sua proposta;

11.2 Manter a disponibilidade dos serviços nos horários predeterminados pela Administração;

11.3 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;

11.4 Guardar sigilo sobre os dados e informações de que tomar conhecimento, em função do contrato, responsabilizando-se por quaisquer prejuízos causados à UFBA pelo vazamento de informações por seu pessoal, obrigando-se a ressarci-la por perdas e danos, eventualmente ocorridos;

11.5 Disponibilizar empregados habilitados e com conhecimento dos serviços a serem executados, de conformidade com os detalhamentos específicos do item

11.6 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, software de gerenciamento da Central de Serviços, software de acesso remoto as estações de trabalho, softwares básicos e circuito de comunicação entre o ambiente da Contratada e a UFBA;

11.7 Implantar a Central de Serviços conforme previsto no Anexo XI de Plano de Transição e Implantação;

11.8 Manter escritório no Município de **Salvador** com pessoal qualificado e em quantidade suficiente para gerir o contrato;

11.9 Instruir seus empregados, no início da execução contratual, quanto à obtenção das informações de seus interesses junto aos órgãos públicos, relativas ao contrato de trabalho e obrigações a ele inerentes, adotando, entre outras, as seguintes medidas:

11.9.1 Viabilizar o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas;

11.9.2 Viabilizar a emissão do cartão cidadão pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados;

11.9.3 Oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para a obtenção de extratos de recolhimentos de seus direitos sociais, preferencialmente por meio eletrônico, quando disponível.

11.10 Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão contratante, nos termos do artigo 7° do Decreto n° 7.203, de 2010, que dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal;

11.11 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;

11.11.1 Não repassar quaisquer custos de uniformes e equipamentos a seus empregados, salvo disposição em contrário contida em Convenção Coletiva;

11.11.2 O crachá deverá conter, pelo menos: Nome da Empresa, Logotipo, Nome do Atendente, Foto, Função, Número de Matricula/Identificação Civil e a inscrição "A Serviço da UFBA";

11.12 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;

11.13 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;

11.14 A Contratada será responsável pelo fornecimento, sem nenhum custo para a UFBA, de todos os

recursos necessários (transporte, motorista, combustível, etc) que se tornem necessários para o deslocamento e movimentação de equipamentos de TI entre os diversos prédios da UFBA e localizados nas cidades definidas neste Termo de Referência. Os Equipamentos de TI aqui definidos são todos aqueles que estão sob gestão da Contratada;

11.15 Comunicar à Secretaria da Receita Federal do Brasil, até o último dia útil do mês subsequente ao do início da execução contratual, sua exclusão obrigatória do Simples Nacional, nos termos do artigo 30, II, e § 1°, II, da Lei Complementar n° 123, de 2006, caso se trate de microempresa ou empresa de pequeno porte optante pelo referido regime tributário que venha a incidir na vedação do artigo 17, XII, da mesma lei;

11.15.1 Apresentar à Contratante, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após a referida comunicação, o respectivo comprovante.

11.16 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, para fins de divulgação na internet, nos termos do artigo 84, §§ 4° e 5°, da Lei n° 12.465, de 2011 (Lei de Diretrizes Orçamentárias para 2012);

11.17 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 (férias, afastamentos, faltas, etc.);

11.18 Responder por eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento da obrigação constante do item anterior;

11.19 Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Administração;

11.20 Efetuar o pagamento dos salários dos empregados alocados na execução contratual mediante depósito bancário na conta do trabalhador, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da Administração;

11.21 Apresentar, quando solicitado, atestado de antecedentes criminais e distribuição cível de toda a mão-de-obra oferecida para atuar nas instalações do órgão, a critério da Administração;

11.22 Fornecer mensalmente, ou sempre que solicitados pela Contratante, os comprovantes do cumprimento das obrigações previdenciárias, do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS, do pagamento dos salários e benefícios dos empregados que atenderão o presente contrato;

11.23 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;

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

11.24 Atender de imediato às solicitações da Contratante quanto à substituição dos empregados alocados, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito no Termo de Referência;

11.25 Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as orientações da Administração, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas;

11.26 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;

11.27 Relatar à Administração toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

11.28 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;

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

11.30 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 TI adquiridas pela UFBA, e pelas evoluções no ambiente (novas versões dos softwares). Compete à Contratada avaliar, estudar, instalar, configurar, gerenciar, manter e gerar estatísticas de disponibilidade destes novos serviços;

11.31 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 ou na minuta de contrato;

11.32 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, 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 nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.33 Requisitar à UFBA todas as informações e dados técnicos que julgue necessários à execução dos serviços, não se admitindo, em nenhuma hipótese, a invocação de desconhecimento ou falta de fornecimento desses dados, quando não formalmente solicitados;

11.34 Promover capacitação continuada para seu quadro profissional, relacionada com as funções inerentes e demandas oriundas da UFBA, de no mínimo 60 horas anuais para cada funcionário, devidamente comprovados. A UFBA poderá sugerir treinamentos específicos;

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

11.35 Arcar com as despesas de acidente de trabalho, bem assim as decorrentes de assistência médico-hospitalar de seus empregados;

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

11.37 Apresentar, 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 sustado o pagamento de quaisquer faturas que lhes forem devidas, até o cumprimento desta obrigação;

11.38 Providenciar e manter atualizadas todas as licenças e alvarás junto às repartições competentes, necessárias à execução dos serviços objeto do presente contrato;

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

11.40 Manter sob sua exclusiva responsabilidade toda a supervisão e direção do pessoal responsável pela execução completa e eficiente dos serviços objeto deste contrato;

11.41 Designar, sem nenhum ônus para a UFBA, um gestor de contrato que será o responsável, durante toda a vigência deste contrato, pela sua gestão e ao qual a UFBA se reportará sobre qualquer assunto pertinente ao objeto deste referido contrato;

11.42 Respeitar e fazer com que seus empregados respeitem as normas de segurança do trabalho, identificação, disciplina e demais regulamentos vigentes na UFBA, bem como atentar para as regras de cortesia no local onde serão executados os serviços objeto deste contrato;

11.43 Utilizar cópias legais de software, sistemas operacionais e outros necessários para a realização dos serviços em suas instalações;

11.44 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;

11.45 A Contratada poderá propor, sempre que considere conveniente, melhorias que entenda necessárias à execução do contrato, sem que isso acarrete a solicitação de compensação econômica adicional;

11.46 A Contratada 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;

11.47 A Contratada será responsável pela realização de todos os exames admissionais, estabelecidos pela legislação vigente, bem como pela elaboração e implementação, caso não tenha o seu PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional), com o objetivo de promover e preservar a saúde dos trabalhadores;

11.48 Todos os dados contidos em mídias de armazenamento fixas e removíveis, magnéticas, óticas ou eletrônicas, folhas de papel presas em impressoras ou quaisquer outros registros são de exclusiva propriedade da UFBA devendo a proponente observar sigilo, não divulgação e não duplicação dos mesmos;

11.49 Em atendimento às exigências de transferência de conhecimento que estão definidas em Instrução Normativa da SLTI (Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação), a licitante Contratada estará obrigada a fornecer para a UFBA toda documentação (processos de trabalho, documentos técnicos, etc) que for desenvolvida e demais dados produzidos durante o período de execução deste contrato;

11.50 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.

12 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

12.1 A Contratante obriga-se a:

12.1.1 Proporcionar todas as condições para que a Contratada possa desempenhar seus serviços de acordo com as determinações do Contrato, do Edital e seus Anexos, especialmente deste Termo de Referência;

12.1.2 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

12.1.3 Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

12.1.4 Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

12.1.5 Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, na forma do contrato;

12.1.6 Zelar para que durante toda a vigência do contrato sejam mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas pela Contratada, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

12.1.7 Notificar, sempre por escrito, à Contratada a constatação de falhas ou irregularidades na realização dos serviços, assim como a eventual aplicação de multas e glosas por descumprimento das obrigações específicas;

12.1.8 Franquear aos prepostos credenciados pela Contratada o acesso aos diversos setores ou unidades administrativas da UFBA, para o levantamento de dados, obtenção de informações pertinentes aos serviços a serem executados ou para a execução destes serviços;

12.1.9 Supervisionar todos os atendimentos feitos pela Contratada. A supervisão pode ser realizada por quem a UFBA determinar (ex: consultoria ou colaboradores próprios). Essa supervisão será feita para o atendimento de 1º, 2º e 3º Nível, cabendo à Contratada a responsabilidade de fornecer os meios necessários para esse acompanhamento

~~12.1.9~~12.1.10 Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

~~12.1.9.1~~12.1.10.1 Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando nos serviços de suporte técnicos aos usuários ou quando as circunstâncias exigirem;

~~12.1.9.2~~12.1.10.2 Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa contratada;

~~12.1.9.3~~12.1.10.3 Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e

~~12.1.9.4~~12.1.10.4 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.

13 DO DIREITO AUTORAL E PROPRIEDADE INTELECTUAL

13.1 Todos os direitos autorais da solução, documentação, processos, procedimentos, “scripts”, códigos-fonte e congêneres desenvolvidos durante a execução do contrato são de propriedade da UFBA, ficando proibida a sua utilização pela Contratada sem a autorização expressa da UFBA.

13.2 A Contratada não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese, códigos fontes; bem como qualquer informação sobre a arquitetura e/ou documentação; 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.

14 AVALIAÇÃO DO CUSTO

14.1 O custo estimado **global** anual da presente contratação é de **R$ 5.330.000,00** (**Cinco milhões trezentos e trinta mil reais**).

14.2 O custo estimado da contratação e os respectivos valores máximos foram apurados mediante preenchimento de planilha de custos e formação de preços e pesquisas de preços praticados no mercado em contratações similares.

15 MEDIDAS ACAUTELADORAS

15.1 Consoante o artigo 45 da Lei nº 9.784, de 1999, a Administração Pública poderá, sem a prévia manifestação do interessado, motivadamente, adotar providências acauteladoras, inclusive retendo o pagamento em caso de risco iminente, como forma de prevenir a ocorrência de dano de difícil ou impossível reparação.

16 CONTROLE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

16.1 O órgão deve acompanhar e fiscalizar a conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, por meio de um representante especialmente designado, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997.

16.1.1 O representante da Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

16.1.2 A fiscalização do cumprimento das obrigações da Contratada, referentes aos empregados disponibilizados para atender o contrato, deverá seguir o disposto no Anexo IV (Guia de Fiscalização dos Contratos de Terceirização) da Instrução Normativa nº 02, de 30 de abril de 2008, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, no que couber, sem prejuízo de outras medidas que o órgão julgar necessárias, de acordo com a especificidade do objeto e do local.

16.1.3 A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos no Termo de Referência, em especial aqueles relativos aos índices de produtividade.

16.2 O fiscal ou gestor do contrato ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

16.3 O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais e comunicando a autoridade competente, quando for o caso, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do artigo 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

16.4 A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em co-responsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o artigo 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

17 DA GARANTIA

17.1 Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, inclusive indenização a terceiros e multas eventualmente aplicadas, a Contratada deverá prestar garantia, em até 15 dias úteis a contar do ato da assinatura do instrumento contratual, em favor da UFBA, de 5% (cinco por cento) do valor efetivamente contratado , em razão da complexidade técnica e do valor do objeto, conforme art. 56, parágrafo 3º, da Lei 8.666/93, na modalidade que vier a optar dentre as adiante relacionadas:

17.1.1 Seguro garantia – a apólice deverá viger pelo prazo do Contrato.

17.1.2 Fiança Bancária – a Carta de Fiança deverá viger pelo prazo do Contrato.

17.1.3 Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública.

17.2 Tratando-se de caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, os depósitos serão efetuados na agência Ondina, Caixa Econômica Federal, mediante a autorização da Contratante.

17.3 Os documentos comprobatórios dos depósitos efetuados na forma acima descrita se darão mediante guia fornecida pelo setor de contratos da Contratante e serão depositados na unidade competende da Contratada.

17.4 As garantias efetuadas em carta de fiança bancária abrangerão o prazo do contrato e mais 90 (noventa) dias.

17.5 Não será aceita garantia cuja liberação esteja condicionada ao ajuizamento de reclamação trabalhista.

17.6 No caso da utilização da garantia para cobrança de débitos da licitante contratada, esta deverá providenciar a correspondente reposição no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data em que for notificada.

17.7 A garantia somente será liberada após o cumprimento integral das obrigações da licitante contratada e desde que não haja pendências para com a UFBA.

18 DOS DESCONTOS, DAS INFRAÇÕES E DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

18.1 Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 8.666, de 1993, da Lei nº 10.520, de 2002, do Decreto nº 3.555, de 2000, e do Decreto nº 5.450, de 2005, a Contratada que, no decorrer da contratação:

18.1.1 Inexecutar total ou parcialmente o contrato;

18.1.2 Apresentar documentação falsa;

18.1.3 Comportar-se de modo inidôneo;

18.1.4 Cometer fraude fiscal;

18.1.5 Descumprir qualquer dos deveres elencados no Edital, seus Anexos ou Contrato.

18.2 A Contratada que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, aos seguintes descontos e sanções:

a. Advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;

b. Descontos:

b.1 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 Níveis Mínimos de Serviço;

b.1.1 Os descontos serão apuradas mensalmente e são baseadas na pontuação alcançada pela Contratada. Cada ponto obtido significa o não cumprimento de um dos indicadores de níveis de serviços, item 1.2.4 do Adendo I. Estes pontos serão totalizados e, caso não se alcance os índices de desempenho estabelecidos, serão aplicados os percentuais de desconto sobre o faturamento mensal conforme as faixas abaixo.

Pontuação alcançada	**Percentual (sobre o faturamento mensal)**
≥ 0 e < 2	0%
≥ 2 e < 4	2%
≥ 4 e < 6	4%
≥ 6 e < 8	6%
≥ 8 e < 10	8%
≥ 10 e < 12	10%
≥ 12 e < 14	12%
≥ 14 e < 16	14%
≥ 16 e < 18	16%

≥ 18 e < 20	18%
= 20	20%

Tabela de Pontuação

c. Multas:

c.1 Se a Contratada, por problemas alheios à UFBA ou julgados injustificáveis pela mesma, exceder o prazo máximo de implantação especificado no Anexo XI - PLANO TRANSIÇÃO E IMPLANTAÇÃO deste Termo de Referência, ficará sujeita a multa de **0,5% (zero vírgula cinco por cento)** por dia de atraso injustificado sobre o valor do contrato. Decorridos 30 (trinta) dias corridos de atraso a UFBA poderá decidir pela continuidade da multa ou pela rescisão, em razão da inexecução total;

c.2 Todo profissional alocado pela Contratada, para a execução dos serviços contratados, deve possuir a experiência e o perfil mínimo exigido neste Termo de Referência para o desempenho das suas funções:

c.2.1 A empresa será multada em 2% (dois por cento) do 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.

c.2.2 Em caso de reincidência de um novo profissional, a mesma será multada em 4% (quatro por cento).

c.2.3 O prazo será contado a partir da notificação, por escrito, feito pela UFBA à Contratada.

d. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com a Universidade Federal da Bahia, pelo prazo de até dois anos;

d.1Tal penalidade pode implicar suspensão de licitar e impedimento de contratar com qualquer órgão ou entidade da Administração Pública, seja na esfera federal, estadual, do Distrito Federal ou municipal, conforme Parecer n° 87/2011/DECOR/CGU/AGU e Nota n° 205/2011/DECOR/CGU/AGU e Acórdãos n° 2.218/2011 e n° 3.757/2011, da 1ª Câmara do TCU.

e. Impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

f. 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 Administração pelos prejuízos causados;

18.2.1 O desconto e a penalidade de multa podem ser aplicados cumulativamente com as demais sanções.

18.3 Após a notificação e antes de ser aplicada a penalidade cabível, será facultada à Contratada a apresentação de defesa prévia, observando-se os seguintes prazos:

18.3.1 05 (cinco) dias úteis, após a notificação, para as penalidades: advertência, multa e suspensão;

18.3.2 10 (dez) dias úteis para a penalidade de declaração de inidoneidade.

18.4 Decorridos 20 (vinte) dias corridos sem que a Contratada tenha, sem justificativa plausível, iniciado a prestação da obrigação assumida, ficará caracterizada a inexecução contratual, ensejando a sua rescisão e demais cominações legais.

18.5 As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a Contratada de ser acionada judicialmente pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto a UFBA, decorrentes das infrações cometidas.

18.6 Também ficam sujeitas às penalidades de suspensão de licitar e impedimento de contratar e de declaração de inidoneidade, previstas no subitem anterior, as empresas ou profissionais que, em razão do contrato decorrente desta licitação:

18.6.1 Tenham sofrido condenações definitivas por praticarem, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de tributos;

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

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

18.7 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

18.8 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.

18.9 As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

18.10 As penalidades não se confundem com os descontos aplicados em razão de descumprimento de NMS.

18.11 As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso das multas, cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

18.12 As infrações e sanções relativas a atos praticados no decorrer da licitação estão previstas no Edital.

18.13 Descontos e penalidades por não cumprimento dos indicadores de níveis de serviços:

18.13.1 Além das penalidades previstas legalmente nos parágrafos anteriores, a Contratada fica sujeita, também, a aplicação de descontos por decorrência do não atendimento dos níveis de serviços previstos neste Termo de Referência;

18.13.2 À juízo do gestor do contrato, por parte da UFBA, descontos poderão não ser aplicados, desde que a motivação seja devidamente explicada e caracterize-se que são decorrentes de fatos não técnicos no cumprimento dos serviços contratados;

18.13.3 Os valores referentes a descontos, que por ventura venham a ser aplicados, serão deduzidos na fatura do mês da apuração;

18.13.4 Caso a pontuação da Tabela de Pontuação atinja o valor de 20 pontos por mês em 3 (três) meses consecutivos, ou 80 pontos acumulados no período de 6 (seis) meses poderá ensejar a aplicação de rescisão contratual, dependendo da avaliação mensal conjunta dos fatores impeditivos pelo não cumprimento dos indicadores, ressalvando o exercício dos direitos do contraditório e da ampla defesa.

18.13.5 Medida Acauteladora: consoante o artigo 45 da Lei nº 9.784, de 1999, a Administração Pública poderá, sem a prévia manifestação do interessado, motivadamente, adotar providências acauteladoras, inclusive retendo o pagamento, em caso de risco iminente, como forma de prevenir a ocorrência de dano de difícil ou impossível reparação.

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

ADENDO 01

ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO DE GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI.

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).

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 TI desta instituição. Para prestação destes serviços, a Central de Serviços estará organizada em várias Áreas Operacionais, elencadas no item 1.2 deste Adendo, cada uma delas executando um conjunto de atividades específicas às funções atribuídas àquela área.

1. CONCEITUAÇÃO DOS PROCESSOS

A UFBA, desde 2009, se baseou no conjunto de práticas definidos pela ITIL para a gestão dos processos de TI. Com a maturação da gestão atual e pensando em melhorar os processos já existentes a UFBA está optando por utilizar o ITIL v3 como referência para nortear os processos a serem executados pela Contratada, por achar que este é um conjunto de boas práticas maduro, bem aceito no mercado, internacionalmente reconhecido, que contribui para a qualidade dos serviços, além de se preocupar em alinhar os serviços de TI prestados com as regras de negócio e planejamento institucional. Portanto, não só os processos, como também as nomenclaturas utilizadas foram baseados nas melhores práticas ITIL v3.

Caberá à Contratada prover os processos que compõem as fases do ciclo de vida da ITIL v3.

1.1. REQUISITOS FUNCIONAIS DA SOLUÇÃO DE TI

1.1.1. Gerenciamento de Configuração e Mudança

O processo de gerenciamento de configurações visa o armazenamento e gerenciamento de dados relacionados à infraestrutura de TI para permitir o controle, mantendo atualizado todos os ativos de TI, sendo responsável pela criação e manutenção da Base de Dados do Gerenciamento de Configuração (BDGC). Nesse processo são identificados todos os itens de configuração (IC) necessários para a entrega dos serviços de TI e fornecido um modelo lógico dos serviços, dos ativos e da infraestrutura no qual são registrados os relacionamentos entre os itens de configuração utilizados para cada serviço oferecido.

O principal objetivo do processo de gerenciamento de mudanças é assegurar que as mudanças sejam feitas de forma controlada. Sendo avaliadas, priorizadas, planejadas, testadas, comunicadas, implantadas e documentadas, estando relacionado com os processos de gerenciamento de problemas e capacidade, que originam requisições de mudanças e com a gerência de configurações, que participa do planejamento das mudanças, indicando os IC envolvidos em uma dada mudança e o impacto da mesma, registrando as mudanças efetuadas que afetem os itens de configuração.

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

Atividades relacionadas a esses processos:

a) Execução de mudanças definidas em comum acordo com a STI;
b) Atualização dos registros da base de dados da gerência de configuração;
c) Proposição e implementação de melhorias e otimizações nos processos;
d) Auxílio no estabelecimento de metas e planos de ação corretivos, preventivos ou de melhorias, no sentido de elevar a qualidade dos serviços prestados;
e) Participação e atuação na definição de novos projetos;
f) Criação e atualização dos roteiros de atendimento e dos manuais e documentações dos procedimentos operacionais; e
g) Sugestão de indicadores e auxílio na definição das métricas na elaboração dos Níveis Mínimos de Serviço.

1.1.1.1. Na prática, as atividades relacionadas com a OPERAÇÃO DE SERVIÇOS demandam e geram dados que devem ser atualizados pelos processos de gerenciamento de mudanças e gerenciamento de configuração, havendo, portanto, um forte relacionamento e uma efetiva integração entre esses serviços.

1.1.1.2. O serviço de gerência de configurações e mudanças tem por missão auxiliar os gestores da STI no planejamento de mudanças, assegurando que o impacto de uma mudança em qualquer componente de serviço (equipamentos, sistemas, materiais, documentação normativa etc.) será conhecido pelos usuários afetados, mediante interação constante com a Central de Serviços (ponto de contato entre os usuários e a organização), e que as implicações referentes aos indicadores e metas dos níveis de serviços serão flexibilizadas e monitoradas durante a implantação da mudança.

1.1.1.3. O objetivo principal é controlar as mudanças aprovadas sobre um determinado componente ou um novo componente de serviço de forma eficiente e eficaz, mantendo controle sobre os riscos, prazos, custos e informações acerca da mudança que afetem os usuários finais. Para isso o serviço de gerência de configuração e mudança da Contratada deverá operacionalizar as ações demandadas pela equipe da STI, com o objetivo de centralizar e formalizar a análise, aprovação, programação e controle de todos os processos de mudanças.

1.1.1.4. Outra missão deste serviço é implantar e manter atualizado um modelo lógico de componentes e de ativos de infraestrutura dos serviços entregues/disponibilizados aos usuários. Tem por objetivo gerar, manter e fornecer informações seguras e atualizadas sobre todos os componentes de serviços disponibilizados, garantindo a integração e o relacionamento entre os outros serviços disponíveis. Para isso, o serviço de gerência de configuração deverá centralizar e formalizar os procedimentos de identificação, cadastramento, controle e verificação das versões de todos os itens de configuração dos componentes de serviços, tais como equipamentos, sistemas, materiais, documentação técnica/normativa, etc.

1.1.1.5. Todos os dados gerados e demandados pelo serviço de gerência de mudanças e de configuração deverão ser armazenados no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços, o qual será adaptado para as finalidades de gerência de mudanças e de configuração, conforme o nível de controle e de detalhamento a ser estabelecido pela equipe de gestão de serviços da STI.

1.1.1.6. Principais serviços da gerência de configurações e mudanças (a lista de serviços a seguir não é exaustiva, detalha tão somente os principais processos de gerência operacional a serem executados):

a) Descrever as questões técnicas e institucionais que afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência de mudanças;

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

b) Implementar os tipos de mudanças adotados, considerando os aspectos relativos a prioridades (impacto, urgência, relevância) e categorias de mudanças (padronizadas e não padronizadas);

c) Obter da equipe de gestão de serviços da STI, informações e documentação sobre o escopo, objetivos, políticas, procedimentos, localização física, responsáveis técnicos e administrativos, características e atributos de cada componente de serviços disponibilizado aos usuários;

d) Implementar o nível de controle e de detalhamento de dados que serão utilizados para a execução dos serviços de gerência de mudanças;

e) Operacionalizar a elaboração de planos e projetos de mudanças que afetem ou possam afetar configurações, qualidade, desempenho e disponibilidade dos componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários, tais como sistemas, equipamentos, documentação técnica/normativa, instalações, etc.;

f) Operacionalizar os processos de implantação e atualização dos produtos e serviços entregues, de acordo com o nível de controle e de detalhamento de dados estabelecidos;

g) Participar de reuniões das áreas envolvidas, documentando todo o procedimento e acompanhando a mudança antes, durante e depois de concretizada, buscando garantir a eficiência, eficácia e efetividade do processo de mudança;

h) Administrar os serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, habilitação de pontos de rede e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento da mesma;

i) Realizar a atualização da base de dados de inventário de componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários;

j) Acompanhar o cumprimento de prazos e prioridades nas mudanças;

k) Registrar e manter atualizada a base de dados de mudanças do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços, cadastrando todas as ações corretivas e preventivas que geraram mudanças nos componentes de serviços (equipamentos, sistemas, documentação etc.). A atualização de dados deverá ser feita a partir da análise de ocorrências e registros produzidos pela Central de Serviços, gerência de incidentes, de problemas, de capacidade e de outros serviços;

l) Assegurar que mudanças não autorizadas pela STI não sejam implementadas;

m) Fornecer/disponibilizar informações para o cálculo de custos e orçamentos destinados a serviços de mudanças ou de alteração de configuração dos componentes de serviços entregues aos usuários;

n) Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos dos serviços de gerência de mudanças e de gerência de configuração;

o) Homologar com a equipe de gestão de serviços da STI, o nível de controle e de detalhamento de dados que serão utilizados para a execução dos serviços de gerência de configuração;

p) Detalhar as estruturas de dados sobre a configuração de todos os componentes de

serviços entregues/disponibilizados aos usuários da UFBA;

q) Acompanhar a elaboração de planos e projetos de mudanças que afetem ou possam afetar configurações dos componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários, tais como sistemas, equipamentos, documentação técnica/normativa, instalações, etc.;

r) Acompanhar os processos de implantação e atualização dos produtos e serviços entregues, conforme o nível de controle e detalhamento estabelecido;

s) Acompanhar os serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, pontos de rede, materiais em geral, documentação técnica/normativa etc., efetuando os registros de alteração de configuração;

t) Solicitar a STI a adoção de ações junto aos outros prestadores de serviços contratados que estarão envolvidos nos processos de mudanças que alteram a configuração dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários;

u) Manter atualizada a base de dados de gerência de configuração referente aos componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários, que deverá ser feita a partir da análise de ocorrências, de registros produzidos pela Central de Serviços, gerência de capacidade, gerência de incidentes, de problemas, gerência de mudanças e das atividades de acompanhamento e controle de serviços;

v) Assegurar que todos os componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seus respectivos "status" estejam cadastrados na base de dados de gerência de configuração;

w) Acompanhar o funcionamento da aplicação de inventário automatizado, garantindo o correto armazenamento de informações e o gerenciamento de alterações (mudanças) realizadas;

x) Fornecer toda documentação necessária para a execução dos serviços de gerência de configuração;

y) Realizar semestralmente revisões e auditorias para verificar a existência física dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gerência de configuração; e

z) Realizar eventos de orientação, treinamento e atualização para os usuários UFBA, bem como campanhas para atualização de procedimentos que afetam os componentes de serviços disponibilizados, quanto aos serviços de gerência de configuração ou mudança, podendo valer-se da estrutura de videoconferência da UFBA para este mister.

1.1.2. Gerenciamento de Incidentes

1.1.2.1. Este processo deve lidar com qualquer tipo de interrupção não planejada de um serviço de TI, ou redução da qualidade acordada. Falhas em itens de configuração também são consideradas incidentes, mesmo que não interfira de imediato na qualidade dos serviços de TI;

1.1.2.2. Este processo deve restaurar o funcionamento normal de um serviço o mais rápido possível e minimizar os possíveis impactos causados pelo incidente;

1.1.2.3. Incidentes devem ser registrados via atendentes da Central de Serviços, ou automaticamente via softwares de Gerenciamento de Eventos;

1.1.2.4. Todos os incidentes deverão ser priorizados respeitando as tabelas descritas no item 1.2.4.4. Níveis de Serviços do Atendimento de 2º Nível deste Adendo;

1.1.2.5. Principais atividades que devem ser executadas no processo de gerenciamento de incidentes (a lista de atividades a seguir não é exaustiva):

a) Identificar e registrar os incidentes no Sistema de Gestão da Central de Serviços;

b) Classificar os chamados;

c) Priorizar os incidentes, levando-se em consideração o impacto e urgência, e respeitando as condições previstas nos Níveis Mínimos de Serviço (item 1.2.4 do deste Adendo);

d) Efetuar de imediato o diagnóstico dos incidentes a fim descobrir as possíveis causas e resolver o incidente;

e) Escalar em tempo os incidente para outro nível cuja capacidade técnica ou hierárquica seja mais apropriada para resolução, caso seja necessário;

f) Realizar e registrar todas as investigações durante o processo de tratamento do incidente, servindo para construir o histórico de atendimento e alimentar a base de conhecimento conforme definido no ANEXO IX - SISTEMA DE GERENCIAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS; e

g) Finalizar o chamado categorizando e registrando o motivo do incidente, além de aplicar a pesquisa de satisfação para o usuário solicitante.

1.1.3. Gerenciamento de Problemas

O processo de gestão de problemas visa identificar as causas reais dos incidentes de forma a evitar a recorrência. O processo de gestão de problemas deve promover as alterações necessárias na infraestrutura para erradicar os erros evitando assim a recorrência dos incidentes correlacionados, minimizando os impactos negativos dentro da infraestrutura de TI.

Os principais objetivos do processo de gerenciamento de problemas são a prevenção de problemas e dos incidentes por eles causados, com vista a assegurar o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade da Central de Serviços, eliminando incidentes recorrentes e minimizando o impacto dos que não podem ser prevenidos, além de identificar a causa-raiz dos problemas. A gerência de problemas também é responsável pela:

a) Alimentação e manutenção da base de dados de erros conhecidos e suas respectivas soluções, evitando a perda de conhecimento e permitindo rápido diagnóstico e solução de incidentes e problemas;

b) Manutenção e criação de scripts (roteiros) de atendimento;

c) Coleta, extração, tratamento e depuração de dados para elaboração e geração de

Divisão de Materiais/UFBA Fls.

relatórios (técnicos e gerenciais), gráficos, informações, e planilhas de forma periódica, eventual ou de acordo com as necessidades da STI; e

d) Elaboração de pareceres técnicos e ações de correção.

1.1.3.1. Os serviços de gerenciamento de problema deverão ser executados nas dependências da STI.

1.1.3.2. Os serviços de gerenciamento de problemas têm por finalidade investigar os problemas, providenciar sua pronta e efetiva correção e, se necessário, solicitar mudanças para eliminar definitivamente o erro, além de atualizar os registros daqueles problemas conhecidos. Além disso, deve atuar de forma proativa e preditiva, antecipando e sugerindo medidas para evitar a ocorrência de incidentes.

1.1.3.3. Todos os dados gerados e demandados pela gerência de problemas deverão ser armazenados no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços, o qual deverá ser adaptado para as finalidades de gerência de problemas, conforme o nível de controle e de detalhamento a ser estabelecido pela equipe de gestão de serviços da STI.

1.1.3.4. Principais serviços de suporte especializado a serem executados (a lista de serviços a seguir não é exaustiva):

a) Detectar a causa-raiz através da análise dos incidentes ocorridos;

b) Registrar e priorizar problemas encaminhando ações para a solução;

c) Isolar a causa raiz e recomendar soluções;

d) Implementar soluções preventivas reavaliando o processo;

e) Analisar incidentes e estatísticas operacionais;

f) Registrar e priorizar problemas documentando os erros conhecidos;

g) Recomendar soluções alternativas quando a solução definitiva não for possível;

h) Implementar soluções preventivas;

i) Elaborar recomendações para implementar mudanças e, após sua implementação, verificar a efetividade;

j) Estruturar e manter continuamente, com o apoio e aprovação prévia da STI, todos os roteiros (scripts) de atendimento, telessuporte técnico e base de conhecimento, contemplando todas as soluções de incidentes e problemas, com respostas padronizadas, cuja base de conhecimento deverá ser acessível de forma on-line; e

k) Manter atualizada e disponível de forma on-line a documentação da estrutura de dados da base de conhecimento.

1.1.4. Gerenciamento do Catálogo de Serviços

Este processo tem como propósito a organização e manutenção de informações consistentes sobre todos os serviços acordados, assegurando ampla divulgação a todos

aqueles que tenham direito de acesso. As informações contidas no Catálogo de Serviços devem ser detalhadas, contendo status, interfaces e dependências de todos os serviços que estão operacionais ou que estão prestes a serem lançados.

A UFBA elaborou um Catálogo de Serviços, conforme Anexo V – CATÁLOGO DE SERVIÇOS, para servir de levantamento preliminar, não sendo este em caráter definitivo.

O catálogo definitivo deve ser elaborado pela Contratada na fase de transição, no ANEXO XI - PLANO TRANSIÇÃO E IMPLANTAÇÃO, durante a fase de especificação de processos, onde novos serviços poderão ser incluídos ou excluídos com anuência da STI.

A Contratada será responsável por revisar e manter atualizado o Catálogo de Serviços e todas as suas dependências entre componentes de suporte e itens de configuração.

1.1.5. Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade

O processo de Gerenciamento de Capacidade tem como uma de suas principais finalidades assegurar que a capacidade de infraestrutura de uma organização dê o suporte adequado para manutenção das necessidades de seus negócios. Esta capacidade deve ser o bastante para manter a qualidade nos Níveis Mínimos de Serviço acordados, sem ultrapassar as restrições orçamentárias. São exemplos de itens que normalmente compõem os Planos de Capacidade: processamento desejado, espaço em disco, memória, conectividade, protocolos, arquitetura de software, dentre outros componentes.

O processo de Gerenciamento de Disponibilidade deve gerenciar a disponibilidade dos recursos de TI para garantir o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) estabelecidos. Para isso, engloba as atividades ligadas à elaboração de plano de disponibilidade e ao monitoramento e reporte da disponibilidade real dos recursos de TI.

Principais serviços de suporte especializado a serem executados (a lista de serviços a seguir não é exaustiva):

a) Produzir e manter um Plano de Capacidade e Disponibilidade atualizado, que vise suportar de maneira adequada as exigências de negócio, atuais e futuras, da instituição;

b) Garantir que o desempenho dos serviços executados atendam ou excedam as exigências mínimas de qualidade requerida;

c) Apoiar na resolução de incidentes que envolvam questões de capacidade e disponibilidade;

d) Avaliar o impacto de todas as mudanças no tocante a capacidade e disponibilidade de todos os serviços e recursos;

e) Recomendar e sugerir, caso solicitado, a todas as áreas de TI sobre questões relacionadas à capacidade, desempenho e disponibilidade; e

f) Garantir que medidas pró-ativas sejam executadas a fim de melhorar o desempenho dos serviços.

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

1.1.6. Gerenciamento de Segurança da Informação

Este processo é responsável por garantir a segurança dos ativos de informação e comunicações. Por meio deste processo procura-se garantir que as informações sejam fornecidas de maneira correta, respeitando a confidencialidade; garantir que a informação seja entregue de forma precisa, completa e protegida; tornar as informações disponíveis quando assim forem solicitadas, resistindo a possíveis ameaças externas e internas à rede UFBA; e garantir a confiabilidade das transações.

A gestão da segurança da informação será realizada pela UFBA através do Gestor de Segurança e do Comitê de Segurança da Universidade. A Contratada deve ser responsável, dentre outras atividades, pela execução do que for definido na Política de Segurança da Informação e Comunicação (PoSIC) da UFBA, pela análise de risco dos ativos de informação, pela execução, tratamento e resposta aos incidentes de segurança da informação.

1.1.7. Gerenciamento de Continuidade do Serviço de TI

O processo de Gerenciamento de Continuidade deve planejar e implementar opções de recuperação em casos de interrupção grave nos serviços prestados. Este processo visa assegurar que os requisitos técnicos de serviços e estrutura de TI tenham tempo adequado de interrupção que deve ser acordado entre as partes, tais como sistemas, redes, aplicativos, telecomunicações, a própria Central de Serviços, dentre outros.

O gerenciamento de continuidade dos serviços de TI será realizado pela UFBA através do Gestor de Segurança e do Comitê de Segurança da Universidade.

Principais serviços a serem executados pela Contratada, sob supervisão da UFBA (a lista de serviços a seguir não é exaustiva):

a) Produzir e manter um Plano de Continuidade atualizado, suportando de maneira adequada as exigências de negócio atuais e futuras da instituição;

b) Efetuar revisões regulares de análise de impacto e risco para garantir o alinhamento do Plano de Continuidade com os requisitos da UFBA;

c) Garantir que o Plano de Continuidade seja devidamente executado quando houver necessidade; e

d) Avaliar o impacto de todas as mudanças no tocante ao Plano de Continuidade e recuperação de serviços de TI.

1.1.8. Gerenciamento de Evento, Operacional e da Qualidade

O gerenciamento de evento propõe-se a gerir os eventos que podem ser classificados como informativo, alerta ou exceção. Eventos informativos deverão ser armazenados por um período a ser definido em conjunto com a STI e disponibilizados quando for necessário. Os eventos de alerta deverão representar gatilhos que prevejam futuras condições indesejadas. As condições previstas na configuração dos eventos de aviso deverão ser definidas na fase de Transição do contrato, por parte da contratada.

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

Eventos de exceção significam um funcionamento anormal e requerem uma intervenção para restabelecimento das condições normais de funcionamento.

O gerenciamento operacional e da qualidade visa assegurar o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte oferecido, a fim de prevenir e reduzir incidentes, identificar a causa-raiz de problemas e otimizar a utilização dos recursos de suporte.

Estes serviços compreendem a execução de atividades voltadas à constante avaliação dos resultados gerados pelos serviços de atendimento aos usuários, detectando oportunidades de melhorias e implementando ações corretivas, bem como garantindo a documentação de erros conhecidos na base de conhecimento.

A partir das análises realizadas nos sistemas de informação utilizados no atendimento, juntamente com os feedbacks obtidos em reuniões gerenciais com os representantes da STI, os profissionais de gerenciamento operacional e da qualidade da Contratada serão responsáveis por elaborar solicitações de mudanças e projetos de adequação, visando à manutenção dos níveis de serviço acordados.

Também será responsabilidade destes profissionais a elaboração do Caderno Mensal de Serviços, contendo o detalhamento de todas as atividades realizadas, quantitativos mensurados, ações e recomendações para o próximo período.

A Contratada deve disponibilizar, configurar, customizar e dar manutenção na(s) ferramenta(s) de monitoramento a ser utilizada nas dependências da STI da UFBA.

Principais serviços de suporte especializado a serem executados (a lista de serviços a seguir não é exaustiva):

a) Monitorar as funções e atividades desenvolvidas para a prestação dos serviços;

b) Monitorar os indicadores de qualidade no atendimento;

c) Realizar proativamente a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias);

d) Fornecer informações gerenciais e operacionais às áreas de interesse;

e) Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas dos profissionais envolvidos na prestação de serviços;

f) Garantir que normas internas da STI sejam respeitadas pelos funcionários da contratada;

g) Assegurar aderência da solução às mudanças e evoluções no ambiente de aplicação da STI, através da implantação dos planos de ação;

h) Garantir a continuidade dos serviços, capacitando constantemente os profissionais para atuarem nas funções objeto desta proposta;

i) Participar de reuniões mensais com representantes da STI para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados;

j) Participar de reuniões cuja presença tenha sido solicitada pela STI desde que

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

notificado com antecedência e que o assunto esteja no escopo da proposta;

k) Revisar e atualizar procedimentos operacionais;

l) Analisar tendência de repetição de incidentes e problemas;

m) Analisar, continuamente, causas raiz dos problemas e propor ações corretivas;

n) Definir os scripts para atendimento aos usuários, de forma a permitir atendimento rápido, satisfatório e padronizado, independente das diferenças de perfil entre os atendentes;

o) Buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando à STI novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas; e

p) Elaborar trimestralmente uma apresentação de avaliação de todos os serviços sob gestão da contratada.

1.1.9. Gerenciamento da Base de Conhecimento

a) A base de conhecimento deverá conter um conjunto de informações disponibilizadas como suporte ao atendimento e deverá ser composta dos seguintes elementos:

   I. Roteiro de atendimento, com as questões mais frequentes, contemplando o relacionamento entre o chamado e o atendimento (exemplos: problema e solução, dúvida e resposta);

   II. Definição dos assuntos, por unidades;

   III. Definição dos prazos de respostas, por assunto e núcleo de atendimento;

   IV. Fluxos de tramitação das demandas.

b) A Contratada será responsável pela elaboração da base de conhecimento, com base nos levantamentos dos processos e informações coletadas na UFBA durante o período de implantação;

c) A base de conhecimento deverá estar integrada ao Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços e ser utilizada exclusivamente para a prestação dos serviços contratados.

1.2. OPERAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

Os processos a serem executados pela Central de Serviços estão organizados conforme descritos abaixo. Uma parte dos processos operacionais possui um caráter rotineiro e a outra parte possui um caráter de atuação sob demanda. Os processos operacionais geram estatísticas que serão armazenadas em bases de dados e servirão de insumo para a gestão dos processos, os quais, portanto, são

responsáveis por fazer análises destas estatísticas e gerar relatórios com indicações de melhorias/adaptações imediatas e futuras.

Para a execução dos processos aqui definidos, a Central de Serviços deverá ser constituída por três Áreas Operacionais: a Área de Monitoramento, Operação e Gestão, a Área de Atendimento e Área Gestão de Processos e Gestão da Qualidade.

a) **Área de Monitoramento, Operação e Gestão** realiza as atividades rotineiras dos processos operacionais, atividades de análise dos processos de gestão e análises relacionadas aos níveis de serviço da Central de Serviços e a gestão dos documentos e conhecimento.
b) **Área de Atendimento** realiza as atividades operacionais sob demanda.
c) **Área de Gestão de Processos e Gestão da Qualidade** realiza o gerenciamento dos níveis de serviços com vista à melhoria da qualidade dos serviços prestados aos usuários.

Serão apresentados a seguir os detalhes de cada área.

1.2.1. Área de Monitoramento, Operação e Gestão

Esta área deve ser composta por profissionais da Contratada, qualificados e com perfil adequado para realização das atividades, abaixo relacionadas, de monitoramento, operação e gestão da infraestrutura da Rede UFBA:

a) Monitoramento e operação dos recursos de TI da Rede UFBA, utilizando-se de software de monitoramento e outros recursos ou ferramentas que se tornem necessários;

b) Geração de dados estatísticos a partir das bases de dados existentes;

c) Análise e comparação da qualidade dos serviços prestados e dos índices de satisfação dos usuários;

d) Controle dos níveis de serviços;

e) Documentação dos procedimentos técnicos e administrativos;

f) Elaboração e atualização do inventário de hardware e software;

g) Avaliação do desempenho dos recursos de TI da UFBA; e

h) Execução dos processos de Gestão da Configuração, Mudança e Liberação, Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas (Identificação e Análise), Gestão da Capacidade e Disponibilidade, Gestão de Segurança da Informação, Gestão de Continuidade do Serviço de TI, e Gestão de Evento, Operacional e da Qualidade;

1.2.1.1. Os processos executados por esta área são agrupados em:

1.2.1.1.1. Processo de Monitoramento e Operação dos recursos de TI

Define-se para este processo o conjunto de atividades visando garantir a execução dos processos rotineiros de TI e a disponibilidade dos recursos de infraestrutura computacional da Rede UFBA, compreendendo de forma não exaustiva as seguintes atividades:

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

a) Executar os procedimentos rotineiros de disponibilidade dos recursos (servidores, equipamentos de rede, equipamentos de segurança, serviços, canais de comunicação, etc.), backup, controle de temperatura da STI, controle dos sistemas elétrico e anti-incêndio da STI, conforme horário e periodicidade definidos pela UFBA. Estas atividades encontram-se detalhadas nos Anexos IV e V. Após a realização destes procedimentos, o profissional deve registrar a execução dos mesmos no sistema;

b) Avaliação do desempenho dos recursos de TI da UFBA;

c) Quando da identificação de um incidente ou problema, registrar um chamado;

d) Utilizar ferramentas para o monitoramento das aplicações corporativas e do ambiente de rede, com a finalidade de atuar com agilidade no processo de detecção e resolução de problemas, assim como efetuar comunicados de ocorrências no ambiente de tecnologia da informação que causem impacto na rotina dos usuários, abrangendo a totalidade dos mesmos ou os grupos de usuários potencialmente atingidos;

e) Monitoramento da conectividade da rede UFBA com a RNP (Rede Nacional de Pesquisa) e com as demais redes remotas que estão interligadas com a UFBA;

f) Os serviços associados com este processo encontram-se detalhados no Anexo IV deste Edital, grupo de serviços 07 (Operação / Monitoramento).

1.2.1.1.2. <u>Processo de Gestão da Configuração, Mudança e Liberação</u>

a) Registrar e manter atualizado o inventário de TI, identificando os atributos dos itens tais como: local, status atual, relacionamento de componentes do serviço, etc.;

b) Manter atualizadas as versões dos softwares e sistemas da UFBA;

c) Manter servidores, computadores e impressoras com a configuração de software necessária à operação;

d) Verificar as mudanças de TI que foram implantadas;

e) Manter a base de dados de Gestão da Configuração e analisar as informações contidas na mesma, visando identificar inconsistências, problemas com itens de TI e não-conformidade com os padrões;

f) Realizar auditorias do inventário de TI, conforme estabelecido no ANEXO X - SISTEMA PARA A GESTÃO DE INVENTÁRIO E AUDITORIA DE ATIVOS DE TI;

g) Produzir regularmente no Caderno Mensal de Serviços relatórios de indicadores, sobre os itens de configuração e as mudanças de TI;

h) Obter da equipe de gestão de serviços da STI, informações e documentação sobre o escopo, objetivos, políticas, procedimentos, localização física, responsáveis técnicos e administrativos, características e atributos de cada componente de serviços disponibilizado aos usuários;

Divisão de Materiais/UFBA Fls.

i) Realizar a atualização da base de dados de inventário de componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários;

j) Acompanhar os serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, pontos de rede, materiais em geral, documentação técnica/normativa etc., efetuando os registros de alteração de configuração;

k) Manter atualizada a base de dados de gerência de configuração referente aos componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários, que deverá ser feita a partir da análise de ocorrências, de registros produzidos pela Central de Serviços, gerência de capacidade, gerência de incidentes, de problemas, gerência de mudanças e das atividades de acompanhamento e controle de serviços;

l) Assegurar que todos os componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seus respectivos "status" estejam cadastrados na base de dados de gerência de configuração;

m) Acompanhar o funcionamento da aplicação de inventário automatizado, garantindo o correto armazenamento de informações e o gerenciamento de alterações (mudanças) realizadas;

n) Fornecer toda documentação necessária para a execução dos serviços de gerência de configuração; e

o) Realizar semestralmente revisões e auditorias para verificar a existência física dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gerência de configuração.

1.2.1.1.3. <u>Processo de Gestão de Incidentes</u>

a) Identificar e registrar os incidentes no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços;

b) Escalar em tempo os incidente para outro nível cuja capacidade técnica ou hierárquica seja mais apropriada para resolução, caso seja necessário; e

c) Manter atualizada a base de conhecimento dos incidentes registrados.

1.2.1.1.4. <u>Processo de Gestão de Problemas (Identificação e Análise)</u>

a) Analisar as estatísticas de incidentes, principalmente, a reincidência dos mesmos e as estatísticas de disponibilidade dos recursos visando identificar problemas nos recursos de TI e propor melhorias de uma forma geral tais como necessidade de treinamento dos usuários, de novos mecanismos de comunicação, de expansão de capacidade, entre outros;

b) Gerar relatórios com as proposições de melhorias tanto de ações corretivas quanto preventivas;

c) Fazer gerenciamento pró-ativo de erros e problemas através de análise de tendências de forma a evitar a recorrência dos incidentes;

d) Registrar e priorizar problemas documentando os erros conhecidos; e

Divisão de Materiais/UFBA Fls.

e) Estruturar e manter continuamente, com o apoio e aprovação prévia da STI, todos os roteiros (scripts) de atendimento, atendimento remoto e base de conhecimento, contemplando todas as soluções de incidentes e problemas, com respostas padronizadas, cuja base de conhecimento deverá ser acessível de forma on-line.

1.2.1.1.5. <u>Processo de Gestão da Capacidade e Disponibilidade</u>

a) Analisar as estatísticas de disponibilidade dos serviços de TI e gerar relatórios visando avaliar os níveis de serviço oferecidos e subsidiar outros processos tais como gestão de problemas e gestão de capacidade;

b) Analisar as estatísticas de disponibilidade, de uso dos recursos e de configuração para determinação dos padrões de utilização dos recursos e realizar previsões de consumo visando a indicação de necessidades de compras ou ampliações; e

c) Apoiar na resolução de incidentes que envolvam questões de capacidade e disponibilidade;

1.2.1.1.6. <u>Processo de Gestão de Continuidade do Serviço de TI</u>

a) Executar as tarefas definidas no Plano de Continuidade quando houver necessidade.

1.2.1.1.7. <u>Processo de Gestão de Evento, Operacional e da Qualidade</u>

a) Monitorar as funções e atividades desenvolvidas para a prestação dos serviços;

b) Monitorar os indicadores de qualidade no atendimento;

c) Fornecer informações gerenciais e operacionais às áreas de interesse;

d) Garantir que normas internas da STI sejam respeitadas pelos funcionários da contratada;

e) Participar de reuniões, quando solicitadas pela sti, com representantes da STI para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados;

f) Revisar e atualizar procedimentos operacionais;

g) Definir os scripts para atendimento aos usuários, de forma a permitir atendimento rápido, satisfatório e padronizado, independente das diferenças de perfil entre os atendentes; e

h) Buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando à STI novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas.

1.2.1.2. <u>Perfil dos Profissionais e Cursos exigidos</u>

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

Os profissionais alocados para a execução deste processo deverão possuir, no mínimo, ensino médio completo e experiência mínima comprovada em atividades de monitoramento e gestão da infraestrutura de redes.

Os profissionais devem ter em conjunto a formação ou conhecimentos avançados sobre:

a) System Management Services (SMS) Administrator;

b) Conhecimento no software de monitoramento Zabbix, Cacti e Open Manage (Dell);

c) Conhecimentos de rede e sistemas operacionais (Windows e Linux);

d) Experiência em operação de painéis de ar condicionado e sistema elétrico;

e) Experiência comprovada no exercício de atividades destinadas a manter atualizadas as cópias de segurança, execução de trabalhos em batch, com conhecimento de redes locais e noções de ferramentas de gerência de redes;

f) Conhecimentos sobre monitoramento de ambiente de tecnologia da informação;

g) Operação do software de backup IBM Tivoli Storage Manager.

1.2.1.3. Disponibilidade dos Serviços

Os serviços de operação deverão ser prestados nas dependências da STI da UFBA com disponibilidade de **segunda à sexta, das 07h00min às 19h00min**. A execução dos serviços segue o calendário de dias úteis da UFBA.

Os serviços de Monitoramento deverão ser prestados na modalidade de serviços contínuos (24 x 7). Estes serviços serão prestados fora das dependências da UFBA e a Contratada terá a obrigatoriedade de fornecer a visualização das informações de monitoramento nas dependências da STI. Para a visualização destas informações de Monitoramento a UFBA disponibilizará uma infraestrutura adequada.

1.2.2. Área de Atendimento

Esta área é composta por 4 níveis de atendimento. A supervisão e atendimento de 1º, 2º e 3º Níveis são realizados por profissionais da Contratada, qualificados e com perfil adequado para realização destas atividades, utilizando-se do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços integrado com uma base de conhecimento, contendo as questões mais comuns e procedimentos corporativos que dão apoio à resolução de problemas ou falhas em equipamentos e sistemas da infraestrutura de TI.

A contratação dos serviços não engloba a prestação de serviços de 4º Nível, porém é de responsabilidade da Contratada o acompanhamento do chamado até a sua resolução e encerramento.

O ANEXO IV - ATIVIDADES POR GRUPO DE SERVIÇO, lista as categorias de serviços e as atividades associadas que deverão ser realizadas pelos profissionais da Área de Atendimento.

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

1.2.2.1. Os níveis de atendimento são:

1.2.2.1.1. 1º Nível:

Este nível é responsável pelo primeiro atendimento aos usuários de TI 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 registrados e que são passíveis de solução imediata ou encaminhando-os para as outras áreas responsáveis de acordo com as políticas de escalonamento definidas. As tarefas associadas ao 1º nível são apresentadas abaixo de forma não exaustiva:

a) Receber o contato dos usuários ou da equipe da Central de Serviços por telefone, por e-mail ou via WEB e registrar o chamado no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços. Em seguida, tenta resolver o chamado utilizando os recursos de acesso remoto ou, quando aplicável, repassa o chamado para o atendimento de 2º, 3º ou 4º Nível;

b) 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;

c) Identificar os chamados, classificando-os de acordo com a sua natureza e prioridade;

d) Quando houver a escalação para outros níveis, o 1º Nível comunica ao usuário que o chamado está sendo repassado para o nível responsável pelo atendimento e acompanha o chamado até a sua resolução;

e) Após a resolução do chamado, o 1º Nível realiza o contato com o usuário para conferir a resolução do chamado, executa o registro do grau de satisfação do usuário dos serviços prestados e fecha o chamado;

f) Receber e gravar todas as chamadas dos usuários;

g) Registrar no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços e classificar todos os chamados e requisições recebidos e priorizá-los, levando em conta o impacto e urgência;

h) Informar, sugerir, orientar e esclarecer dúvidas quanto ao uso, configuração, funcionalidades e facilidades disponíveis nos aplicativos, sistemas de informação, equipamentos, serviços de informática, software básico, infraestrutura de TI e Telecomunicações;

i) Promover a investigação e diagnóstico inicial dos incidentes;

j) Restabelecer o serviço à normalidade dentro do prazo acordado nos NMS, resolvendo os incidentes com a maior rapidez possível;

k) Caso seja possível e com a autorização e monitoramento do usuário, acessar remotamente a estação de trabalho do usuário tentando resolver o incidente ou a solicitação;

l) Escalonar os incidentes para os níveis de suporte adequados para que sejam cumpridos os prazos de resolução;

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

m) 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;

n) Monitorar e controlar de forma pró-ativa os chamados encaminhados aos outros níveis;

o) Zelar pelo cumprimento dos NMS previstos neste Termo de Referência;

p) Manter os usuários informados do estado dos serviços, incidentes, mudanças e sobre o andamento de suas solicitações;

q) Produzir informações gerenciais;

r) Contribuir para a identificação de necessidades de treinamento dos usuários;

s) Contribuir na identificação de problemas, avaliando os incidentes e informando as possíveis causas aos responsáveis pelo processo de gerenciamento de problemas;

t) Abrir chamados de assistência técnica para equipamentos cobertos por contratos de garantia ou de manutenção e controlar o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos nos contratos, mantendo a STI informada sobre eventuais desvios no cumprimento dos prazos para atendimento;

u) Sugerir a criação de novos scripts (roteiros) de atendimento e manter atualizados os existentes quando for necessário;

v) Manter uma base de respostas a perguntas frequentes para consulta e autoatendimento dos usuários;

w) Notificar o usuário, quando do cadastro do chamado, do tempo de atendimento previsto para a resolução;

x) Fornecer detalhes, registrados no sistema, quanto aos procedimentos já efetuados em relação aos chamados para os profissionais de 2º, 3º e 4º Níveis quando solicitado;

y) Orientar os usuários quanto aos processos, normas e procedimentos em vigor e quanto aos procedimentos de segurança em TI; e

z) Para os chamados pendentes que ultrapassem os limites estabelecidos de tempo de atendimento (NMS) deve ser informado o andamento dos mesmos, aos seus solicitantes fornecendo esclarecimentos, orientações e informações.

1.2.2.1.2. <u>2º Nível:</u>

As tarefas associadas ao 2º nível são apresentadas abaixo de forma não exaustiva:

a) Receber o escalonamento do tratamento do incidente ou solicitação no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços;

b) Ler o histórico de tratamento, diagnosticando o incidente;

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

c) Caso seja possível e com a autorização e monitoramento do usuário, acessar remotamente a estação de trabalho do usuário tentando resolver o incidente ou a solicitação;

d) Fazer as intervenções que competir a seu nível de conhecimento de forma a resolver o incidente ou solicitação;

e) Manter-se atualizado nas ferramentas que dispõe para o atendimento;

f) Auxiliar o usuário no uso de aplicativos padronizados pela STI;

g) Identificar problemas em equipamentos e aplicativos, informando a STI a necessidade de aquisições para a solução do incidente ou atendimento da solicitação;

h) Assistir ao usuário quando houver necessidade de instalação, alteração ou remoção de equipamentos ou softwares, quando solicitado;

i) Caso necessário, escalonar o incidente ou solicitação para o nível apropriado à solução do problema;

j) 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;

k) 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 a outro nível em caso de escalonamento;

l) Instalar e configurar sistema operacional e softwares em computadores de usuários;

m) 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;

n) Instalar, desinstalar e remanejar equipamentos de TI no ambiente interno das unidades da UFBA;

o) Ativar, testar e desativar pontos de rede;

p) Acionar a Central de Serviços para solicitar assistência técnica para manutenção em equipamentos cobertos por contrato de garantia ou pertencente a terceiros (outsourcing);

q) Sempre que detectada a necessidade de assistência técnica para equipamentos de TI 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;

r) 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;

s) 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;

t) 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;

u) 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; e

v) 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.

1.2.2.1.3. <u>3º Nível:</u>

As tarefas associadas ao 3º nível são apresentadas abaixo de forma não exaustiva:

a) Receber o escalonamento do tratamento do incidente ou solicitação no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços;

b) Ler o histórico de tratamento, diagnosticando o incidente;

c) Sempre que possível e com a autorização e monitoramento do usuário, acessar remotamente a estação de trabalho do usuário tentando resolver o incidente ou a solicitação;

d) Fazer as intervenções que competir a seu nível de conhecimento de forma a resolver o incidente ou solicitação;

e) Manter-se atualizado nas ferramentas que dispõe para o atendimento;

f) Auxiliar o usuário no uso de aplicativos padronizados pela STI;

g) Identificar problemas em equipamentos e aplicativos, informando a STI da necessidade de aquisições para a solução do incidente ou atendimento da solicitação;

h) Caso necessário, escalonar o incidente, problema ou solicitação para o nível apropriado à solução;

i) 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;

j) 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 a outro nível em caso de escalonamento;

k) Acionar empresas terceiras, caso haja necessidade para a solução do chamado;

l) 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;

m) Identificar necessidade de implantação de mudanças de TI durante a resolução do chamado e submeter à aprovação da UFBA;

n) 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;

o) 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;

p) Executar a distribuição e instalação das mudanças de hardware e software conforme planejado;

q) Executar plano de retorno do serviço caso a instalação não obtenha sucesso;

r) Identificar, registrar, classificar, investigar e diagnosticar os problemas que se apresentam em termos de natureza, categoria, urgência e impacto;

s) Identificar a causa que provoca o erro conhecido, solucionando ou requisitando uma mudança para a área operacional responsável;

t) Monitoração de problemas e do progresso da solução de erros;

u) Encaminhamento para as equipes responsáveis, sob responsabilidade da UFBA, dos erros e problemas que estão fora do seu escopo de serviços atendidos;

v) Treinamento direcionado sobre soluções de problemas específicos para os atendentes da Central de Serviços;

w) Diagnosticar e propor ações de correção de problemas;

x) Propor e elaborar soluções padronizadas ou soluções de contorno para problemas já solucionados, enriquecendo a base de dados dos problemas e erros conhecidos de forma a aumentar a capacidade de atendimento;

y) Monitorar a execução das ações de correção visando garantir a resolução do problema; e

z) Criar e manter atualizado a documentação de todo o conjunto de serviços de TI contratado.

1.2.2.2. <u>Tipos de Chamados</u>

Um chamado deve ser classificado como Incidente ou Requisição de Serviço. Incidente caracteriza-se por ser uma interrupção não planejada de um serviço de TI, 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.

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

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.

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.

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.

Os chamados são categorizados em Grupos de Serviços, conforme apresentados na tabela abaixo:

GRUPOS DE SERVIÇOS PASSÍVEIS DE SOLUÇÃO
Computadores, Periféricos e Dispositivos Móveis
Sistemas Aplicativos
Infraestrutura da Rede
Banco de Dados
Segurança
Servidores
Operação / Monitoramento

Cada grupo de serviço possui subgrupos e tipos correlatos.

1.2.2.3. Detalhamento do atendimento de 1º Nível

Este nível é responsável pelo primeiro atendimento aos usuários de TI 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.

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.

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

O chamado é concluído pelo profissional responsável pela resolução do problema. A solução é registrada no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços, e em seguida é

fechado pelo 1º Nível após contato telefônico e registro do grau de satisfação do serviço prestado.

Divisão de Materiais/UFBA Fls.

1.2.2.3.1. Perfil dos Profissionais

Os profissionais de 1º Nível deverão possuir, no mínimo, ensino médio completo e experiência em atividades de atendimento remoto e conhecimento em configuração de computadores, software básico e aplicativos de automação de escritório. Os seguintes requisitos são desejados para estes profissionais:

a) Domínio de técnicas de atendimento via telefone;

b) Facilidade de comunicação/fluência verbal;

c) Alta responsividade – habilidade de responder as solicitações e expectativas dos usuários;

d) Bom relacionamento interpessoal;

e) Vontade de aprender;

f) Facilidade de aprendizado e de disseminar informações;

g) Capacidade de equilíbrio em situações complexas;

h) Discrição;

i) Espírito de equipe;

j) Criatividade;

k) Pró-atividade; e

l) Objetividade.

1.2.2.3.2. Disponibilidade dos Serviços

O atendimento de 1º Nível da Central de Serviços estará disponível aos usuários da UFBA de **segunda à sexta, das 07h00min às 22h00min** e a execução dos serviços segue o calendário de dias úteis da UFBA.

Chamadas efetuadas em horários fora dos limites definidos no parágrafo anterior deverão ser atendidas através de um sistema de resposta automático, com uma mensagem indicativa dos horários de funcionamento da Central de Serviços.

1.2.2.3.3. Localização da Equipe

O serviço de atendimento de 1º Nível da Central de Serviços será prestado fora das dependências da UFBA.

A Contratada deverá apresentar a quantidade total de postos de 1º Nível e um plano de ocupação dos postos de atendimento, que demonstra a quantidade de postos ocupados de 07h00min às 22h00min. Este plano deverá ser alterado sempre que a necessidade dos serviços e os níveis de serviços contratados assim exigirem.

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

No dimensionamento dos postos de atendimento deverão ser observados os níveis de serviço exigidos neste documento e o volume de chamados apresentado no Anexo III - VOLUMETRIA.

1.2.2.4. Detalhamento do Atendimento de 2º Nível

A atuação deste nível pode ser remota ou no local onde se encontram os recursos de TI da UFBA.

Durante a execução dos serviços deverão ser registrados todos os eventos para a resolução ou recuperação do sistema/equipamento, execução de requisições de serviços, bem como os dados sobre o tempo de atendimento, tipo de problema/falha, solução aplicada e encaminhamento realizado.

Concluído o atendimento, o profissional registrará os serviços realizados no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços, repassando o chamado para o atendimento de 1º Nível que dará o andamento para seu fechamento.

1.2.2.4.1. Perfil dos Profissionais e Cursos Exigidos

O perfil dos profissionais alocados para as funções deste nível será definido por grupo de serviço.

1.2.2.4.1.1. Grupo de Atendimento a Computadores, Periféricos e Dispositivos Móveis

Define-se para este grupo de serviço o conjunto de atividades de atendimento a usuários de computadores, periféricos e dispositivos móveis, abrangendo instalação, configuração e customização de softwares básicos, hardware e aplicativos de automação de escritório. O profissional alocado para o desempenho destas funções deve possuir:

a) Formação de ensino médio completo;

b) Experiência em atividades de atendimento a computadores, periféricos e dispositivos móveis, abrangendo instalação, configuração e customização de softwares básicos, hardware e aplicativos de automação de escritório;

c) Conhecimento da língua inglesa suficiente para compreensão de manuais técnicos;

d) Conhecimento necessário para a execução dos serviços detalhados no ANEXO IV - ATIVIDADES POR GRUPO DE SERVIÇO deste edital, grupos de serviços 01 e 09 (computadores (desktops e notebooks), tablets, smartphones e periféricos; e apoio a eventos);

e) Facilidade de comunicação/fluência verbal;

f) Alta responsividade – habilidade de responder às solicitações e expectativas dos usuários;

g) Bom relacionamento interpessoal;

h) Vontade de aprender;

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

i) Facilidade de aprendizado e de disseminar informações;

j) Capacidade de equilíbrio em situações complexas;

k) Discrição;

l) Espírito de equipe;

m) Criatividade;

n) Pró-atividade; e

o) Objetividade.

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

1.2.2.4.1.2. <u>Grupo de Atendimento a Sistemas Aplicativos</u>

Define-se para este grupo de serviços o conjunto de atividades de atendimento a usuários dos sistemas aplicativos corporativos. Compreende atividades de instalação e configuração de aplicativos nas estações dos usuários, orientação aos usuários, esclarecimentos de dúvidas, testes de aplicativos, etc.

O profissional alocado para o desempenho destas funções deve possuir:

a) Formação de ensino médio completo;

b) Experiência em atividades de atendimento a computadores, abrangendo instalação, configuração e customização de softwares básicos e sistemas aplicativos corporativos em estações de trabalho e em dispositivos móveis;

c) Conhecimento necessário para a execução dos serviços detalhados no ANEXO IV - ATIVIDADES POR GRUPO DE SERVIÇO deste edital, grupo de serviços 04 (sistemas aplicativos e corporativos);

d) Facilidade de comunicação/fluência verbal;

e) Alta responsividade – habilidade de responder às solicitações e expectativas dos usuários;

f) Bom relacionamento interpessoal;

g) Vontade de aprender;

h) Facilidade de aprendizado e de disseminar informações;

i) Capacidade de equilíbrio em situações complexas;

j) Discrição;

k) Espírito de equipe;

l) Criatividade;

m) Pró-atividade; e

n) Objetividade.

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

1.2.2.4.2. <u>Disponibilidade dos Serviços</u>

O atendimento de 2º Nível estará disponível aos usuários de **segunda à sexta, das 08h00min às 18h00min** e a execução dos serviços segue o calendário de dias úteis da UFBA.

1.2.2.4.3. <u>Localização da Equipe</u>

Os técnicos alocados pela Contratada para a execução dos serviços de atendimento de 2º Nível deverão estar localizados nas instalações da UFBA.

No dimensionamento dos técnicos de 2º Nível devem ser observados os níveis de serviço exigidos neste documento e o volume de chamados apresentado no ANEXO III – VOLUMETRIA.

1.2.2.5. <u>Detalhamento do atendimento de 3º Nível</u>

O atendimento de 3º Nível é responsável pelos serviços de suporte à infraestrutura de TI da UFBA, através de técnicos especializados em implantação, suporte e administração de redes de computadores (LAN e WAN), ambientes virtualizados, servidores de arquivos, servidores de bancos de dados, segurança da informação, dentre outros, competindo à UFBA o fornecimento dos softwares necessários para a execução dessas atividades.

É também responsável pela consultoria e implementação de projetos, a exemplo de alterações de vulto na infraestrutura, implantação de ferramenta de monitoração, implementação de rotina de backup, etc.

Neste nível de suporte são solucionados os incidentes que tem como causa a falha de algum item de configuração pertencente à infraestrutura de TI das unidades, bem como o atendimento de solicitações de usuários que dependam de privilégios para serem implementadas. Competem a esse nível, as atividades de gerenciamento da operação, cujo objetivo é a gestão continuada e a manutenção da infraestrutura de TI para assegurar a entrega do nível de serviço contratado e que atenda às necessidades do negócio da UFBA.

Os recursos dos serviços de atendimento de 3º Nível preferencialmente deverão ser alocados de forma permanente na STI, que será responsável pelo fornecimento de sua estrutura física e recursos de informática para atendimento aos chamados recebidos através do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços, os quais devem ser prestados, inclusive na forma presencial, a todas as unidades da UFBA, sempre que o acesso remoto não for suficiente para resolver os incidentes, problemas ou implementar as mudanças requeridas. O quantitativo de técnicos a serem alocados nas dependências da Contratante para a execução do contrato deve ser aprovado pela UFBA.

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

O atendimento de 3º Nível deve também atuar visando à solução de incidentes recebidos pelos canais de interação disponibilizados pela Central de Serviços que não puderam ser resolvidos no 1º e 2º Níveis de atendimento.

Quando for o caso, o profissional da Contratada deverá registrar as atualizações (inclusões, alterações e exclusões) de dados relativos à gerência de mudanças e de configuração.

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 de 1º Nível, com atualização e manutenção contínua de informações, respostas e soluções de incidentes.

Concluído o atendimento, o profissional registrará os serviços realizados, no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços, repassando o chamado para o atendimento de 1º Nível que dará o andamento para o fechamento do chamado.

1.2.2.5.1. Perfil dos Profissionais e Cursos Exigidos

O perfil dos profissionais alocados para as funções deste nível será definido por grupo de serviço.

1.2.2.5.1.1. Grupo de Atendimento a Infraestrutura da Rede

Define-se para este grupo de serviço, o conjunto de atividades de gestão da infraestrutura da rede corporativa da UFBA, compreendendo as atividades de planejamento, projeto, administração, acompanhamento do funcionamento e manutenção da infraestrutura da Rede da UFBA; realização de monitorações e auditorias no ambiente de rede; realização de montagens e desenvolvimento de configurações dos serviços de redes instalados nos equipamentos e servidores; planejamento e configuração de programas em equipamentos, servidores e estações de trabalho para implementação no ambiente de trabalho da rede; estabelecimento de configuração e padrão de manutenção em equipamentos de rede (switches, roteadores, hubs, etc.); gerenciamento e implementação dos serviços de acesso à Internet da UFBA.

O profissional alocado para o desempenho destas funções deve possuir no mínimo:

a) Experiência comprovada, em equipes de Suporte, superior à 06 (seis) meses;

b) Formação de nível superior completo na área de TI ou em qualquer outra área, desde que neste caso tenha concluído curso de pós-graduação na área de TI;

c) Extenso conhecimento sobre instalação, administração e configuração de equipamentos e serviços de rede de alta complexidade;

d) Conhecimentos em configuração de serviços: Radius, DNS, DHCP, VPN e VLAN;

e) Conhecimento sobre instalação e configuração de Sistemas Operacionais Windows 2003 ou superiores, Linux, Apache e integração de sistemas heterogêneos;

f) Conhecimentos em segurança da informação (firewall/IDS, redes, serviços, SO,

Divisão de Materiais/UFBA Fls.

etc);

g) Conhecimento da língua inglesa suficiente para compreensão de manuais técnicos;

h) Conhecimento necessário para a execução dos serviços detalhados no ANEXO IV - ATIVIDADES POR GRUPO DE SERVIÇO deste Edital, grupo de serviços 02 (Infraestrutura de Rede);

i) Conhecimentos em redes TCP/IP, protocolo de roteamento dinâmico e estático, protocolo de comunicação WAN (frame relay, MPLS e BGP), configuração de roteadores e switches,

j) Projetos e instalação física de redes LAN e WAN e redes sem-fio;

k) Noções sobre implementação de vídeo-conferência e VoIP;

l) Conhecimentos básicos de gerenciamento SNMP e analisador de protocolos;

m) Conhecimentos sobre manutenção do ambiente de correio eletrônico, controle dos ambientes de produção de sistemas web.

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

Os profissionais alocados neste grupo de serviços devem ter em conjunto os certificados, cursos e experiências a seguir:

Formação exigida:

Serviços	Certificações/Cursos
Gerência dos equipamentos de rede	- Certificação CCNA - Cisco Certified Network Associate

Formação desejável:

Serviços	Certificações/Cursos
Gerência dos equipamentos de rede	- Extreme Networks Specialist (ENS)
Serviços de Administração de Rede e ambientes baseados em Microsoft Windows e Linux.	- Certificação MCSE (Microsoft Certified System Engineer) - Certificação em administração e sistemas Rede Linux (LPI – Linux Professional Institute)

1.2.2.5.1.2. <u>Grupo de Atendimento a Banco de Dados</u>

Define-se para este grupo o serviço de administração da base de dados corporativa, que envolve as seguintes atividades: elaboração, implantação, homologação, documentação e manutenção de normas de administração de dados; gerenciamento de banco de dados; monitoração e análise de performance dos acessos às bases de dados; avaliação e implantação de modelos, metodologias e tecnologias de administração de dados; levantamento, análise e elaboração de projetos para o desenvolvimento/manutenção.

Para o desempenho destas funções devem ser alocados:

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

Profissionais com experiência mínima comprovada em instalação, manutenção, configuração e administração dos banco de dados MSSQLServer, PostgreSQL e MySQL:

a) Experiência comprovada, em equipes de Banco de Dados, superior à 06 (seis) meses;

b) Formação de nível superior na área de TI ou em qualquer outra área, desde que neste caso tenha concluído curso de pós-graduação na área de TI;

c) Conhecimento da língua inglesa suficiente para compreensão de manuais técnicos;

d) Experiência em técnicas de modelagem de dados e modelo relacional de dados;

e) Conhecimento em modelagem física e lógica de banco de dados para o desenvolvimento e manutenção de sistemas utilizando os produtos/linguagens Java ou outras ferramentas de desenvolvimento;

f) Experiência na avaliação e implantação de modelos, metodologias e tecnologias de administração de dados;

g) Experiência na elaboração de normas de administração de dados e de gerenciamento de banco de dados;

h) Conhecimento necessário para a execução dos serviços detalhados no ANEXO IV - ATIVIDADES POR GRUPO DE SERVIÇO deste Edital, grupo de serviços 03 (banco de dados);

i) Domínio na instalação, administração, customização e manutenção de Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados - SGBD;

j) Experiência no trato de procedimentos intrínsecos às atividades de administração de dados e de gerenciamento de banco de dados;

k) Experiência em administração do banco de dados MSSQLServer, PostgreSQL e MySQL, em ambiente Windows 2003 ou superior, bem como na linguagem SQL;

l) Experiência em projetos baseados na arquitetura cliente/servidor e atividades ligadas à modelagem de dados, utilização de ferramentas CASE, projetos de banco de dados, implementação, monitoramento, auditoria de dados com base na técnica relacional e análise de performance (banco e sistemas aplicativos).

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

Os profissionais alocados neste grupo de serviço devem ter em conjunto os certificados, cursos e experiências a seguir:

Formação exigida:

Serviços	Certificações/Cursos
Implementação e Administração do Microsoft SQL Server Database.	- Microsoft Certified Database Administrators (MCDBA) em SQL Server

Formação desejável:

Serviços	Certificações/Cursos

Divisão de Materiais/UFBA Fls.

Serviços de Administração de Rede e ambientes baseados em Microsoft Windows e Linux.	- Certificação MCSE (Microsoft Certified System Engineer)

1.2.2.5.1.3. <u>Grupo de Atendimento a Segurança</u>

Define-se para este grupo de serviço o conjunto de atividades inerentes às funções de apoio para a gerência de segurança da informação e execução de procedimentos relativos ao uso da infraestrutura de segurança da rede (firewall, Internet e intranet); levantamento, análise e elaboração de projetos para o desenvolvimento/manutenção.

O profissional alocado para o desempenho destas funções deve possuir:

a) Experiência mínima comprovada de no mínimo 06 (seis) meses em atividades similares às exigidas para este grupo;

b) Formação de nível superior completo na área de TI ou outra área, desde que neste caso tenha concluído curso de pós-graduação na área de TI;

c) Conhecimento em VPN, WINS, DNS, VLAN, Wireless, IPS, Gerência de Antivírus, tratamento de incidentes de segurança e auditoria;

d) Conhecimentos avançados em segurança da informação (redes, sistemas, serviços, SO, etc);

e) Conhecimento da língua inglesa suficiente para compreensão de manuais técnicos;

f) Conhecimento necessário para a execução dos serviços detalhados no ANEXO IV - ATIVIDADES POR GRUPO DE SERVIÇO deste Edital, grupo de serviços 05 (Segurança);

g) Conhecimento em estruturas de segurança de redes corporativas (firewall/IDS);

h) Conhecimento de malwares, ataques, bots, vírus, spywares, análise de sistemas de log, análise forense, spam, etc.

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

Os profissionais alocados neste grupo de serviço devem ter em conjunto os certificados, cursos e experiências a seguir:

Formação exigida:

Serviços	Certificações/Cursos
Gerência de Segurança	Certificação em segurança de informação (CISSP) ou Certificação em segurança MCSO (Modulo Certified Security Officer)

Formação desejável:

Serviços	Certificações/Experiência
Serviços de Administração de Rede e ambientes baseados em Microsoft	- Certificação MCSE (Microsoft Certified System Engineer)

Divisão de Materiais/UFBA Fls.

Windows e Linux	- Certificação em administração e sistemas Rede Linux (LPI – Linux Professional Institute)
Gerência de Redes	CISCO - curso de Operação, Administração e Configuração de equipamento Firewall CISCO (PIX ou ASA)

1.2.2.5.1.4. <u>Grupo de Atendimento a Servidores</u>

Define-se neste tipo de serviço, o conjunto de atividades de gestão dos servidores que constituem a rede corporativa da UFBA, compreendendo as atividades de projeto, planejamento, coordenação e acompanhamento do funcionamento e eficiência dos servidores; realização de montagens e desenvolvimento de configuração dos servidores; planejamento, instalação e configuração de programas em servidores; homologação e auditorias dos servidores; acompanhamento do planejamento, desenvolvimento, implementação e manutenção da segurança do ambiente de TI da UFBA junto com o grupo de Segurança; participação na realização dos testes de vulnerabilidades, na implementação de service packs, hot fix e demais atualizações de segurança que se fizerem necessárias.

O profissional alocado para o desempenho destas funções deve possuir:

a) Experiência mínima de 06 (seis) meses comprovada em atividades similares às exigidas para este grupo;

b) Formação de nível superior completo na área de TI ou outra área, desde que neste caso tenha concluído curso de pós-graduação na área de TI;

c) Conhecimento avançado sobre instalação e configuração de sistemas operacionais Windows e GNU/Linux e VMware;

d) Conhecimentos em estruturas de segurança de redes corporativas (firewall/IDS);

e) Conhecimento da língua inglesa suficiente para compreensão de manuais técnicos;

f) Conhecimento necessário para a execução dos serviços detalhados no ANEXO IV - ATIVIDADES POR GRUPO DE SERVIÇO deste Edital, grupo de serviços 06 (Servidores).

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

Os profissionais alocados a este grupo de serviços devem ter em conjunto os certificados, cursos e experiências a seguir:

Formação exigida:

Serviços	Certificações/Cursos
Serviços de Administração de ambientes baseados em sistemas operacionais Microsoft Windows.	- Microsoft Certified Systems Administrators (MCSA) em Windows 2008 ou superior
Serviços de Administração de ambientes baseados em sistemas operacionais GNU/Linux	- Certificação em administração e sistemas Rede Linux (LPI nível I ou II – Linux Professional Institute)
Serviços de Administração em ambiente	- Curso VMware Infrastructure: Install and

Divisão de Materiais/UFBA Fls.

VMWARE	Configure (VI3) para ESX5.0 ou superior

Formação desejável:

Serviço	Cursos
Serviços de Administração do ambiente de backup IBM TSM	Curso IBM Tivoli Storage Manager Implementation and Adminstration for Windows Curso IBM Tivoli Storage Manager Operator Curso IBM Tivoli Storage Manager Extended Edition Disaster Recovery Curso IBM Tivoli Storage Manager HSM and Space Management

1.2.2.5.1.5. <u>Grupo de Operação e Monitoramento</u>

Esta área deve ser composta por profissionais da Contratada, qualificados e com perfil adequado para realização das atividades, abaixo relacionadas, de monitoramento e operação da Rede UFBA:

a) Monitoramento e operação dos recursos de TI da Rede UFBA, utilizando-se de software de monitoramento (Cacti, Zabbix, Tivoli NetView e SMS) e outros recursos ou ferramentas que se tornem necessários;

b) Geração de dados estatísticos a partir das bases de dados existentes;

c) Análise e comparação da qualidade dos serviços prestados e dos índices de satisfação dos usuários;

d) Controle dos níveis de serviços;

e) Documentação dos procedimentos técnicos e administrativos;

f) Elaboração do inventário de hardware e software;

g) Avaliação do desempenho dos recursos de TI da UFBA; e

h) Execução dos processos de gestão da configuração, gestão de problemas (identificação e análise), gestão da disponibilidade, gestão da capacidade, gestão de níveis de serviços e de gestão dos procedimentos e conhecimento.

Os processos executados por esta área são agrupados em dois tipos: monitoramento e operação.

Os profissionais desta área deverão possuir, no mínimo, ensino médio completo e experiência mínima comprovada em atividades de monitoramento e operação. Os profissionais devem ter em conjunto a formação ou conhecimentos avançados sobre:

a) IBM Tivoli Netview 7.1 Administration (ou versão superior);

b) System Management Services (SMS) Administrator;

c) Conhecimentos de rede, sistemas operacionais;

d) Experiência em operação de painéis de ar condicionado e sistema elétrico;

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

e) Experiência comprovada no exercício de atividades destinadas a manter atualizadas as cópias de segurança, execução de trabalhos em batch, com conhecimento de redes locais e sistemas operacionais Windows e Linux, noções de ferramentas de gerência de redes;

f) Conhecimentos sobre monitoramento de ambiente de tecnologia da informação; e

g) Operação do software de backup IBM Tivoli Storage Manager.

1.2.2.5.2. Disponibilidade dos Serviços

O funcionamento do 3º Nível (excetuando serviços de operação e monitoramento) será de **segunda à sexta, das 08h00min às 12h00 e das 14h00 às 18h00min** e a execução dos serviços segue o calendário de dias úteis da UFBA.

Sobreaviso: Para garantir o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços definidos na seção 1.2.4 deste Termo de Referência a Contratada deverá manter um profissional de 3º Nível em regime de sobreaviso na cidade de Salvador, para atendimento remoto, sendo presencial quando necessário, em horário contínuo durante os finais de semana, feriados e nos horários das **18h00 às 08h00 e das 12h00 às 14h00**.

O funcionamento dos serviços de operação estará disponivel de segunda à sexta, das 07h00min às 19h00min e os serviços de Monitoramento deverão ser prestados na modalidade de serviços contínuos (24 x 7).

1.2.2.5.3. Localização da Equipe

Os técnicos alocados pela Contratada (excetuando serviços de monitoramento) para a execução dos serviços de atendimento de 3º Nível deverão estar localizados nas instalações da UFBA na Superintendência de Tecnologia da Informação.

O serviço de monitoramento será prestado fora das dependências da UFBA e a Contratada terá a obrigatoriedade de fornecer a visualização das informações de monitoramento nas dependências da STI.

1.2.2.6. Detalhamento do atendimento de 4º Nível

O atendimento de 4º Nível será executado por servidores técnico-administrativos da UFBA e empresas terceiras contratadas pela UFBA.

O atendimento de 4º Nível será executado a partir das informações e descrições constantes dos chamados abertos pelos profissionais de 1º, 2º ou 3º Nível.

Quando se tratar de solução de problema o profissional deverá descrever por completo as providências que foram e deverão ser tomadas, os componentes, os recursos e os procedimentos inerentes à recuperação.

O atendimento prestado pelos servidores técnico-administrativos é realizado por profissionais das seguintes áreas operacionais da UFBA, descritas abaixo:

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

1.2.2.6.1. Coordenação de Atendimento

Tem como atividade principal a gestão de todo o funcionamento da Central de Serviços. Ela tem por objetivo básico coordenar, assessorar, propor, acompanhar, controlar e operacionalizar ações relativas ao gerenciamento do relacionamento entre a STI e os usuários/clientes, visando à melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados e da satisfação dos usuários. Ao mesmo tempo em que desempenha algumas atividades específicas da Central de Serviços, ela tem a responsabilidade de garantir que todas as requisições de serviços estão sendo executadas pelas áreas operacionais de forma a atender os Níveis Mínimos de Serviços (NMS). Esta área será o ponto de contato da UFBA com a Contratada, tendo a responsabilidade de gerenciar e acompanhar os serviços executados pela Central de Serviços. É de responsabilidade desta área a execução das seguintes atividades:

a) Monitorar o andamento dos incidentes distribuídos, buscando identificar os pontos de entrave na qualidade do atendimento;

b) Promover ações de divulgação sobre a disponibilidade dos serviços, a utilização dos recursos, orientações de uso, políticas, etc, visando manter os usuários informados e antecipar o atendimento a possíveis demandas;

c) Analisar os relatórios gerenciais reportados pela coordenação da Central de Serviços;

d) Comunicar as alterações de NMS aos usuários;

e) Gerenciar os níveis de serviços, objetivando a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados pela Contratada;

f) Gerenciar os chamados repassados para as áreas operacionais da STI;

g) Cobrar das demais áreas a elaboração de soluções padronizadas e documentadas para problemas já solucionados, enriquecendo o banco de dados de problemas e soluções, como forma de aumentar a capacidade de atendimento da Central de Serviços;

h) Criar, administrar e moderar as listas de discussão;

i) Atualizar a página WEB do Atendimento;

j) Relacionar-se com a comunidade de usuários;

k) Avaliar o nível de satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Contratada; e

l) Divulgar informes gerais para os usuários da Rede UFBA.

1.2.2.6.2. Coordenação de Redes e Infraestrutura

Tem como atividade principal a gestão da infraestrutura de equipamentos de TI e do suporte à Rede UFBA. É de responsabilidade desta área a execução das seguintes atividades:

a) Planejar, projetar, especificar, gerenciar, soluções de hardware e software;

Divisão de Materiais/UFBA Fls.

b) Executar as requisições de serviços específicos da área de suporte que não estão no escopo do atendimento das áreas operacionais sob a responsabilidade da Contratada;

c) Gerir as políticas de segurança da UFBA;

d) Gerir as aquisições de serviços e de recursos de TI; e

e) Gerir os serviços e da infraestrutura de TI da Rede UFBA.

1.2.2.6.3. <u>Coordenação de Sistemas da Informação</u>

Analisar, projetar, desenvolver, implantar e manter sistemas de informação, priorizando as demandas corporativas, objetivando a prestação de serviços de qualidade e tendo em vista a atualização tecnológica. É de responsabilidade desta área a execução das seguintes atividades:

a) Avaliar as demandas da UFBA no que diz respeito à necessidade de informação, desenvolvimento, manutenção, implantação e qualidade dos sistemas corporativos;

b) Estabelecer e aprimorar metodologias para garantir a padronização e qualidade dos serviços prestados;

c) Administrar os dados da UFBA, garantindo controle, proteção de uso e integração entre os diversos sistemas corporativos;

d) Gerir as políticas de uso e armazenamento dos dados corporativos;

e) Supervisionar a qualidade e integração de dados dos sistemas não desenvolvidos pela STI que façam uso da base de dados corporativa da UFBA;

f) Analisar softwares de aplicação corporativos desenvolvidos por terceiros, verificando a sua adaptabilidade às necessidades do usuário e às condições da UFBA;

g) Treinar os usuários finais no que tange às aplicações desenvolvidas; e

h) Avaliar o desempenho dos sistemas corporativos da UFBA.

1.2.2.6.4. <u>Núcleo de Manutenção de Tecnologias de Informação e Comunicação</u>

Tem como atividade principal a administração de todos os serviços de gerência e manutenção da infraestrutura física de voz e dados da rede UFBA (instalações de redes internas, cabos, etc). É de responsabilidade desta área a execução das seguintes atividades:

a) Instalar, manter, ativar e certificar os pontos de rede;

b) Conectorizar cabos de rede;

c) Elaborar projetos de instalação de rede interna;

d) Fiscalizar obras de rede;

e) Instalar, ativar e manter fibra óptica interna;

f) Instalar rede interna para voz ou dados; e

g) Instalar e manter ramais de voz.

1.2.2.7. Detalhamento da Supervisão de Atendimento

As atividades de supervisão de atendimento, que são de responsabilidade da Contratada, consistem na administração da qualidade dos atendimentos de 1º Nível, bem como o acompanhamento e gerenciamento do processo de atendimento da Central de Serviços. Consiste também na gerência da qualidade dos atendimentos de 2º Nível, bem como o acompanhamento e gerenciamento do processo de solução de problemas e recuperação de falhas, registrados em chamados e encaminhados para as equipes de atendimento de 2º, 3º e/ou 4º Níveis e da participação na logística de mudanças demandadas pela UFBA (implantações, instalações, eventos, etc.).

Esta supervisão exercerá, dentre outras, as funções de gerente de serviços, devendo coordenar a execução de todos os serviços desempenhados pelos atendentes de 1º e de 2º Nível, que estão sob sua responsabilidade e sendo o interlocutor junto à UFBA para realizar o acompanhamento da qualidade do serviço e introduzir as melhorias que se julgue necessárias, de acordo com o estabelecido no contrato. É de responsabilidade desta supervisão a execução das seguintes atividades:

a) Supervisionar técnica e administrativamente as equipes sob sua responsabilidade, direcionar ou resolver problemas, promover reuniões semanais de avaliação dos serviços prestados;

b) Acompanhar e aperfeiçoar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação aos serviços prestados;

c) Planejar e executar planos de treinamento contínuo dos profissionais de acordo com os conhecimentos necessários à operação da Central de Serviços;

d) Verificar agenda de eventos de videoconferência e transmissão de vídeo (necessidade de equipamentos e infraestrutura, disponibilidade de profissionais, etc.), tomando as devidas providências relativas aos recursos necessários ao atendimento;

e) Elaborar relatórios gerenciais com informações estatísticas de atendimento a chamados, avaliar os níveis de serviço, avaliar os tipos de atendimentos, avaliar falhas e suas causas e propor melhorias adequadas aos diferentes perfis dos usuários para atendimento;

f) Participar de reuniões gerenciais e de avaliação dos serviços junto aos responsáveis pela área de suporte técnico e de atendimento aos usuários da UFBA;

g) Gerenciar o cumprimento de prazos e controle de prioridades de atendimento e execução de serviços;

h) Acompanhar chamados de 1º, 2º, 3º e 4º Níveis, garantindo que os usuários estão sendo informados sobre o andamento dos mesmos;

i) Implantar e controlar a atualização contínua da base de dados de inventário de equipamentos e softwares, contemplando o registro de todas as mudanças executadas pelas equipes de 1º e 2º Níveis, mantendo as associações com os usuários;

j) Monitorar e escalonar as requisições de acordo com os NMS; e

k) Verificar, acompanhar e gerenciar as recorrências, as pendências, a exatidão da resolução dos problemas e a postura dos atendentes, em todas as áreas sob sua responsabilidade, nas relações com os usuários.

1.2.2.7.1. Perfil do Profissional

O supervisor de atendimento deverá possuir o seguinte perfil mínimo:

a) Curso de nível superior concluído;

b) Experiência mínima comprovada de 6 (seis) meses de atuação em atividade de supervisão de serviços similares;

c) Experiência na elaboração de scripts e procedimentos de atendimento;

d) Domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo; e

e) Certificação ITIL Foundation.

A comprovação de experiência nestes domínios será exigida somente no momento da alocação definitiva do técnico para o desempenho das suas funções.

1.2.2.7.2. Disponibilidade dos Serviços

A Supervisão de Atendimento estará disponível no horário comercial das **08h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00** e a execução dos serviços segue o calendário de dias úteis da UFBA.

1.2.2.7.3. Localização da Supervisão de Atendimento

O profissional desta supervisão estará localizado nas instalações da Contratada junto à equipe de 1º Nível .

1.2.2.8. Detalhamento da Supervisão de Suporte de TI

As atividades de supervisão de suporte de TI consistem na administração da qualidade dos atendimentos dos técnicos alocados para o 3º Nível e equipe de monitoramento. É o responsável pela gestão dos serviços executados para a manutenção e operação de toda a infraestrutura de TI da Rede UFBA (servidores, infraestrutura física, operação, monitoramento, equipamentos de rede, serviços ofertados, banco de dados, etc).

Todas as questões administrativas e de qualidade visam facilitar a execução dos serviços, cumprir os procedimentos técnicos e corporativos e aperfeiçoar continuamente os processos de atendimento, sendo o ponto de contato da UFBA para acompanhamento gerencial dos serviços de manutenção e operação da infraestrutura de TI da Rede UFBA.

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

Esta supervisão exercerá, dentre outras, as funções de Gerente de Serviços, devendo coordenar a execução de todos os serviços desempenhados pela equipe de 3º Nível e da equipe de monitoramento que estão sob sua responsabilidade e sendo o interlocutor junto à UFBA para realizar o acompanhamento da qualidade do serviço e introduzir as melhorias que se julgue necessárias, de acordo com o estabelecido no contrato. É de responsabilidade desta supervisão a execução das seguintes atividades:

a) Planejar e implantar melhorias para garantir o atendimento aos níveis de serviço;

b) Acompanhar e aperfeiçoar a qualidade e o grau de satisfação de usuários, em relação aos serviços prestados por sua equipe;

c) Planejar e executar planos de treinamento contínuo dos profissionais de acordo com as necessidades de conhecimentos para a operação da infraestrutura de TI da UFBA;

d) Participar de reuniões gerenciais e de avaliação dos serviços junto aos responsáveis pela área de suporte técnico e de atendimento aos usuários da UFBA;

e) Gerenciar o cumprimento de prazos e controle de prioridades de atendimento e execução de serviços das equipes sob sua responsabilidade;

f) Elaborar relatórios gerenciais com informações de configurações de hardware e software, avaliar falhas e causas, propor melhorias, identificar problemas e tendências, gerir problemas e mudanças e orientar o atendimento adequado;

g) Supervisionar técnica e administrativamente as equipes sob sua responsabilidade, direcionar ou resolver problemas, promover reuniões semanais para avaliação dos serviços prestados;

h) Identificar necessidades para apoiar o processo de planejamento de aquisição de recursos de tecnologia da informação, mediante a análise de informações gerenciais sobre bens e serviços disponíveis e demandados pelos usuários;

i) Monitorar e escalonar as requisições de acordo com os NMS;

j) Acompanhar e gerenciar mudanças e projetos de mudanças que afetam as configurações, desempenho e disponibilidade dos sistemas e equipamentos de TI da UFBA;

k) Registrar e validar todos os serviços, mantendo atualizado o catálogo de serviços de TI da STI;

l) Verificar, acompanhar e gerenciar as recorrências, pendências, exatidão da resolução dos problemas e postura da equipe, em todas as áreas sob sua responsabilidade, nas relações com os usuários; e

m) Implantar e controlar a atualização contínua da base de dados de inventário de equipamentos e softwares, contemplando o registro de todas as mudanças executadas pelas equipes sob sua responsabilidade.

1.2.2.8.1. <u>Perfil do Profissional</u>

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

O supervisor de suporte de TI deverá possuir o seguinte perfil mínimo:

a) Curso de nível superior concluído;

b) Experiência mínima comprovada de 6 (seis) meses de atuação em atividade de supervisão de serviços similares;

c) Certificação ITIL Foundation;

d) Experiência em suporte a infraestrutura de TI, superior à 06 (seis) meses;

e) Conhecimento sobre instalação, administração e configuração de equipamentos e serviços de rede;

f) Conhecimento sobre instalação e configuração de Sistemas Operacionais Windows 2003 ou superior, Linux e integração de sistemas heterogêneos;

g) Conhecimentos em segurança da informação (redes, serviços, SO, etc);

h) Conhecimento da língua inglesa suficiente para compreensão de manuais técnicos; e

i) Conhecimentos em redes frame relay, MPLS e TCP/IP, sólidos conhecimentos de arquitetura e protocolos TCP/IP.

A comprovação de experiência nestes domínios será exigida somente no momento da alocação definitiva do técnico para o desempenho das suas funções.

1.2.2.8.2. <u>Disponibilidade dos Serviços</u>

A Supervisão de Suporte de TI estará disponível no horário comercial das **08h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00** e a execução dos serviços seguirá o calendário de dias úteis da UFBA.

1.2.2.8.3. <u>Localização da Supervisão de Suporte de TIC</u>

O profissional desta supervisão estará localizado nas instalações da UFBA na Superintendência de Tecnologia da Informação.

1.2.3. <u>Detalhamento dos Processos de Apoio</u>

Ações conjuntas deverão ser executadas pelos gestores da UFBA e da Central de Serviços visando avaliar se os serviços prestados estão dentro dos parâmetros estabelecidos nos Níveis Mínimos de Serviços definidos no item 1.2.4 deste Adendo. Todas as ações executadas em conjunto devem visar à melhoria da qualidade dos serviços prestados aos usuários e a otimização das operações do processo de atendimento. A Contratada deverá disponibilizar tudo o que for necessário para o auditamento e avaliação dos serviços de atendimento.

Este processo de gerenciamento dos níveis de serviços requer que a Central de Serviços forneça, via relatórios gerenciais e através de consultas via WEB, no mínimo, as seguintes informações que irão permitir a análise dos indicadores de desempenho exigidos para a prestação dos serviços:

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

a) Data/hora de abertura do contato;

b) Identificação do usuário;

c) Tipo do incidente, problema ou solicitação;

d) Identificação do equipamento ou software afetado;

e) Data/hora de recebimento do incidente ou problema pelo solucionador;

f) Hora de restabelecimento do ambiente ou serviço atingido;

g) Concordância do usuário com o fechamento;

h) Número e tempos de repasses;

i) Fechamento em primeiro nível para cada dia de operação;

j) Número de resoluções no primeiro contato;

k) Média horária de contatos, para cada hora;

l) Número de contatos realizados no dia;

m) Número de contatos realizados até o dia;

n) Número de incidentes pendentes;

o) Número de solicitações suspensas;

p) Número de incidentes reabertos;

q) Número de repasses errados;

r) Número de repasses;

s) Número de ligações perdidas; e

t) Tempo médio de espera dos usuários.

1.2.3.1. <u>Os processos que estão associados com esta sub-área são os seguintes:</u>

1.2.3.1.1. <u>Processo de Gestão de Níveis de Serviços</u>

a) Gerar os relatórios com os níveis de serviços e indicadores de qualidade;

b) Emitir relatórios contendo o resultado das pesquisas de satisfação do usuário para subsidiar eventuais ações de ajustes nos métodos de atendimento e resolução dos chamados;

c) Propor melhorias nos procedimentos, nas funcionalidades dos softwares e nas documentações visando melhorar a qualidade da Central de serviços;

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

1.2.3.1.2. Processo de Gestão dos Procedimentos e Conhecimento

a) Elaborar, detalhar, aperfeiçoar e manter os procedimentos eventuais e rotineiros, terão a colaboração e a homologação do 3º Nível;

b) Estruturar e atualizar uma base de conhecimento que apoie a resolução de incidentes permitindo buscas por soluções associadas a incidentes similares ocorridos;

1.2.3.2. Perfil dos Profissionais e Cursos Exigidos

Os profissionais alocados para a execução destes processos deverão possuir, no mínimo, curso superior e experiência mínima comprovada em atividades de gestão de processos e gestão de qualidade dos recursos de TI.

1.2.3.3. Disponibilidade dos Serviços

Estará disponível de **segunda à sexta das 08h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00**. A execução dos serviços segue o calendário de dias úteis da UFBA. A execução destes serviços deve ser prestada **nas instalações da UFBA, na Superintendência de Tecnologia da Informação.**

1.2.4. Níveis Mínimos De Serviços (NMS)

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 Mínimos de Serviços estabelecidos entre a STI/UFBA e os seus usuários.

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

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

A metodologia para a apuração dos indicadores deverá ser apresentada pela Contratada e aprovada pela UFBA.

A Contratada estará obrigada a fornecer todos os recursos necessários (software, hardware, pessoal, ferramentas, amostragens, cálculos, etc) para a apuração dos indicadores apresentados nesta seção, devendo, no entanto, submeter à UFBA para aprovação dos mecanismos de cálculo.

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

A seguir são definidos as regras e os parâmetros de qualidade que serão exigidos da Contratada para a prestação dos serviços estabelecidos neste Termo de Referência.

1.2.4.1. Níveis de Serviços da Área de Monitoramento, Operação e Gestão

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

<u>Taxa de execução de procedimentos rotineiros (01):</u> 100% (cem porcento) dos procedimentos rotineiros deverão ser executados dentro do prazo acordado. A lista abaixo não é exaustiva.

1. Diariamente
   a) Atividades ligadas ao Data Center: monitoramento do ambiente, temperatura, elétrica (gerador, nobreak, estabilizador), acompanhamento da limpeza, iluminação, controle de acesso, sistema de anti-incêndio, dentre outros;

   b) Executar rotinas de backup e arquivamento;

   c) Backup off-site;

   d) Verificar serviços: VPN, Webmail, Portal da UFBA, dentre outros;

   e) Acompanhar o sistema de monitoramento e acionar analistas responsáveis;

   f) Bloqueio e desbloqueio de endereços MAC nos switches;

   g) Executar rotinas administrativas;

   h) Monitorar o sistema de circuito fechado de TV; e

   i) Verificar sistema de ar-condicionado da STI, monitorando a temperatura nas salas.

2. Mensalmente
   a) Restaurar 10% (dez porcento) dos backups realizados no mês;

   b) Validar e/ou atualizar a base do CMDB com as informações do ambiente;

3. Sob Demanda
   a) Aplicar patchs de segurança no ambiente em até 15 dias úteis, após a divulgação pelo fornecedor;

   b) Configurar access point das unidades;

1.2.4.2. <u>Níveis de Serviços da Área de Atendimento</u>

Todos os níveis de serviço e grupos de atendimento descritos neste Termo de Referência pressupõem o volume de chamados apresentado no ANEXO III – VOLUMETRIA.

Independentemente dos repasses entre os níveis sob responsabilidade da Contratada, o chamado deve atender de forma global os tempos máximos estabelecidos abaixo para incidentes e requisições de serviço.

Níveis de atendimento: Os incidentes ou solicitações de serviço serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pela UFBA, considerando-se: **impacto, urgência e prioridade**.

1.2.4.2.1. <u>Impacto:</u>

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

Reflete o efeito de um incidente ou problema sobre o negócio ou ativos de TI da UFBA. A classificação dos incidentes e problemas quanto ao impacto será determinada pelo número de pessoas, criticidade do(s) sistema(s) ou processo(s) afetado(s), bem como a relevância da função do(s) usuário(s) envolvido(s). A tabela a seguir classifica o impacto em função de sua abrangência:

Impacto	Ocorrência quando
Altíssimo	• Que impliquem na perda de prazos legais para envio de informações resultantes de atividades administrativas e em consequente prejuízo para a Universidade Federal da Bahia; • Que causem impacto negativo na imagem institucional da UFBA; • Que comprometem o funcionamento dos serviços prioritários da Rede UFBA; • Um ou mais equipamentos, serviços ou sistemas críticos estão indisponíveis. Tais como: serviços de correio eletrônico, servidor de dados, servidor de aplicação, servidor de domínio, servidor de arquivos, servidor de proxy, servidores de firewall, servidores de filtro de conteúdo, acesso a rede nacional de pesquisa, equipamentos do backbone da rede, devendo ser atendidos com prioridade sobre todos os demais, independentemente do tempo nas filas de espera; • Que comprometem os serviços de TI e que ocorrem durante alguns períodos críticos da instituição, tais como matrícula dos alunos, inscrição para o vestibular, inscrições para cursos, inscrições para eventos, dentre outros.
Alto	• A falha impede os trabalhos de uma unidade organizacional; • Para o atendimento de usuários classificados como especiais.
Elevado	• O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal; • A falha impede o trabalho do dia a dia de um ou mais usuários; • Requisições de serviço que impliquem em impacto institucional ou aquelas que comprometam o funcionamento dos serviços prioritários da Rede UFBA.
Médio	• O equipamento ou serviço encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão; • Requisição de serviço cujo não atendimento imediato não interfere no trabalho principal do usuário.
Baixo	• O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação; • Em situações em que o serviço afetado está operando no modo de contingência; • Requisição de mudança.

1.2.4.2.2. <u>Urgência:</u>

A urgência 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 impacto do incidente ou da intempestividade no atendimento. A tabela a seguir classifica os níveis de urgência em função de seu fator determinante:

Urgência	Fator determinante

Divisão de Materiais/UFBA Fls.

Crítica	• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente; • O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.
Alta	• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível; • O serviço precisa ser executado na data atual, em horário próximo, após o incidente.
Média	• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido assim que possível.
Baixa	• Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata; • O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

1.2.4.2.3. <u>Prioridade:</u>

Estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais os incidentes e requisições de serviço devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

A quantidade de esforço posto na resolução e na recuperação dos incidentes, dependerá basicamente dos seguintes itens:

a) Impacto no negócio;

b) Urgência para o negócio;

c) Função exercida pelo solicitante (Reitor, Vice-reitor, Pró-reitores, Superintendentes e Diretores);

d) Tamanho, escopo e complexidade do incidente; e

e) Recursos disponíveis para corrigir a falha.

Matriz de Prioridade

A prioridade do atendimento a um incidente é obtida pelo cruzamento das informações Impacto x Urgência informada no momento do registro do incidente denominada Matriz de Prioridade.

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 a maior prioridade 1 decrescendo até 5, menor prioridade.

IMPACTO	URGÊNCIA			
	BAIXA	MÉDIA	ALTA	CRÍTICA
ALTÍSSIMO	2	2	1	1
ALTO	3	2	2	1
ELEVADO	3	3	2	2
MÉDIO	4	3	3	2
BAIXO	5	4	3	3

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

O tempo de início de tratamento do chamdo (ITC) é o tempo transcorrido desde o recebimento efetivo da comunicação do incidente ou solicitação pela Contratada através da Central de Serviços até o início da primeira ação executada para resolução do incidente ou atendimento a requisição de serviço, seja presencial ou de forma remota.

O tempo máximo para solução (TMS) é o tempo máximo para a solução do incidente ou atendimento a requisição de serviço, contado do momento do recebimento efetivo da comunicação do incidente ou solicitação pela Contratada através da Central de Serviços, considerando o horário para atendimento, não considerando os dias e horários não úteis (final de semana, feriado e horários entre 18:00h e 08:00h).

Os prazos para início do tratamento e solução do Incidente, de acordo com o nível de prioridade, de atendimento estão descritos nas tabelas abaixo:

Tabela - Prazos de Início do Tratamento e Solução do Incidente

Prioridade	Tempo de Início (ITC)	Tempo Máximo para solução (TMS)
1	Em até 01hs	Em até 2hs
2	Em até 02hs	Em até 4hs
3	Em até 04hs	Em até 8hs
4	Em até 06hs	Em até 12hs
5	Em até 12hs ou em data posterior específica ou programada	Em até 24hs ou em data posterior específica ou programada

Tabela - Prazos de Início e Atendimento da Requisição de Serviço

Prioridade	Tempo de Início (ITC)	Tempo Máximo para solução (TMS)
1	---	Em até 4hs
2	---	Em até 8hs
3	---	Em até 24hs
4	---	Em até 36hs
5	---	Em até 84hs

Para os usuários a serem indicados como especiais (Reitor, Vice-reitor, Pró-reitores, diretores, etc.) a prioridade será sempre 1, independente da tabela Matriz de Prioridades. O quantitativo estimado de usuários especiais é de no máximo 70 (setenta) pessoas.

1.2.4.3. <u>Níveis de Serviços do Atendimento de 1º Nível</u>

Os seguintes indicadores e metas de desempenho servirão para a aferição dos níveis de serviços acordados para o atendimento de 1º Nível:

a) **Taxa de Resolução no 1º Nível (02):** a cada mês, pelo menos 40% dos chamados de incidentes devem ser resolvidos em 1º Nível, devendo, num prazo não superior a 6 (seis) meses, elevar este patamar para 60%, medido no mês;
b) **Taxa de Resolução Imediata (03):** a cada mês, pelo menos 40% dos chamados resolvíveis em 1º Nível devem ser solucionados em até 20 minutos, devendo, num prazo não superior a 6 (seis) meses, elevar este patamar para 50%, medido no mês;

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

c) **Registro do chamado recebido por e-mail ou outros sistemas no tempo estipulado (04):** no mínimo 95% dos chamados recebidos por e-mail ou por integração de outros sistemas ao software de registro de chamados deverão ter o registro realizado no software de Sistema de Gerenciamento da Central de Serviço em no máximo em 30 minutos do recebimento;
   a. Os chamados recebidos por telefone deverão ser registrados imediatamente ao atendimento telefônico para contagem do NMS.

d) **Abandono de chamados (05):** no máximo 5% (cinco por cento) de chamados telefônicos poderão ser abandonados pelos usuários antes do atendimento. São considerados como abandonadas as ligações cujo período de espera superar ao período definido no Tempo Médio de Espera (item "f" abaixo) que é de 1 (um) minuto;

e) **Tempo Médio de Atendimento (06):** o Tempo Médio de Atendimento (TMA) no 1º Nível de todos os chamados/mês não poderá ser superior a 30 minutos, contados a partir da abertura do chamado até seu fechamento ou repasse;

f) **Tempo Médio de Espera (07):** pelo menos 95% 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; e

g) **Tempo de Repasse (08):** a cada mês, 95% dos chamados para o 4º Nível deverão ser repassados em até 60 minutos a partir da abertura do chamado. 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.

1.2.4.4. <u>Níveis de Serviços do Atendimento de 2º Nível</u>

Os seguintes indicadores e metas de desempenho servirão para a aferição dos níveis de serviços acordados para o atendimento de 2º Nível:

a) Resolução do incidente no tempo estipulado (09): a cada mês, pelo menos 60% dos chamados recebidos pelo 2º Nível devem ser resolvidos pelo mesmo, devendo, num prazo não superior a 6 (seis) meses, elevar este patamar para 80%, medido no mês;

b) Resolução da requisição de serviço no tempo estipulado (10): no mínimo 70% (setenta por cento) dos chamados de Requisição de Serviços deverão ser solucionados neste nível.

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 SLA 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 atendimento do 2º Nível.

1.2.4.5. <u>Níveis de Serviços do Atendimento de 3º Nível</u>

Os seguintes indicadores e metas de desempenho servirão para a aferição dos níveis de serviços acordados para o atendimento de 3º Nível:

a) **Resolução do incidente no tempo estipulado (11):** no mínimo 95% (noventa e cinco porcento) dos chamados de incidentes recebidos pelo 3º Nível deverão ser solucionados neste nível;

Divisão de Materiais/UFBA Fls.

b) **Tempos de Atendimento de Mudanças (12):** as requisições de mudanças geradas devem atender os tempos máximos estipulados abaixo, contados a partir da autorização pela STI:

	Tipos de Tarefas de Mudanças	**Tempo máximo de Solução**
1	Escrita de instrução de trabalho	5d
2	Escrita de procedimentos	5d
3	Escrita de formulário de gestão de mudança	3d
4	Reescrita de qualquer documento solicitado	2d
5	Validação técnica de instrução/procedimento	2d

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 nível de serviço contratado.

Caso o chamado repassado para o 4º Nível retorne para o 3º Nível, o tempo contabilizado será o período total (somatório dos tempos) que este chamado ficou sob responsabilidade de atendimento do 3º Nível.

1.2.4.6. <u>Níveis de Serviços da Disponibilidade</u>

Os seguintes indicadores de disponibilidade servirão de métrica para a aferição dos níveis de serviços:

a) **Disponibilidade dos Serviços (13):** A tabela abaixo define os índices de disponibilidades mensais que deverão ser cumpridos, pela licitante contratada. Para cada serviço listado nesta tabela, são definidos três índices de disponibilidade (colunas Disponibilidade_03, Disponibilidade_02 e Disponibilidade_01) significando que, caso o índice obtido para este serviço seja menor que o indicado na coluna Disponibilidade_03, será contabilizado 04 (quatro) pontos para este indicador, caso o índice obtido esteja dentro do intervalo definido na coluna Disponibilidade_02, será contabilizado 02 (dois) pontos para este indicador e, caso o índice obtido esteja no intervalo definido na coluna Disponibilidade_01 será contabilizado 01 (um) ponto. A pontuação de cada item da tabela será multiplicada pelo Fator de Valoração respectivo. Exemplo: Se o índice de disponibilidade do firewall for menor que o indicado na coluna Disponibilidade_03, a pontuação obtida será 4 (quatro) x 2(dois) , resultando em 8 (oito) pontos para o indicador.

As regras gerais para o cálculo da disponibilidade dos serviços são as seguintes:

i. A indisponibilidade deve ser medida por serviço e não por servidor;
ii. 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;
iii. Os serviços devem estar disponíveis em regime contínuo (24 horas x 7 dias). O serviço somente será considerado como disponível se

Divisão de Materiais/UFBA Fls.

estiver funcionando normal, com qualidade e com o desempenho adequado;

iv. A disponibilidade de um serviço será calculada pela soma das horas que o serviço está ativo e funcionando normalmente durante o mês;

v. Não serão considerados como serviços indisponíveis aqueles que pararam devido a um efeito cascata (ex.: o defeito em um switch que provoca a indisponibilidade de vários servidores); e

vi. A lista de serviços referenciada na tabela abaixo será detalhada na fase de Transição e Implantação entre a Contratada e a UFBA, podendo ser modificada ao longo do contrato.

SERVIÇOS	Fator de Valoração	Disponibilidade_03 (04 pontos)	Disponibilidade_02 (02 pontos)	Disponibilidade_01 (01 ponto)
Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços	1	<95%	>=95% e <98%	>=98% e <99.7%
Firewall	2	<95%	>=95% e <99,5%	>=99,5% e <99,9%
Analisador de Conteúdo	1	<95%	>=95% e <98%	>=98% e <99.7%
AntiSpam/Mail-gateway	1,5	<95%	>=95% e <98%	>=98% e <99.7%
Antivírus	1	<95%	>=95% e <98%	>=98% e <99.7%
VPN	1	<95%	>=95% e <98%	>=98% e <99.7%
Active Directory	1,5	<95%	>=95% e <98%	>=98% e <99.7%
DHCP	1,5	<95%	>=95% e <98%	>=98% e <99.7%
Serviço de Terminal	1	<95%	>=95% e <98%	>=98% e <99.7%
Serviço Apache	1	<95%	>=95% e <98%	>=98% e <99.7%
Serviço Tomcat	1	<95%	>=95% e <98%	>=98% e <99.7%
Serviço Jboss	1	<95%	>=95% e <98%	>=98% e <99.7%
Serviço IIS	1	<95%	>=95% e <98%	>=98% e <99.7%
Moodle	1	<95%	>=95% e <98%	>=98% e <99.7%
Banco de Dados – Sql Server	1,5	<95%	>=95% e <98%	>=98% e <99.7%
Banco de Dados – Demais	1	<95%	>=95% e <98%	>=98% e <99.7%
CAFe	1	<95%	>=95% e <98%	>=98% e <99.7%
EduROAM	1	<95%	>=95% e <98%	>=98% e <99.7%
VoIP	c	<95%	>=95% e <98%	>=98% e <99.7%
Serviço de e-mail	1,5	<95%	>=95% e <98%	>=98% e <99.7%
Serviço de Listas	1,5	<95%	>=95% e <98%	>=98% e <99.7%
Switches do Core – disponibilidade dos link´s entre os Switches que formam o core básico da Rede UFBA (instalados na STI, Reitoria e Economia) e dos serviços de roteamento, VLAN, ACL e demais necessários para o funcionamento da infraestrutura deste core	2	<95%	>=95% e <99,5%	>=99,5% e <99,9%
Backup	1	<95%	>=95% e <98%	>=98% e <99.7%
DNS	1	<95%	>=95% e <98%	>=98% e <99.7%
Switches de Borda das Unidades	1	<95%	>=95% e <98%	>=98% e <99.7%

c) Disponibilidade das Aplicações (14): O índice de desempenho da aplicação visa verificar se os serviços estão sendo prestados com qualidade satisfatória para os usuários e deve obedecer a Gestão de Desempenho, descrita neste Termo de

Referência. Caso seja comprovado que o desempenho foi degradado por conta de codificação da aplicação, não haverá incidência para a Contratada.

A Contratada será responsável por construir a tabela com índice de desempenho da aplicação durante a fase de Transição e Implantação, descrita no ANEXO XI - PLANO TRANSIÇÃO E IMPLANTAÇÃO, e deve ser submetido à aprovação pela UFBA.

A tabela com índice de desempenho da aplicação definirá os índices de disponibilidades mensais que deverão ser cumpridos pela Contratada para cada uma das aplicações corporativas definidas pela STI/UFBA.

1. A construção da tabela com índice de desempenho da aplicação, deve seguir as seguintes premisas:

    a. O índice de desempenho de cada aplicação deve ser medido tomando como base a visão dos usuários que a utilizam. Para tanto, devem ser medidos a partir das unidades da UFBA, externas à STI;
    b. A medida de desempenho da aplicação deve ser realizada em pelo menos 10% das unidades da UFBA, no datacenter (localizado na STI) e externamente na sede da Contratada;
    c. O índice será a média da medida de desempenho da aplicação durante o período mínimo de utilização normal de 15 dias (excetuando feriados, sábados e domingos), considerando o intervalo de horário de 07:00hs às 19:00hs;
    d. O índice de desempenho de cada aplicação (em milisegundos) é o somatório de no mínimo, as seguintes medidas: velocidade de acesso e tempo de resposta positiva (código HTML 200) ao realizar uma requisição solicitada (login, baixa de arquivo, consulta, etc.);
    e. Os índices podem sofrer ajustes durante a execução do Contrato, sempre com a aprovação da UFBA; e
    f. A tabela deve ser submetida à UFBA para aprovação ao final da fase de Operação Assistida e Melhoria Contínua, descrita no ANEXO XI - PLANO TRANSIÇÃO E IMPLANTAÇÃO que deve ser entregue para aprovação.

2. As regras gerais para o cálculo do desempenho da aplicação são as seguintes:
    a. O desempenho deve ser medido para cada aplicação, definida pela UFBA;
    b. Caso aplicações de mesma natureza seja fornecido por dois ou mais servidores o índice deve ser calculado individualmente, exceto quando em ambiente de redundância;
    c. As aplicações devem estar disponíveis em regime contínuo (24 horas x 7 dias);
    d. Para fins de cálculo mensal do desempenho da aplicação será considerada a média dos tempos de medição do servidor de monitoramento localizado no datacenter da STI/UFBA;
    e. O desempenho da aplicação será calculado pela média dos tempos medidos em que a mesma estiver ativa e funcionando normalmente, durante o mês; e
    f. A tabela abaixo define os índices mensais de desempenho da aplicação que deverão ser cumpridos pela Contratada. Exemplo: Se o índice médio calculado para determinda aplicação for 2ms, a

mesma pode ter variação de até 50% desse valor sem sofrer penalidade, ou seja até 3ms. Acima desse valor será penalizada de acordo com a tabela abaixo.

Desempenho (em relação ao índice considerado para cada aplicação)	Pontuação
>50% e <80%	1 ponto
>=80% e <99%	2 pontos
>=99%	3 pontos

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.

1.2.4.7. Níveis de Satisfação dos Usuários

Nível de Satisfação dos Usuários atendidos no mês (15): Para todo contato estabelecido com a Central de Serviços será dada oportunidade ao usuário de avaliar os serviços prestados, considerando:

a) A Contratada deverá detalhar a metodologia utilizada para realização das pesquisas de satisfação e submetê-la para aprovação da UFBA;

b) A pesquisa deverá ser realizada diretamente com o usuário, utilizando preferencialmente o mesmo canal que este tenha se utilizado para contato com a Central de Serviços. Para o caso dos chamados por meio telefônico (6100) a pesquisa deverá ser realizada por meio de URA; e para atendimentos via e-mail ou página web, a pesquisa deverá ser realizada por meio de página WEB;

c) O relatório de pesquisa de satisfação deve conter no mínimo a quantidade de usuários pesquisados, os percentuais e as quantidades das respectivas respostas;

d) A apuração da pesquisa deve ser individual por nível e ocorrer mensalmente e abranger todas as ocorrências dentro do mês;

e) Em casos específicos a UFBA pode solicitar a criação de pesquisa com a indicação do período e do nível de atendimento a ser aplicada;

f) Na Tabela – Pesquisa de Satisfação, abaixo, para cada pergunta haverá 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;

g) A UFBA considerará que o usuário ficou satisfeito, quando avaliar o serviço como "Ótimo" ou "Bom";

h) Todos os itens deverão ter pelo menos 90% dos usuários nas opções de avaliação "Ótimo" ou "Bom";

i) O questionário conterá unicamente as perguntas a seguir:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

QUESTIONÁRIO	
Itens a serem avaliados	Opção de Avaliação

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

	Ótimo	Bom	Regular	Insatisfatório
a) Satisfação com o conhecimento técnico no atendimento;				
b) Satisfação com a postura e cordialidade no atendimento;				
c) Satisfação com o tempo de atendimento;				
d) Satisfação com a solução implementada.				

j) A UFBA poderá alterar as perguntas a qualquer momento, sendo que a Contratada terá 10 dias corridos para implementar as alterações;

k) A Contratada deverá disponibilizar de forma on-line, 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;

l) Os resultados deverão subsidiar eventuais ações de ajustes nos métodos de atendimento e resolução de problemas, tanto da Contratada, quanto da UFBA;

m) Quando o somatório do percentual de respostas "Regular" e "Insatisfatório" atingir um nível superior a 10%, a Contratada deverá apresentar, no prazo de 10 dias corridos, um plano de trabalho visando corrigir as falhas no atendimento apontadas na pesquisa de satisfação; e

n) A Contratada será responsável pela veracidade das informações obtidas com a pesquisa de satisfação, podendo a UFBA, a qualquer tempo, realizar pesquisa independente de satisfação diretamente com o usuário.

1.2.4.8. Tabela de Pontuação por Descumprimento de Obrigações

A ocorrência dos eventos relacionados na tabela abaixo incidirá em pontuação que será somada aos pontos dos demais indicadores.

Id	Evento	Ocorrência no mês		
		1ª	2ª	3ª e seguintes
1	Permitir a presença de empregado sem uniforme ou crachá nos locais de prestação de serviço	0	0	1 ponto
2	Deixar de prestar ou abandonar o serviço solicitado, via registro de chamado ou ordem de serviço, sem motivo de força maior	1 ponto	1 ponto	2 pontos
3	Permitir a execução de serviço por colaboradores sem qualificação	1 ponto	1 ponto	1 ponto
4	Não cumprir a política de segurança da UFBA	1 ponto	1 ponto	2 pontos
5	Não apresentar, até o décimo dia útil do mês, os relatórios consolidados dos serviços prestados do mês anterior (este indicador será acumulativo)	0 ponto	0 ponto	1 ponto

6	Não atualizar o histório de acompanhamento dos chamados no Software de Gerenciamento da Central de Serviços por mais de 8h	0	0	1 ponto
7	Não seguir as regras de prioridades de atendimento definidas pela UFBA	0	0	1 ponto
8	Realizar alteração no ambiente de produção sem autorização prévia da UFBA e sem apresentação da mudança	0	0	1 ponto
9	Não cumprimento dos prazos previstos para apresentação dos documentos de mudança	0	0	1 ponto
10	Mudança realizada sem sucesso	0	0	1 ponto

1.2.4.9. Níveis de Serviços da Contratação de Consultorias

A contratação de consultoria está detalhada e será realizada conforme ANEXO XII - CONSULTORIAS. Para acompanhamento e fiscalização a contratação de consultorias será apresentada em ordem de serviço (OS).

A UFBA adotará indicadores para avaliar o desempenho dos serviços de consultoria. Quando não forem cumpridos pela Contratada os limites mínimos de desempenho estabelecidos nos quesitos relativos à qualidade, desempenho e prazos estabelecidos, serão aplicadas penalidades determinadas.

1.2.4.10. Descumprimento por Qualificação de Funcionário (16)

Existindo a necessidade de reposição de algum componente da mão de obra, na execução dos serviços, a Contratada deverá apresentar um novo profissional com a qualificação mínima exigida para ocupar a vaga para avaliação no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos. Não sendo preenchida a vaga deste profissional com as qualificações mínimas exigidas, será acrescido à apuração mensal de descumprimentos 01 ponto a cada quinze dias corridos após a 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.

1.3. DESCONTOS APLICÁVEIS

1.3.1. Pontuações Aplicáveis

No sentido de caracterizar a necessidade de se alcançar os níveis de serviços acordados, foram estabelecidas as pontuações a serem aplicadas para apuração dos níveis de serviço a ser alcançado mensalmente pela Contratada.

a) Conforme apresentado na seção anterior, são, no total, 16 indicadores de níveis de serviços. Cada indicador possui seu próprio método de avaliação cujo descumprimento ensejerá em pontos que serão somados mensalmente;

b) O somatório de pontos apurados indicará o percentual de descontos a ser aplicado na fatura mensal, conforme a tabela de pontuação definida no item 18.2.b.1.1 do Termo de Referência;

c) A pontuação máxima mensal de desconto será limitada a 20 pontos; e

d) A pontuação excedente ao desconto máximo previsto no mês será transferida para desconto na fatura do mês subsequente.

1.4. CONDIÇÕES PARA PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

A realização e o pagamento dos serviços, cujas atividades foram definidas no item 1 do Termo de Referência, obedecerão às seguintes condições:

a) Os valores dos custos dos serviços devem embutir todos os custos para a Contratada, inclusive impostos, taxas, custos diretos e indiretos de pessoal e quaisquer tipos de custos administrativos ou melhorias do ambiente;
b) A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo a Contratada elaborar o Caderno Mensal de Serviços, apresentando-o à UFBA até o décimo dia de cada mês. O pagamento será efetuado após a apresentação do Caderno Mensal de Serviços;
c) O pagamento será feito em parcelas mensais e iguais a 1/12 (um doze avos) do valor contratado;
d) A nota fiscal não aprovada pela UFBA será devolvida à Contratada para as devidas correções e posterior reapresentação e consequente aprovação pela UFBA;
e) Para efeito de pagamento da 1ª (primeira) parcela, o início da contagem dos dias referentes ao 1º (primeiro) mês da prestação de serviços definidos no item 1 do Termo de Referência estará condicionado ao início efetivo da prestação dos serviços contratados, ou seja, à data em que as equipes técnicas estejam devidamente alocadas aos seus setores de trabalho e aptas a executarem as tarefas aqui definidas. Nesta data será firmado um termo entre a UFBA e a Contratada declarando oficialmente o início da prestação dos serviços;
f) A área de monitoramento e gestão conforme apresentado no Termo de Referência deverá, entre outras coisas, elaborar mensalmente relatórios que farão parte do Caderno Mensal de Serviços e deverá manter atualizada a documentação.

1.5. CONDIÇÕES PARA AMPLIAÇÃO OU REDUÇÃO NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

A prestação dos serviços de atendimento deverá ocorrer baseada em regras e parâmetros de qualidade de forma a atender os compromissos definidos pelos Níveis Mínimos de Serviços (seção 1.2.4 deste Adendo). Estes parâmetros de qualidade foram definidos para o atendimento da demanda detalhada no Anexo III deste Edital.

O aumento do valor mensal contratado se dará por grupo de atendimento e o valor a ser acrescido, ou reduzido, ao contrato será negociado no momento em que este se fizer necessário, baseado nos valores contratados e de mercado, para aquele grupo de atendimento. A seguinte tabela define as condições de crescimento ou redução da infraestrutura associada a cada grupo de serviço:

grupo de serviço	Condição de Aumento ou Redução
Atendimento de 1º Nível	30% na quantidade de usuários atendidos pela Central de Serviços*
Atendimento de 2º Nível	Salvador: 20% no parque de computadores ativos; Cidades do interior: 300 estações de trabalho no parque de computadores
Infraestrutura da Rede	30% na quantidade dos ativos de rede (switches, roteadores e access points)

Divisão de Materiais/UFBA Fls.

Banco de Dados	Inclusão de novo gerenciador de banco de dados como padrão corporativo – apenas será considerado o Oracle ou um outro de porte equivalente, que venha a ser utilizado como padrão de banco corporativo. Em caso de ser substituição do banco MSSQL não será considerado como uma inclusão de novo gerenciador. Implantação de novos servidores de SGBD MSSQL também não serão considerados como uma inclusão
Sistemas Aplicativos	30% na quantidade de novos sistemas aplicativos incluídos para o suporte via Central de Serviços
Segurança	30% dos ativos de segurança (firewall, ips, switches, roteadores) e servidores
Servidores	50% na quantidade de novos servidores físicos ou virtuais instalados que são administrados pela equipe da Contratada. Não serão considerados os servidores físicos ou virtuais, instalados nas dependências da UFBA, que não estão sendo administrados pela Contratada
Operação / Monitoramento	40% na quantidade de procedimentos rotineiros executados

*O quantitativo de usuários atendidos deve ser extraído da base dados do Active Directiory (AD) no domínio da UFBA, dentre os usuários que são servidores técnico-administrativos, docentes, pesquisadores (professor visitante, bolsista de iniciação cientifica e alunos de pós-graduação), estagiários e terceiros com conta de domínio ativa.

Os quantitativos que são referenciados na coluna "Condição de Aumento ou Redução" da tabela acima serão definidos no final da fase de Transição da Central de Serviços, conforme ANEXO XI - PLANO TRANSIÇÃO E IMPLANTAÇÃO. Estas quantidades servirão de referência para os futuros pedidos de aumento ou redução dos serviços.

A UFBA poderá a seu critério e a qualquer tempo solicitar o aumento ou a redução do horário de atendimento definida neste Termo de Referência para cada um dos grupos de atendimento. Nestes casos, os novos valores do contrato serão discutidos e acordados entre a Contratada e a UFBA.

A UFBA poderá, a seu critério e a qualquer tempo, solicitar a redução da capacidade operacional por grupo de atendimento. Em caso de criação de novos campi, unidades ou apoio em regime de tutoria a novas Universidades e havendo necessidade, a UFBA poderá solicitar o aumento da capacidade operacional por grupo de atendimento, atualizando ou não os parâmetros de qualidade de serviço contidos neste Termo de Referência. Nesses casos, haverá alteração do valor mensal do contrato.

1.6. RECURSOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

1.6.1. Da UFBA

A UFBA será responsável pela cessão do espaço físico equipado com:

a) Disponibilização de espaço físico e energia para instalação dos equipamentos da Contratada;
b) Todo o material necessário para a manutenção da rede física da UFBA (cabos, conectores, equipamentos de rede, etc);
c) Espaço específico, com mobiliário e equipamentos (mesas, cadeiras, armários, computadores, etc) para a acomodação dos técnicos de 2º e 3º Nível; e

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

d) Espaço específico, com mobiliário para acomodação do supervisor de suporte de TI.

Os equipamentos colocados, pela UFBA, à disposição Contratada, ficarão sob a guarda da empresa prestadora do serviço, ficando a mesma responsável pela manutenção dos mesmos, devendo arcar com todos os custos para mantê-los em perfeito estado de funcionamento durante a vigência do contrato. Findo o contrato, os mesmos deverão ser devolvidos para a UFBA em perfeitas condições de funcionamento.

Destacam-se ainda as seguintes responsabilidades da UFBA:

a) Fornecimento das informações necessárias para o perfeito andamento da prestação dos serviços;
b) Manutenção da autorização permanente de acesso às unidades da UFBA para empregados da Contratada devidamente identificados, durante os horários de prestação de serviço;
c) Indicação das pessoas responsáveis (nomes e telefones para contato) por acompanhar e/ou autorizar o acesso dos empregados da Contratada, devidamente identificados, em caso de necessidade de acesso ao ambiente do cliente, fora dos horários de prestação de serviço; e
d) Treinamento da Contratada na execução de tarefas específicas, tais como o conhecimento do ambiente, da arquitetura e dos produtos desenvolvidos ou parametrizados pelo pessoal da UFBA.

1.6.2. Da Contratada

1.6.2.1. Recursos Humanos

a) Recursos humanos, com o perfil mínimo indicado para cada grupo de atendimento, em quantidade suficiente para a operação da Central de Serviços nos moldes definidos neste Termo de Referência;
b) Um Analista de TI, com o perfil mínimo definido na seção 1.2.2.7 deste adendo, para a função de Supervisão de Atendimento da Central de Serviços que será o responsável pela gerência dos serviços executados pelos atendentes do 1º e 2º Níveis; e
c) Um Analista de TI, com o perfil mínimo definido na seção 1.2.2.8 deste adendo, para a função de supervisão de recursos de TI que ficará alocado na STI/UFBA e será o responsável pela equipe de operação, pela equipe de 3º Nível e equipe de monitoramento.

1.6.2.2. Recursos Materiais

A Contratada será responsável pelo fornecimento, instalação e manutenção dos seguintes itens:

a) Aparelhos telefônicos, hands-free em quantidade necessária para o perfeito funcionamento da Central de Serviços;
b) Sistema de comunicação (telefone móvel) a ser usado para rápida localização e interação dos analistas e técnicos quando os mesmos estiverem executando atendimento localizado ou não se encontrarem em seus núcleos de alocação;
c) Toda a infraestrutura de hardware e software necessária para realização dos serviços executados pelo 1º Nível;

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

d) A Contratada estará obrigada a fornecer todos os recursos materiais, equipamentos, circuito de dados, etc, que se tornem necessários para a realização dos serviços, tendo a responsabilidade de prover o seguinte:
   i. 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;
   ii. A Contratada deverá disponibilizar por sua conta e despesa um link de dados dedicado entre a sede da STI/UFBA e a sua sede. A velocidade deste link de dados deverá ser compatível com os serviços prestados e todos os requisitos de segurança exigidos pela UFBA, para esta conexão, deverão ser seguidos na íntegra. Devem ser previstas contingências, de forma a evitar a descontinuidade dos serviços. A taxa média de utilização mensal deste link de dados não poderá ultrapassar 85%, durante o horário entre 08h00 e 18h00;
   iii. A Contratada deve disponibilizar a infraestrutura necessária para permitir que as unidades da UFBA no interior da Bahia possam ser atendidas pelo 1º Nível da Contratada, sem qualquer custo de ligação para a UFBA.

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

f) Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços cujas características atendam ao modelo delineado no Anexo IX deste Edital;

g) Software para Acesso Remoto: Deve permitir ao corpo técnico ter acesso remoto aos computadores dos usuários, permitindo a intervenção e solução de problemas sem a necessidade da presença física do técnico. Atenderá às seguintes características mínimas:
   a. Possuir recursos de economia de largura de banda como cache de bitmaps e re-escalamento de tela;
   b. Permitir o bloqueio da tela e do mouse do computador do usuário;
   c. Permitir a transferência de arquivos entre os computadores cliente e servidor;
   d. Bloquear acessos "invisíveis" à estação dos usuários – o software deve permitir apenas acesso após autorização expressa do usuário que será notificado do início e término do acesso remoto;
   e. O software deve restringir o acesso à estação de trabalho para usuários autenticados, não permitindo acessos não autorizados a estação de trabalho;
   f. Especial atenção em relação às questões de segurança e sigilo funcional deve ser dada ao acesso dos atendentes às estações de trabalho da UFBA.

h) Software para Inventário e Auditoria de Ativo conforme ANEXO X – SISTEMA PARA A GESTÃO DE INVENTÁRIO E AUDITORIA DE ATIVOS DE TI; e

i) Software de Gerenciamento da Central de Serviços conforme ANEXO IX – SISTEMA DE GERENCIAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS.

1.7. SERVIÇOS EXTRAORDINÁRIOS

Os serviços deverão ser tratados normalmente dentro do horário de trabalho. No entanto poderão ocorrer eventos que precisarão ser tratados fora deste horário. Nestes casos as intervenções que impliquem em indisponibilidade de serviços deverão ser executadas, preferencialmente, em horários fora do expediente comercial, de forma a provocar o menor impacto aos usuários e deverão ser agendados e combinados previamente.

A UFBA realiza alguns eventos, tais como matrícula dos alunos, inscrição para o vestibular, inscrições para cursos, inscrições para eventos, videoconferência, dentre outros, que necessitam acompanhamento técnico. Eventualmente esses eventos podem ocorrer fora do expediente de trabalho, em horário noturno, ou aos sábados, domingos e feriados. Nestes casos a UFBA informará à Contratada a necessidade e a previsão de carga horária do serviço, com no mínimo seis horas antes do término do horário normal de funcionamento.

A execução dessas atividades, fora do horário do expediente comercial, não gerará custos adicionais para a UFBA, que devem estar contemplados na proposta de preço.

No ANEXO III - VOLUMETRIA, encontra-se a estimativa da quantidade de horas que poderão ocorrer fora do horário normal estabelecido para o trabalho, para auxiliar a composição de preço.

2. TRANSIÇÃO E IMPLANTAÇÃO

O plano de Transição está detalhado e deve ser seguido conforme o ANEXO XI - PLANO TRANSIÇÃO E IMPLANTAÇÃO.

3. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES:

3.1. Gestor do Contrato

Servidor da UFBA com capacidade gerencial, técnica e operacional relacionada ao processo de gestão do contrato.

Responsabilidades: o Gestor do Contrato tem as seguintes atribuições:

a) Em conjunto com o Co-Gestor e os fiscais do contrato, elaborar o Plano de Inserção da contratada;
b) Convocar e participar da reunião inicial com o representante legal da contratada, o preposto da empresa Contratada e demais interveniente;
c) Encaminhar as demandas de correções administrativas e legais à contratada;
d) Dar encaminhamento às indicações de sanções;
e) Dar encaminhamento aos pedidos de modificação contratual;
f) Manter histórico de gerenciamento do contrato com o registro formal e cronológico de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato;
g) No caso de aditamento contratual, dar encaminhamento com pelo menos 60 dias de antecedência do término do contrato, documentação explicitando os motivos para tal;
h) Monitorar a execução do contrato:
    i. Verificar a aderência aos termos contratuais;
    ii. Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;
    iii. Quando do pagamento das faturas, verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias da Contratada, exigindo as correções cabíveis em cada caso;

iv. Manter registro de aditivos;
v. Controlar o prazo de vigência do instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar a integralidade dos serviços;
vi. Receber, atestar e autorizar os documentos da despesa, quando comprovado o integral fornecimento dos serviços, para fins de pagamento;
vii. Comunicar, formalmente, irregularidades cometidas passíveis de penalidades e sanções;
viii. Promover as fiscalizações Inicial, Diárias, Mensais e Especiais constantes nas Instruções Normativas nº 02/2008 e nº 04/2010 - MPOG;
ix. Encaminhar às autoridades competentes eventuais pedidos de modificação contratual; e
x. Comunicar a Contratada, por escrito, eventuais deficiências verificadas no fornecimento para imediata correção, sem prejuízo da aplicação de sanções e glosas previstas.

3.2. Co-Gestor do Contrato

Servidor da UFBA com capacidade gerencial, técnica e operacional relacionada ao processo de gestão do contrato.

Responsabilidades: o Co-Gestor do Contrato tem as seguintes atribuições:

a) Em conjunto com o Gestor e os fiscais do contrato, elaborar o Plano de Inserção da contratada;
b) Participar da reunião inicial com o representante legal da contratada, o preposto da empresa Contratada e demais interveniente;
c) Encaminhar, formalmente, as Ordens de Serviço ao preposto da contratada;
d) Monitorar a execução do contrato;
e) Dar encaminhamento às demandas de correções administrativas e legais à contratada;
f) Encaminhar ao Gestor as indicações de sanções;
g) Assinar o Termo de Aceite e o Termo de Recebimento Definitivo para fins de encaminhamento para pagamento dos serviços prestados;
h) Autorizar a contratada, através do preposto, a emitir a(s) nota(s) fiscal(is) correspondentes aos serviços prestados;
i) Encaminhar ao Gestor pedidos de modificação contratual; e
j) Manter histórico de gerenciamento do contrato com o registro formal e cronológico de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato.

3.3. Fiscal Técnico do Contrato:

Servidor da UFBA da área de tecnologia da informação com capacidade técnica e operacional relacionada ao processo de gestão do contrato.

Responsabilidades: atribuições do Fiscal Técnico do Contrato:

a) Em conjunto com o Gestor, Co-Gestor do contrato e demais fiscais, elaborar o Plano de Inserção da contratada;
b) Participar da reunião inicial com o representante legal da Contratada e demais intervenientes;
c) Monitorar a execução do contrato;
d) Atestar o recebimento dos serviços prestados;

e) Avaliar a qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato;
f) Identificar não conformidade com os termos contratuais;
g) Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica, em conjunto com o Fiscal Administrativo do Contrato;
h) Comunicar, formalmente, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal/Fatura;
i) Assinar o Termo de Aceite e o Termo de Recebimento Definitivo para fins de encaminhamento para pagamento dos serviços prestados;
j) Autorizar a Contratada, através do preposto, a emitir a(s) nota(s) fiscal(is) correspondentes aos serviços prestados;

4. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Durante a fase de aceitação da proposta a licitante deve entregar, sob pena de desclassificação, quando solicitado pelo Pregoeiro e no tempo por ele estipulado, documentação de qualificação técnica que comprove o seguinte:

a) Certificado ISO 20000 dentro do prazo de validade ou em processo de certificação, emitido por entidade credenciada como certificadora de qualidade reconhecida pelo INMETRO;
b) Os atestados deverão ser acompanhados de cópia dos respectivos contratos;
c) Os referidos atestados deverão comprovar, em conjunto, um tempo mínimo de 12 (doze) meses distintos, corridos ou intercalados, de prestação de serviços;
d) Caso dois ou mais atestados apresentem períodos de prestação coincidentes, apenas um deles será considerado para a comprovação do período mínimo de prestação dos serviços;
e) Os Atestados de Capacidade Técnica deverão conter as seguintes informações relativas ao emitente: nome comercial, CNPJ, endereço, telefone e e-mail, bem como o nome completo, telefone, e-mail e cargo ocupado pelo signatário do atestado;
f) Os atestados deverão comprovar:
    a. prestação de serviços relativos à instalação, configuração, gerência e suporte técnico em servidores e estações em ambiente Microsoft, com indicação das versões suportadas (ex.: Windows Vista, Windows 7, Windows Server 2003 etc.);
    b. prestação de serviços relativos à instalação, configuração, gerência e suporte técnico em servidores em ambiente LINUX, com indicação das distribuições suportadas (ex.: SUSE Enterprise Server, Ubuntu/Debian etc);
    c. instalação, configuração, gerência e manutenção de SGBD, com indicação dos bancos de dados suportados (ex.: PostgreSQL, MySQL, etc) ;
    d. instalação, configuração e gerência de ambientes e servidores de virtualização;
    e. instalação, configuração e gerência de redes LAN e monitoramento de rede WAN;
    f. instalação, configuração e gerência de ativos de rede, incluindo switches e roteadores wireless, indicando os fabricantes suportados (ex.: Enterasys, CISCO, Extreme, 3COM, HP, etc.);
    g. instalação, configuração e gerência de ferramenta de gerenciamento de backup;
    h. gerenciamento e atendimento através de níveis de serviço, com atendimento de acesso remoto (1º Nível) e atendimento presencial (2º e 3º Níveis) para um total de no mínimo 2.000 (dois mil) usuários em um único atestado (contrato);
    i. Sistema de Gerenciamento de Central de Serviços em arquitetura totalmente Web, com duração de no mínimo 6 (seis) meses em um único atestado (contrato); e

Divisão de Materiais/UFBA Fls.

j. Utilização de Sistema de Gerenciamento de Central de Serviços com notificação automática dos alertas para as áreas responsáveis pelo tratamento e acompanhamento das demandas, além de interface com os indicadores de níveis de serviço de forma on-line.

g) A UFBA reserva-se o direito de realizar diligências e comparecer aos locais indicados nos atestados e demais documentos, para confirmação das informações contidas e comprovação da boa execução e eficiência dos serviços, com base no § 3º, Artigo 43 da Lei nº. 8.666/93;

h) Os atestados deverão conter 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;

i) O Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços deve ser registrado com selo PinkVERIFY 3.0 (ou 3.1) Toolset ITSM para os processos de gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas, cumprimento de requisições, gerenciamento de mudanças, gerenciamento da configuração e ativos, gerenciamento de conhecimento e gerenciamento de catálogos;

j) No início da prestação de serviços a empresa deve:

a. Comprovar que possui sede social da empresa ou uma filial localizada em Salvador;

b. Comprovar que possui pelo menos o quantitativo de técnicos indicado para cada uma das certificações listadas abaixo. O conjunto de certificações exigido pode ser contemplado por mais de um profissional da equipe.

Abaixo estão listadas as certificações exigidas:

i. Certificado MCSE - Microsoft Certified System Engineer de Windows 2003 ou MCITP – Microsoft Certified IT Professional: Server Administrator de Windows Server 2008, e MCSA – Microsoft Certified Systems Administrator (MCSA) de Windows Server 2003 ou superior;

ii. Certificação em administração e sistemas Rede Linux (LPI nível I ou II – Linux Professional Institute);

iii. Microsoft Certified Database Administrators (MCDBA) em SQL Server;

iv. Certificação CCNA - Cisco Certified Network Associate;

v. Certificação em segurança de informação (CISSP) ou Certificação MCSO (Modulo Certified Security Officer) em segurança emitido pela empresa Módulo Security;

vi. Curso VMware Infrastructure 3: Install and Configure (VI3) para versão ESX 5.0 ou superior;

vii. Certificação em ITIL Foundation para gerentes que possuam graduação ou pós-graduação na área de TI;

viii. Certificação em Gerência de Projetos.

c. O não cumprimento destas exigências implicará na não assinatura do contrato e na aplicação das penalidades previstas no item "15. DAS INFRAÇÕES E DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS" deste Termo de Referência.

k) Declaração de vistoria, Anexo VII, atestando que a empresa visitou as instalações desta Universidade, tomando conhecimento de todos os aspectos técnicos e condições oferecidas para a execução dos serviços objeto deste Edital (art. 30, III da Lei 8.666/93);

Justificativa:

Os requisitos exigidos visam garantir a capacidade da licitante em prestar a integralidade dos serviços, nos termos do inciso II, art. 30 da Lei no 8.666/93; e são justificáveis em razão da:

i. Dimensão da rede da UFBA;

ii. Distribuição geográfica das Unidades da UFBA;

iii. Complexidade dos sistemas e das arquiteturas envolvidas;

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

iv. Diversidade dos elementos que compõem o parque computacional, devido a sua heterogeneidade e distribuição;
v. Quantidade de serviços a serem atendidos por esta contratação; e
vi. Diversidade de níveis de conhecimento dos usuários;
vii. A quantidade de 2000 usuários representa cerca de 20% do total de usuários a ser abrangido por este processo de contratação, percentual que a administração considera razoável para efeito de avaliação da capacidade do futuro fornecedor em prestar integralmente os serviços, nos termos do inciso II, art. 30 da Lei no 8.666/93. A comprovação de que a Licitante possui pelo menos 1 (um) contrato no qual são atendidos pelo menos 2000 usuários demostra que tem capacidade de gerir contratos de maior complexidade; e
viii. A quantidade de meses exigidos no atestado(s), em relação aos serviços prestados em service desk é justificável em razão de que representa a metade da vigência contratual de 12 (doze) meses.

5. DA PROPOSTA TÉCNICA

A proposta técnica deve conter todos os elementos elencados no ANEXO VI - ORIENTAÇÕES E REQUISITOS PARA ELABORAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS que são necessários ao claro entendimento das soluções a serem adotadas pela proponente para atender aos níveis de serviço e às exigências deste documento. A entrega da proposta técnica será realizada após pedido oficial do Pregoeiro com tempo por ele estipulado sob pena de desclassificação. A proposta técnica deve conter além do requerido pelo ANEXO VI as seguintes informações:

a) Detalhamento do plano a ser desenvolvido de acordo com ANEXO XI - PLANO TRANSIÇÃO E IMPLANTAÇÃO;
b) Descrição precisa e clara do perfil e conhecimento dos técnicos e dos supervisores, segundo as exigências mínimas;
c) Relação completa de todos os recursos que serão alocados pela Contratada para a execução do contrato: equipamentos de informática e telecomunicação, quantidade de pessoal de acordo com o perfil definido no subitem acima, materiais, recursos de infraestrutura, softwares a serem utilizados, etc;

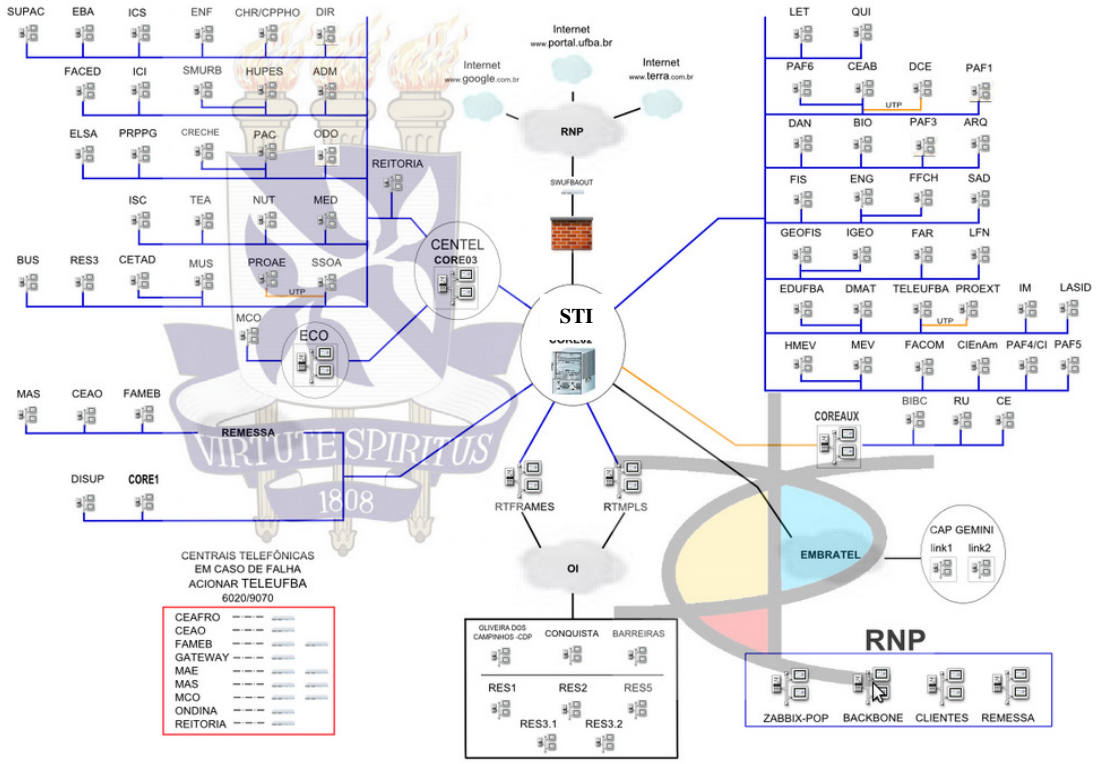
Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

ANEXO II - CENÁRIO ATUAL DA REDE UFBA

1) TOPOLOGIA DA REDE UFBA

A Universidade Federal da Bahia, UFBA, é uma universidade que conta hoje com 58 cursos de graduação, 39 mestrados, 16 doutorados e em torno de 35 cursos de especialização por ano, contando com 94 departamentos responsáveis pelo desenvolvimento das atividades acadêmicas. Anualmente a Universidade atende a aproximadamente 19.000 alunos de graduação e 2.550 de pós-graduação contando com cerca de 2.400 docentes em atividade e cerca de 2.500 técnicos administrativos, no campus de Salvador.

Além destes, existem, ainda, algumas unidades dispersas situadas no centro da cidade e outras situadas nos campi de Vitória da Conquista, Barreiras, Itabuna e Camaçari todas no estado da Bahia. Além disto, possui 3 Fazendas experimentais localizadas no setor rural (Escola de Veterinária), sendo que somente a Fazenda Experimental de Oliveira dos Campinhos será considerada para este projeto.



As distâncias entre as unidades em cada *campus* são inferiores a 2.000 metros, sendo os *campi* de Ondina e Federação são tratados como um único *campus* dada a proximidade entre eles e pelo fato de suas unidades, em quase sua totalidade, estarem edificadas em área comum, de propriedade da Universidade. Já o *campus* do Canela está situado bem mais distante, com unidades que não estão dispostas em área comum, existindo inclusive, entre elas, vias públicas - as unidades do centro da cidade possuem esta mesma característica.

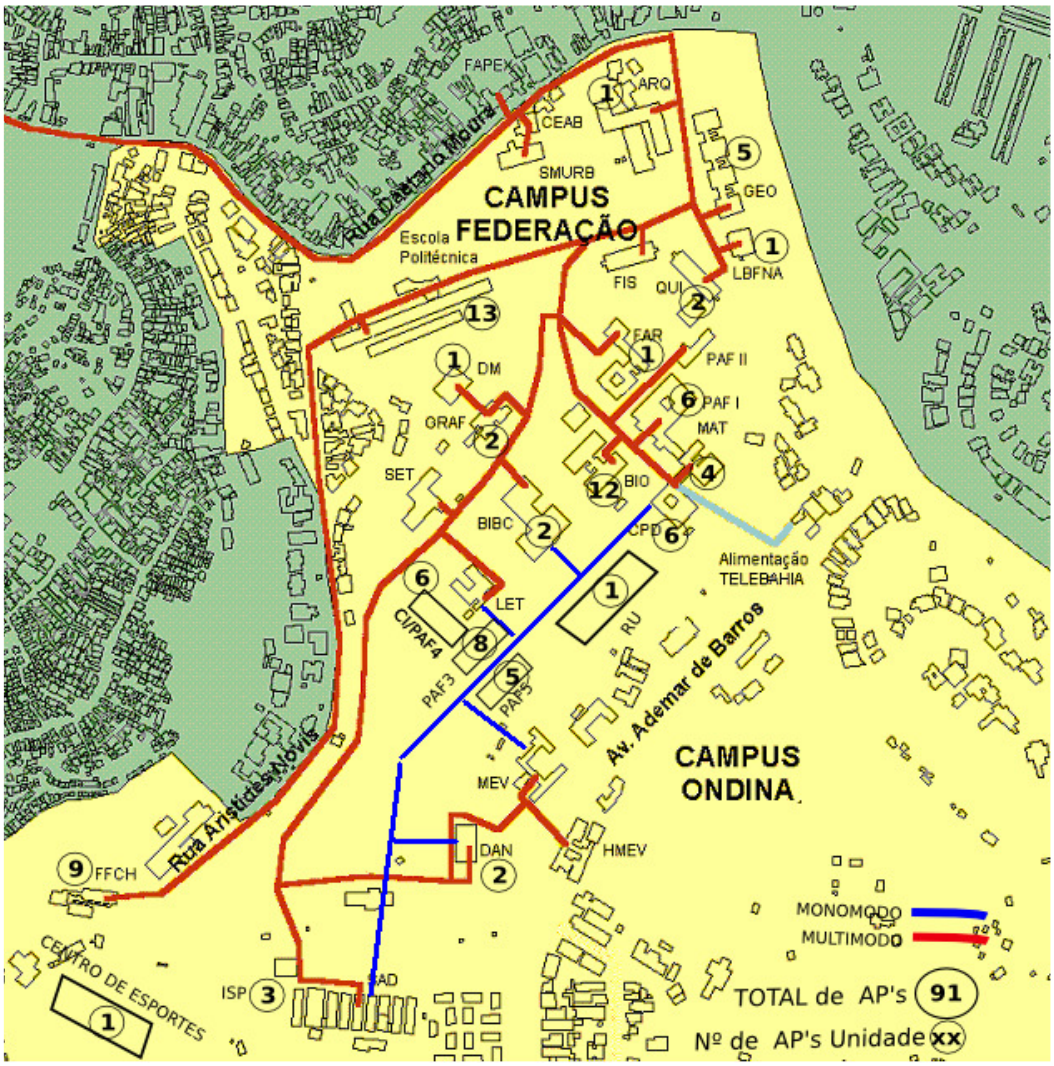
A dispersão geográfica dos *campi* e as distâncias entre prédios da Universidade impuseram uma solução de conectividade usando, principalmente, fibra ótica. A concessionária telefônica local foi Contratada para, com a supervisão técnica da Universidade, efetuar a instalação de dutos de passagem e o lançamento das fibras. O principal fator que justificou tal contratação foi a existência de vias públicas entre os *campi* e entre algumas unidades da Universidade.
Atualmente, encontram-se interligadas por fibra ótica todas as unidades de Ondina/Federação e do Canela, uma no Terreiro de Jesus, uma em Nazaré e outra unidade no centro da cidade - a Faculdade de Economia.

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

A STI – Superintendência de Tecnologia da Informação, em Ondina, e a Reitoria da Universidade, no Canela, são os centros de duas estrelas de onde partem os enlaces de fibra ótica para as unidades próximas a estes centros.

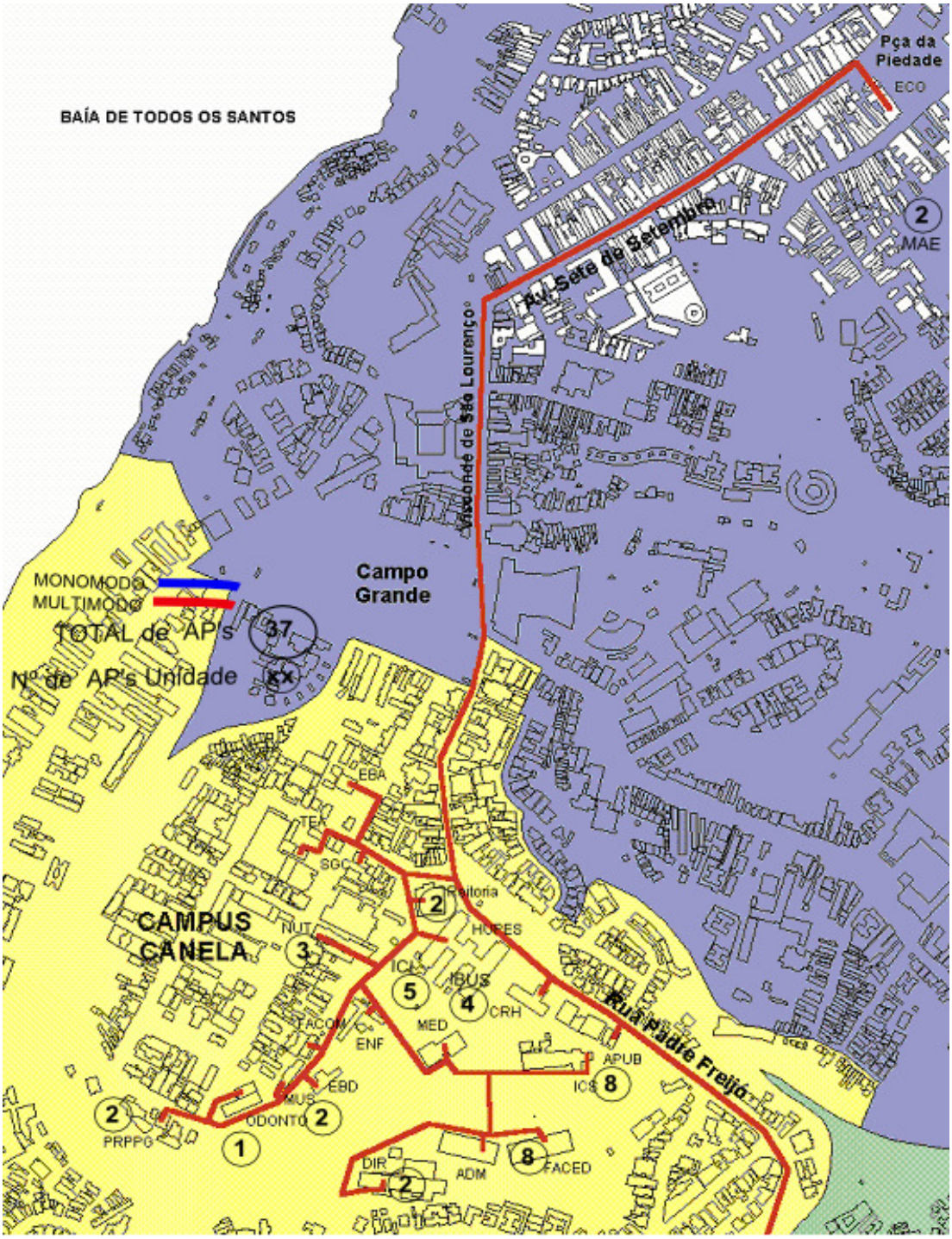
Um terceiro centro de estrela foi projetado para interligar as unidades do centro da cidade, cujos enlaces estão convergindo para a Faculdade de Economia. Um quarto centro de estrela foi instalado na Escola Politécnica e interliga as sub-redes instaladas nesta escola e a sub-rede da Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas. E um quinto centro de estrela interliga o CEAB – Centro de Estudos de Arquitetura da Bahias, o Diretório Central de Estudantes (DCE) e ao PAF6 – Pavilhão de Aulas 6. Os enlaces são de propriedade da Universidade.

Fisicamente, a UFBA está distribuída em 2 *campi* na cidade de Salvador – Ondina/Federação e Canela - uma visão geográfica pode ser observada na TOPOLOGIA DA REDE UFBA (figuras a seguir).



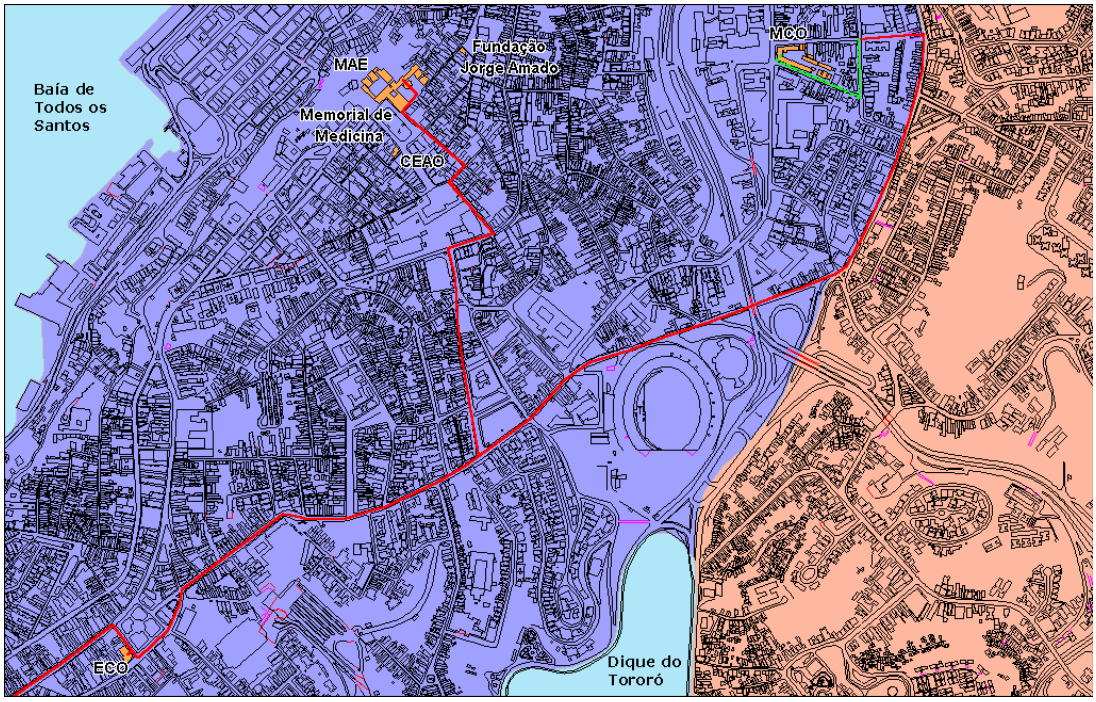
Campus Ondina/Federação

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.



Campus Canela

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

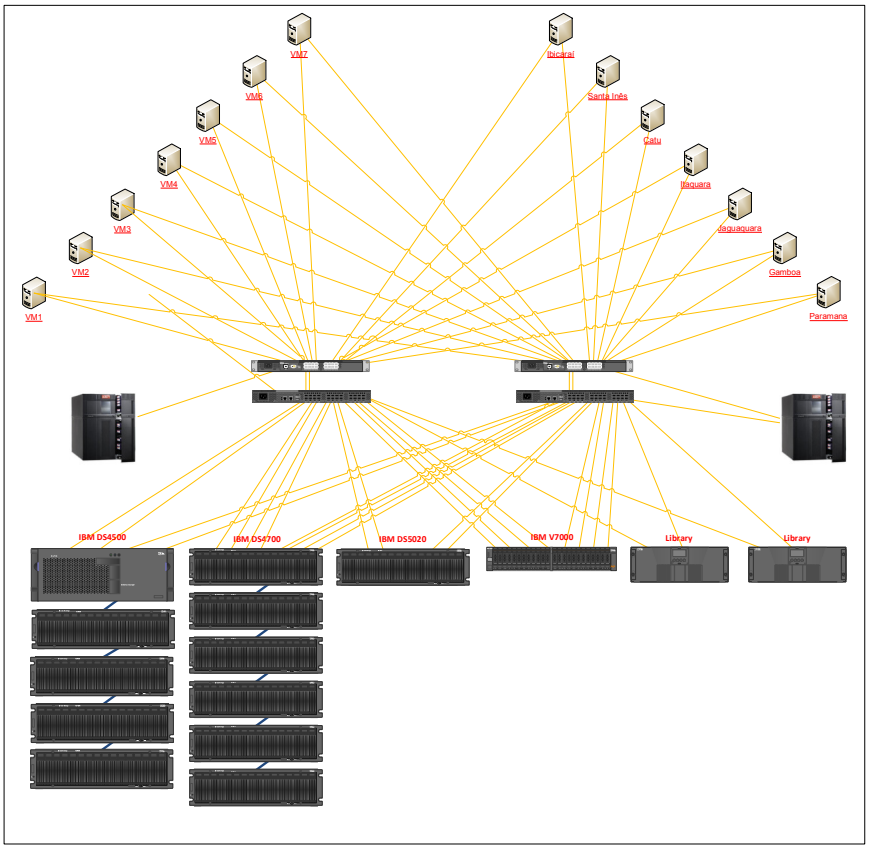


Centro / Terreiro de Jesus

SAN (Storage Área Network)

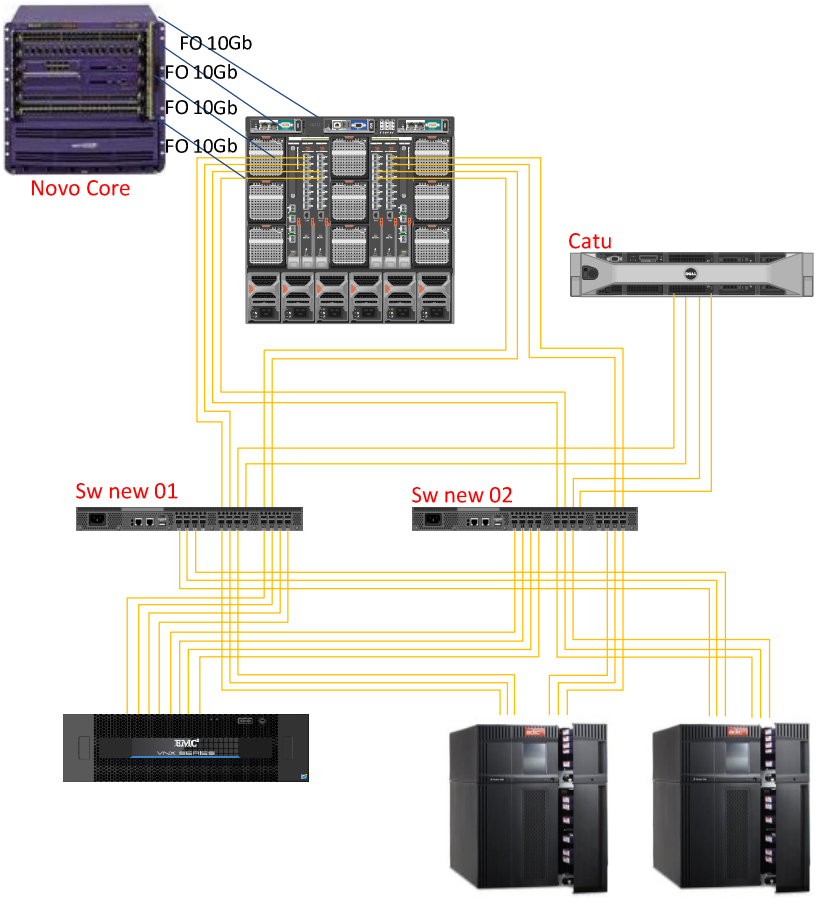
A UFBA utiliza duas redes de armazenamento de dados Fibre Channel (FC). Uma com 4 Gbps de velocidade de transmissão e outra com 8 Gbps. A rede de 4 Gbps será migrada em sua totalidade para a de 8 Gbps para que toda infraestrutura esteja funcionando em um ambiente mais moderno, mais veloz e mais seguro. A primeira rede é composta por 4 (quatro) storages que somados são capazes de armazenar aproximadamente 70 TB de informações, 4 (quatro) switches SAN, 14 (quatorze) servidores e 4 (quatro) librarys. Os switches são utilizados para prover a comunicação entre os servidores, storages e librarys. Utilizam o protocolo FC e cordões ópticos com conectores LC em ambas as pontas do cabeamento. Os servidores utilizam esta rede para terem acesso às informações produzidas na Universidade pelos docentes, alunos e colaboradores administrativos (concursados, terceiros e estagiários). Cada servidor possui duas placas HBA responsáveis por conectar o servidor ao switch SAN. As librarys são utilizadas para criar cópias de segurança (backup) das informações armazenadas no storage em unidades de fita magnética que por sua vez são armazenadas em cofre com proteção a incêndios. Na figura abaixo é possível ter uma visão macro da rede apresentada acima.

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.



A segunda rede, é composta por 1 storage EMC VNX 5300 Unified com aproximadamente 90 TB de capacidade de armazenamento e tecnologia de ultima geração que ainda chega a ser 200 vezes mais rápido que os atuais equipamentos. Além do storage, a rede possui ainda servidores do tipo blade, cada um com 02 processadores, com 128 GB de memória, 2 switches LAN de 10 Gbps e 4 switches SAN de 8 Gbps. Estes equipamentos foram adquiridos para garantir a redução do consumo de energia, auxiliar no aumento da disponibilidade dos serviços e maximizar a eficiência e produtividade de toda comunidade que utiliza os serviços providos pela STI. A rede ainda possui 2 Switches SAN de rack com 24 portas de 8 Gbps cada. Na figura abaixo é possível visualizar a topologia da rede descrita a cima.

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.



2) TIPOS DE PROTOCOLOS EMPREGADOS
A pilha de protocolos utilizada nesta rede é a TCP/IP, para viabilizar o acesso aos serviços Internet (correio eletrônico, páginas WWW, FTP etc), multimídia e intranet.

3) REDE SEM FIO
A UFBA encontra-se em processo de definição de solução institucional para provimento de acesso wireless nas principais unidades, priorizando as áreas de maior concentração de alunos, tais como bibliotecas, pavilhões de aula e auditórios. Atualmente existe um grande número de AP´s (Access Points) distribuídos pelas diversas unidades administrativas e acadêmicas para o atendimento de demandas específicas.

4) CONEXÃO DA REDE UFBA COM A INTERNET
A UFBA foi uma das primeiras Universidades do país a se conectar na Internet através da implantação de um dos pontos de presença (POP) da Rede Nacional de Ensino e Pesquisa. Hoje esse POP continua sendo mantido tecnicamente pela Universidade e está ligado à RNP através de enlaces interestaduais dedicados (com o POP-ES, POP-SE e o POP-MG) com velocidade de 10Gbps em cada um deles. Através do POP-BA várias instituições públicas e privadas têm acesso à Internet. O POP-BA está sediado no STI com equipamentos próprios (roteadores, servidores, etc.).

5) PLATAFORMAS DE HARDWARE
Toda a estrutura de rede descrita anteriormente visa fornecer uma solução de conectividade entre as redes locais das unidades da Universidade. Atualmente, essas redes locais encontram-se em estágios diferenciados de desenvolvimento, existindo unidades com solução de rede local definida e implantada e unidades que estão em fase de ampliação de suas redes locais.

A plataforma básica de *hardware* das redes locais é composta por estações de trabalho e notebooks do tipo PC Intel, instalados com o sistema operacional Windows ou Linux. Em algumas unidades existem também servidores

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

Windows ou Linux para o atendimento departamentalizado. Vários periféricos, de marcas e modelos das mais diversas possíveis (impressoras, scanners, webcam, etc) estão instalados nestas unidades.

Os quantitativos e os tipos de equipamentos apresentados nos quadros logo em seguida são apenas uma indicação de valores aproximados que efetivamente estão instalados na UFBA. Estes valores sofrerão alterações frequentes em função das novas aquisições que ocorrerão ao longo do período contratual.

5.1 Servidores - Plataforma Windows / Linux

Equipamentos	2008	2013
Servidores físicos com Windows	45	12
Servidores virtuais com Windows	56	33
Servidores físicos com Linux	8	19
Servidores virtuais com Linux	0	57
Servidores RISC IBM com AIX 1	1	0

5.2 Estações de Trabalho - Plataforma Windows / Linux

Equipamentos	2008	2013
Estações de trabalho – microcomputadores	5.000	~10.000
Impressoras jato de tinta, laser e matriciais (pequeno e médio porte) de diversas marcas e modelos	~800	~800

5.3 Equipamentos de Rede

Equipamentos	2008	2013
Roteadores	7	7
Switches do backbone	6	6
Switches de acesso	165	318
Hubs	~300	218
Access Point (Wi-Fi)	~100	194
Firewall Aker 3000	4	0
Firewall CISCO ASA5550	2	2
Ironport	0	2

6) PLATAFORMAS DE SOFTWARE

6.1 Infraestrutura de Software básico nas estações dos usuários

a) Sistema operacional Windows: 2000, XP Professional, Vista, Windows ME, 98, 7;
b) Sistema operacional GNU/Linux: Debian, Mandrake, Kurumim, Fedora e Ubuntu;
c) Internet Browser: Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome.
d) Aplicativos para uso do correio eletrônico: Thunderbird, Eudora, Microsoft Outlook e Microsoft Outlook Express;
e) Segurança e Antivirus: F-Secure, Norton, McAfee, softwares de Backup;
f) Automação de escritório: Microsoft Office 97/2000/2003/XP/2007/2010 e OpenOffice;
g) Ferramentas de *Groupware:* Microsoft Exchange e e-Groupware
h) Outros serviços Internet: FTP, compartilhamento de arquivos e de impressoras, acesso VoIP, ferramentas multimídia;
i) Sistemas Administrativos: SIP, SIAC, SIDOC, AQUIBIB, SAPO, SIVES e todos os sistemas de uso corporativo das áreas acadêmica e administrativa.

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

6.2 Infraestrutura de Software dos servidores Windows

a) Sistema operacional Windows: 2000/2003/2008 Server Standard e Enterprise;
b) Linguagens de programação cliente-servidor: PowerBuilder, Delphi 7;
c) Linguagens e ambientes de programação Web: PHP, ASP, JSP, JAVA;
d) Ferramentas de construção de páginas Web: Dreamweaver, Twiki;
e) Ferramentas Case e UML: Jude;
f) Ferramentas de construção de relatórios: Crystal reports, R&OS – php pdf creation;
g) Ferramentas de banco de dados corporativos: Microsoft SQL Server;
h) Servidores http: Microsoft IIS;
i) Aplicativos de gerenciamento e controle de Redes: Tivoli Netview;
j) Aplicativos para uso do correio eletrônico: Microsoft Outlook;
k) Backup: IBM TSM;
l) Antivirus: F-Secure e McAfee.

6.3 Infraestrutura de Software dos servidores GNU/Linux ou Unix

a) Sistema operacional GNU Linux: Debian;
b) Linguagens e ambientes de programação Web: Struts, PHP, JSP, JAVA, JSF, JEE;
c) Ferramentas de banco de dados corporativos: PostgreSQL, MySQL, phpPgAdmin, PgAdmin;
d) Servidores HTTP: Apache;
e) Aplicativos de gerenciamento e controle de Redes: Cacti e Zabbix;
f) Aplicativos para uso do correio eletrônico: Postfix;
g) Protocolos diversos em Rede: BIND9, NTPD, SSHD;
h) Containers Web: JBoss, TomCat, Zope, Glassfish, Websphere e OC4J;
i) Outras tecnologias: JPA (TopLink), Hibernate e Ruby;
j) Ferramentas de projetos: dotproject, redmine.

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

ANEXO III - VOLUMETRIA

Seguem números de referência relativos ao volume mensal de chamados esperado.

1. Demandas de Solicitações de Serviço

A UFBA possui um parque aproximado de 10.000 computadores e 800 impressoras em Salvador. Nas unidades do interior (Vitória da Conquista, Oliveira dos Campinhos, Camaçari, Barreiras e Itabuna) deve ser considerado um parque de aproximadamente 10% do quantitativo apresentado para a UFBA em Salvador. Possui também um total de 2.678 docentes, 3.258 técnico-administrativos e 40.000 alunos – números baseados no UFBA em Números, edição 2013 com referência a 2012. Todos são usuários dos recursos da Rede UFBA e somente docentes, técnico-administrativos e parte dos alunos (10%) são potenciais usuários dos serviços da Central de Serviços.

Atualmente 12.000 usuários possuem conta de e-mail e, para isso estes devem estar cadastrados no domínio da Rede UFBA.

As tabelas abaixo mostram os quantitativos de referência do volume mensal de chamados para cada tipo de serviço, agrupados por níveis (N1, N2 e N3), ao longo dos anos de 2012 e 2013.

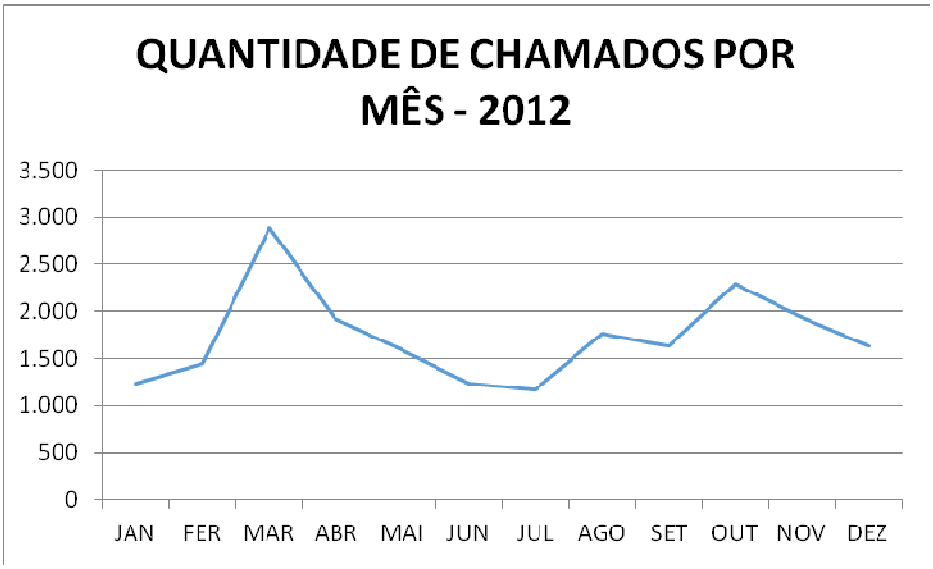
Distribuição de Casos por Grupo de Serviço – 2012

Casos por Grupo - 2012													
GRUPO	**JAN**	**FER**	**MAR**	**ABR**	**MAI**	**JUN**	**JUL**	**AGO**	**SET**	**OUT**	**NOV**	**DEZ**	**TOTAL**
CENTRAL DE SERVIÇO	169	167	256	81	114	55	77	198	264	291	480	269	2.421
OPERAÇÃO	143	85	219	171	174	121	134	114	140	132	102	93	1.628
SUBTOTAL N1													**4.049**
INVENTARIO	10	13	635	76	11	13	18	9	3	501	1	7	1.297
ATENDIMENTO DE CAMPO	504	571	928	860	739	548	441	899	639	686	729	811	8.355
SUBTOTAL N2													**9.652**
REDES	33	33	52	44	26	41	51	43	51	51	31	18	474
SEGURANCA	22	54	27	30	25	20	32	48	46	45	52	44	445
SERVIDORES	148	225	303	349	244	274	258	323	274	373	270	179	3.220
BANCO DE DADOS	52	53	56	10	33	35	27	36	72	66	90	54	584
SUBTOTAL N3													**4.723**
REPASSE N4	150	246	415	305	226	127	137	92	145	150	185	160	2338
SUBTOTAL N4													**2.338**

Divisão de Materiais/UFBA Fls.

TOTAL GERAL DOS GRUPOS	1.231	1.447	2.891	1.926	1.592	1.234	1.175	1.762	1.634	2.295	1.940	1.635	**20.762**

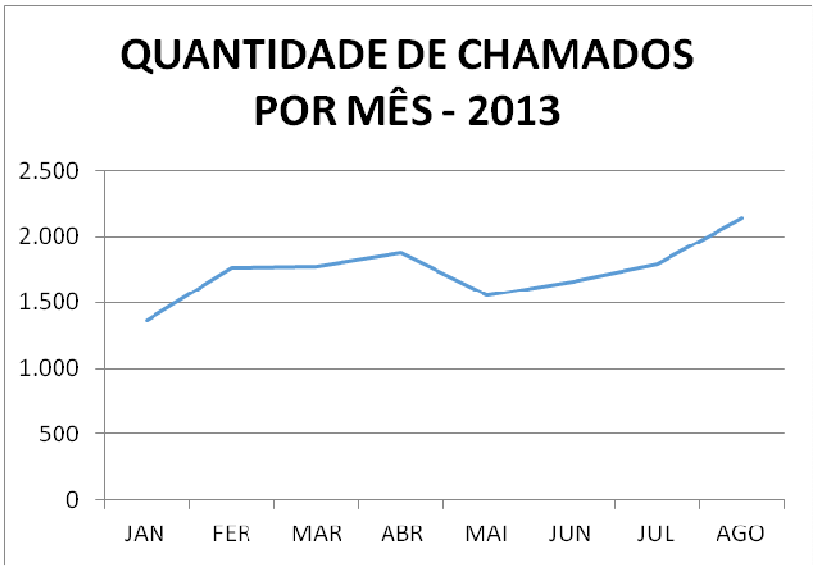
Observação:
O grupo *Atendimento de Campo* (N2) é composto, dentre outros subgrupos, por serviços de instalação e verificação de novas máquinas, que correspondem a aproximadamente 20% do total de chamados de N2.
Os técnicos que compõem o grupo *Atendimento de Campo* (N2) também realizam chamados iniciais de Rede.



Distribuição de Casos por Grupo – 2013

Casos por Grupo - 2013									
GRUPO	**JAN**	**FER**	**MAR**	**ABR**	**MAI**	**JUN**	**JUL**	**AGO**	**TOTAL**
CENTRAL DE SERVIÇO	413	253	280	184	138	160	263	476	2.404
OPERAÇÃO	97	117	111	133	155	197	269	274	1.443
SUBTOTAL N1									**3.847**
ATENDIMENTO DE CAMPO	450	668	641	819	509	696	741	739	5.567
INVENTARIO		137	25	7	1	2	3	6	182
SUBTOTAL N2									**5.749**
REDES	28	14	65	28	33	40	55	51	336
SEGURANCA	24	137	57	61	64	63	72	85	616
SERVIDORES	189	197	313	335	343	183	136	163	1.974
BANCO DE DADOS	54	43	98	98	23	95	78	148	670
SUBTOTAL N3									**3.596**
REPASSE N4	106	200	183	211	287	224	169	200	1686
SUBTOTAL N4									**1.686**

TOTAL GERAL DOS GRUPOS	1.361	1.766	1.773	1.876	1.553	1.660	1.786	2.142	**14.878**



Os quantitativos informados na tabela acima, para os tipos de serviços de redes, banco de dados, segurança, servidores e os repasses para o 4º Nível, são quantidades aproximadas e podem não refletir a realidade do período de assinatura do contrato. Durante os seis primeiros meses de funcionamento da Central de Serviços será feita uma avaliação nos quantitativos de chamados registrados para cada um destes tipos de serviços e novos valores médios estimativos serão calculados, valores estes que serão utilizados como referência para futuros pedidos de revisão para ampliação ou redução dos serviços conforme definido na seção 1.5- CONDIÇÕES PARA AMPLIAÇÃO OU REDUÇÃO DAS POSIÇÕES DE ATENDIMENTO do Termo de Referência – Anexo I.

Estatísticas da Central Telefônica

Ligações Recebidas por Horário – 2013

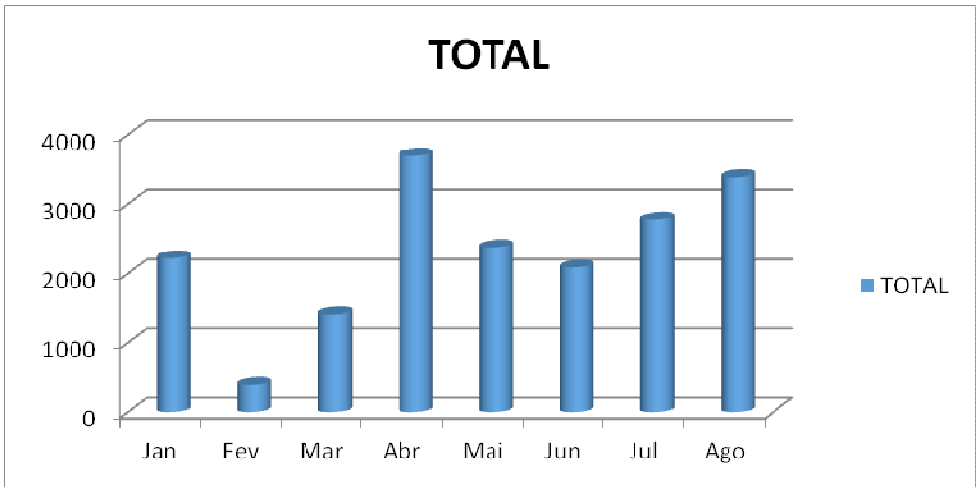
Recebidas em 2013									
Horário	**Jan**	**Fev**	**Mar**	**Abr**	**Mai**	**Jun**	**Jul**	**Ago**	**Total**
07:00-08:00	19	7	24	50	38	21	31	40	**230**
08:00-09:00	169	31	134	345	219	197	218	320	**1633**
09:00-10:00	280	65	197	481	318	279	368	487	**2475**
10:00-11:00	396	64	209	522	352	320	469	516	**2848**

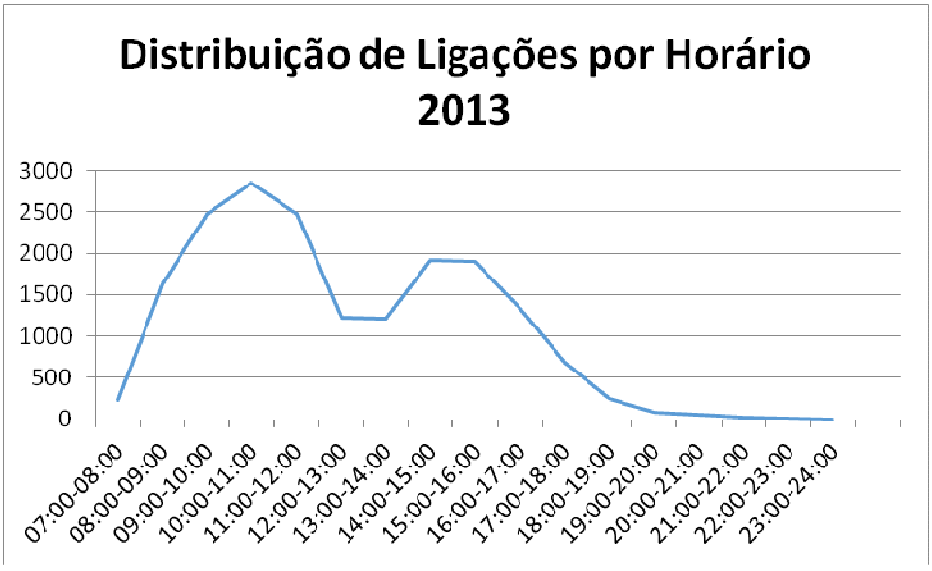
Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

11:00-12:00	292	68	177	516	359	271	330	465	**2478**
12:00-13:00	143	33	92	252	166	140	171	225	**1222**
13:00-14:00	138	22	76	289	171	143	170	208	**1217**
14:00-15:00	199	32	164	394	255	209	326	339	**1918**
15:00-16:00	233	32	160	399	210	224	305	334	**1897**
16:00-17:00	190	24	110	230	154	146	221	256	**1331**
17:00-18:00	89	9	47	137	80	92	106	124	**684**
18:00-19:00	48	6	11	45	27	32	42	39	**250**
19:00-20:00	15	1	6	19	12	6	8	24	**91**
20:00-21:00	6	0	5	9	4	3	9	13	**49**
21:00-22:00	1	2	1	9	9	2	0	4	**28**
TOTAL	**2218**	**397**	**1413**	**3697**	**2374**	**2085**	**2774**	**3394**	**18352**

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

Quantidade de Ligações por Mês – 2013





Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

ANEXO IV - ATIVIDADES POR GRUPO DE SERVIÇO

Estão listadas neste anexo as atividades a serem executados por Grupo de Serviço, devendo ser observado que esta relação pode ser alterada dinamicamente no decorrer da execução do contrato.

1. COMPUTADORES (DESKTOPS E NOTEBOOKS), TABLETS, SMARTPHONES E PERIFÉRICOS:

Categoria do Serviço	Atividades
Administração das estações de trabalho	Instalação de desktop
	Movimentação e retirada de desktop
	Substituição de componentes em desktops, notebooks e periféricos da UFBA (componentes fornecidos pela UFBA)
	Adição de componentes em desktops, notebooks e periféricos da UFBA (componentes fornecidos pela UFBA)
	Diagnostico de incidentes de hardware de microinformática e acionamento, sempre que necessário, das empresas responsáveis por garantias ou contratos vigentes de manutenção, e na sua ausência, o(s) órgão(s) competente(s) da UFBA (acionar o suporte de 4º Nível)
	Verificação de conformidade das especificações dos novos equipamentos com requisitos contratados
	Composição e manutenção atualizada do inventário dos recursos computacionais, incluindo características técnicas, utilizando o software de gestão de inventário e auditoria de ativos de TI
Serviços relacionados a tablet e smartphone	Verificação de conformidade das especificações dos novos equipamentos com requisitos contratados
	Instalação, configuração e suporte de sistemas operacionais
	Diagnóstico e solução de pequenos problemas
	Composição e manutenção atualizada do inventário dos equipamentos, incluindo características técnicas existentes, utilizando o software de gestão de inventário e auditoria de ativos de TI
Serviços associados a sistema operacional em desktop	Instalação, configuração e suporte de sistemas operacionais Windows, GNU/Linux e MAC OS X
	Aplicação de correções nos sistemas operacionais e aplicativos instalados nos desktops (patches, hotfixes, service pack, etc)
	Manutenção de uma solução para a integração do Debian GNU/Linux com ambientes Microsoft

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

	Automação de escritório: Instalação, configuração e suporte de aplicativos dos pacotes Microsoft Office e versões gratuitas similares, tal como OpenOffice
Serviços de suporte a software	Instalação e configuração de softwares autorizados pela STI/UFBA
	Suporte a softwares de uso corporativo homologados pela STI/UFBA
	Instalação, remoção e configuração de antivírus por demanda
Serviços associados a periféricos em desktops	Instalação e configuração de periféricos (impressoras, DVD-ROM, scanners, etc.
	Apoio aos usuários para execução das seguintes demandas: gravação e cópia de DVD-ROM; conversão de arquivos, procedimento de *backup*; 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
Gerenciamento de contas dos usuários	Recadastramento, atribuições de permissões, criação de contas, mudança de senhas, etc.
Divulgação e informes	Informação aos usuários da UFBA sobre problemas operacionais do ambiente de TI que causem impacto
	Orientação aos usuários quanto às normas e procedimentos técnicos e de segurança relativos à utilização do ambiente computacional da UFBA
	Elaboração e manutenção atualizada de sítio na Intranet com dicas e soluções, através de FAQs (perguntas mais frequentes) e informativo de ocorrências da área de TI para usuários
Sistemas administrativos do Governo Federal	Instalação, configuração, orientação e suporte aos usuários da UFBA que fazem uso dos sistemas administrativos do Governo Federal (Rede Serpro, ComprasNet, etc.)

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

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

	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
Gerência e Operação da Rede (cabeada 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 garantindo a conectividade entre componentes da rede local, e entre as redes locais e a Rede UFBA
	Verificação e ativação de pontos de rede já identificados e homologados pelo Núcleo de Manutenção de Tecnologias de Informação e Comunicação
	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 UFBA, incluindo os componentes de acesso à rede sem fio
	Configuração, monitoração e gerência da conectividade da Rede UFBA com a RNP (Rede Nacional de Ensino e Pesquisa) e com as demais redes remotas que estão interligadas com a UFBA
	Análise de localização dos pontos de acesso à rede sem fio (site survey)
Documentação	Automatização e documentação dos serviços de rede
	Implantação, documentação, manutenção e execução dos diversos procedimentos, rotinas e processos relacionados com a infraestrutura básica de TI da UFBA
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 TI
	Prospecção de tecnologia – avaliação, especificação e homologação de soluções de hardware e software inerentes à infraestrutura de TI, com o objetivo de aperfeiçoar a qualidade dos produtos gerados e do processo de trabalho
	Planejamento de modernização da área de tecnologia da informação

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

	Auxilio 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 tecnologia da informação
	Elaboração de planos de contingências e recuperação de desastres

3. BANCO DE DADOS

Categoria do Serviço	Atividades
Administração de Banco de Dados	Migração de dados para diversos ambientes
	Realização de tunning em bases de dados
	Realização de backup de bases de dados
	Criação de bases de dados
	Carga de dados
	Análise de queries com vistas à melhoria de desempenho
	Arquivamento de dados
	Gerenciamento de privilégios de usuários nas bases de dados
	Elaboração e execução de scripts de alteração de objetos das bases
	Gerenciamento e atualização das estruturas das bases de dados
	Desenvolvimento de scripts SQL
	Administração de modelos de dados
	Manutenção do ambiente de replicação de bases de dados
Prospecção e planejamento	Análise e desenho de soluções de TI
	Prospecção de tecnologia – avaliação, especificação e homologação de soluções de hardware e software inerentes à infraestrutura de TI, com o objetivo de aperfeiçoar a qualidade dos produtos gerados e do processo de trabalho
	Planejamento de modernização da área de tecnologia da informação
	Auxilio na elaboração de Plano de Trabalho, Projeto Básico e Termo de Referência
	Elaboração de análise técnica e emissão de relatórios técnicos em equipamentos e programas inerentes à infraestrutura de tecnologia da informação
	Elaboração de planos de contingências e recuperação de desastres

4. SISTEMAS APLICATIVOS E CORPORATIVOS

Categoria do Serviço	Atividades
Suporte a sistema aplicativos e corporativos	Suporte ao sistema para consulta ao acervo das bibliotecas da UFBA e controle de empréstimo
	Instalação, configuração e suporte à utilização do

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

	sistema de gerenciamento da central de serviços
	Manutenção do ambiente de ensino a distância da UFBA (Moodle)
	Manutenção de um ambiente para a gerência de projetos para a comunidade UFBA
	Manutenção de um ambiente de registro e consulta de teses e dissertações.
	Realizar testes de integração do sistema com o ambiente
	Solucionar problemas através de scripts de atendimento
	Cadastro, alterações e desbloqueio de senhas
	Instalação, alteração e exclusão de aplicações nos diversos ambientes
	Atualização das aplicações e reinicialização dos serviços de forma a garantir o perfeito funcionamento das aplicações corporativas
	Suporte ao uso de sistemas corporativos
	Instalação, configuração e suporte à utilização do sistema de gerência de inventário dos ativos

5. SEGURANÇA

Categoria do Serviço	Atividades
Segurança da Informação e Gerenciamento de Acesso	Realização de atividades para análise de vulnerabilidades nos ativos de TI e nos processos, buscando soluções para os problemas identificados
	Análise forense de sistemas comprometidos
	Administração do sistema de controle de acesso à STI/UFBA
	Segmentação e proteção da Rede UFBA, criação de regras e NAT, monitoramento, verificação e tratamento dos incidentes de segurança
	Cumprimento da política de segurança da informação da UFBA
	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 da UFBA
	Criação, configuração e administração da solução de detecção de intrusão de rede
	Ação reativa aos incidentes de segurança envolvendo os ativos de TI da UFBA
	Administração do serviço que permite o controle de acesso à Internet
	Criação, configuração e administração dos serviços de VPN
	Gestão de certificados digitais
	Implementação de técnicas de segurança nos servidores

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

	Administração do serviço de gerência dos sistemas antivírus da Rede UFBA
	Execução das atividades relativas às políticas de salvaguarda dos dados da Rede UFBA
Backup	Arquivamento mensal e cópia de segurança diária das informações armazenadas nos servidores da STI e das configurações dos equipamentos de rede.
Prospecção e planejamento	Análise e desenho de soluções de TI
	Prospecção de tecnologia – avaliação, especificação e homologação de soluções de hardware e software inerentes à infraestrutura de TI, com o objetivo de aperfeiçoar a qualidade dos produtos gerados e do processo de trabalho
	Planejamento de modernização da área de tecnologia da informação
	Auxílio na elaboração de Plano de Trabalho, Projeto Básico e Termo de Referência
	Elaboração de análise técnica e emissão de relatórios técnicos em equipamentos e programas inerentes à infraestrutura de tecnologia da informação
	Elaboração de planos de contingências e recuperação de desastres

6. SERVIDORES

Categoria do Serviço	Atividades
Administração de Servidores	Configuração e administração dos servidores hospedados na Rede UFBA
	Arquivamento mensal e cópia de segurança diária das informações armazenadas nos servidores da STI e das configurações dos equipamentos de rede
	Transporte de cópias das mídias para armazenamento externo (Backup Off-site)
	Administração do espaço no datacenter destinado aos servidores da comunidade UFBA e parceiros - Hospedagem (Colocation)
	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
	Administração de um ambiente centralizado para o uso de terminais na Rede UFBA (Thin Clients)
	Gerenciamento dos subsistemas de armazenamento de massa, com rede SAN (Storage Area Network) e NAS (Network Attached Storage)
	Instalação, configuração, gerência e suporte da estrutura de virtualização utilizada na Rede UFBA
	Gestão das contas de usuários da Rede UFBA com definição de grupos e permissões e administração do

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

	Serviço de Diretório
	Manutenção de política de usuário e máquinas, tais como GPO
	Administração dos serviços de impressão na Rede UFBA
	Criação, configuração e administração do serviço de armazenamento dos dados administrativos e acadêmicos da Rede UFBA
	Administração de ambiente para a execução de aplicações Web
	Suporte técnico às equipes das demais áreas operacionais
	Orientação e esclarecimentos aos usuários, com atendimento local ou remoto
Prospecção e planejamento	Análise e desenho de soluções de TI
	Prospecção de tecnologia – avaliação, especificação e homologação de soluções de hardware e software inerentes à infraestrutura de TI, com o objetivo de aperfeiçoar a qualidade dos produtos gerados e do processo de trabalho
	Planejamento de modernização da área de tecnologia da informação
	Auxilio na elaboração de Plano de Trabalho, Projeto Básico e Termo de Referência
	Elaboração de análise técnica e emissão de relatórios técnicos em equipamentos e programas inerentes à infraestrutura de tecnologia da informação
	Elaboração de planos de contingências e recuperação de desastres

7. OPERACÃO E MONITORAMENTO

Categoria do Serviço	Atividades
Operação e monitoramento da infraestrutura de TI	Operação e monitoramento da infraestrutura de rede da UFBA
	Execução dos processos rotineiros de TI tais como: rotina diária de backup, operação de impressoras da STI, etc.
	Identificar os incidentes de hardware de servidores e acionar, sempre que necessário, as empresas responsáveis por garantias ou contratos vigentes de manutenção, e informar o(s) setor(es) competente(s) da UFBA
	Identificar os incidentes de hardware dos equipamentos que formam a rede da UFBA e acionar, sempre que necessário, as empresas responsáveis por garantias ou contratos vigentes de manutenção, e informar o(s) setor(es) competente(s) da UFBA
	Monitoramento de falhas de serviços
	Detecção de problemas em redes LAN, WAN e Wireless, qualquer que seja a tecnologia
Operação e	Operação e monitoramento do sistema de suprimento de

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

monitoramento da infraestrutura básica	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
	Identificar os incidentes na infraestrutura da STI que interferem diretamente no funcionamento da Rede UFBA (ar condicionado, sistema elétrico, sistema anti-incêndio, etc) e acionar, sempre que necessário, as empresas responsáveis por garantias ou contratos de manutenção, e informar o(s) setor(es) competente(s) da UFBA

8. OUTROS SERVIÇOS

Serviços ofertados para os usuários	Blog: Criação, configuração e administração de ambiente para a disponibilização de blogs
	CMS: Criação, configuração e administração de ambientes para a publicação de páginas Web e gestão de conteúdo on-line
	Correio Eletrônico: Criação, configuração e administração do serviço de correio eletrônico da UFBA e parceiros
	Domínio Virtual: Criação, configuração e administração dos ambientes para hospedagem de sítios virtuais
	FTP: Criação, configuração e administração do serviço FTP
	Lista de discussão: Criação, configuração e administração do serviço que permite o uso de fóruns eletrônicos, através de correio eletrônico
	Repositório institucional: Criação, configuração e administração do serviço para integrar as iniciativas de publicação eletrônica de arquivos multimídia, softwares, documentos, etc.
	Revista Eletrônica: Criação, configuração e administração do serviço para oferecer à comunidade acadêmica revistas eletrônicas
Serviços de voz, dados e imagens	Transmissão de vídeo via Web: Instalação e configuração da infraestrutura para suporte à comunidade UFBA e parceiros na transmissão de eventos e aulas.
	Videoconferência: Configuração da infraestrutura para suporte na realização de videoconferências.
	Vídeo sob demanda: Instalação e configuração do ambiente para gravação e disponibilização de vídeos na Web.
	VoIP: Instalação, configuração e administração da solução para a comunicação por voz através da Internet, baseado em protocolos H.323, SIP e outros
	Radio on-line: Instalação, configuração e administração do ambiente para a transmissão de áudio pela Internet.

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

9. APOIO A EVENTOS

Categoria do Serviço	Atividades
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

10. REPASSE PARA 4º Nível

ia do Serviço	Atividades
Coordenação de Sistemas da Informação	Repasse dos erros identificados nos sistemas corporativos
	Repasse das solicitações de mudanças nos sistemas corporativos
	Repasse de solicitações de atribuições de permissões de acesso aos sistemas
	Repasse de solicitações de criação de contas de acesso de usuários aos sistemas
Coordenação de Atendimento	Repasse de requisições para criação, administração e moderação de listas de discussão
	Repasse de requisições de divulgações e informes
Coordenação de Redes e Infraestrutura	Repasse de serviço de suporte não previsto no escopo deste contrato
Núcleo de Manutenção de Tecnologias de Informação e Comunicação	Repasse de requisições para instalação, manutenção, ativação e certificação de pontos de rede
	Repasse de requisições para confecção de cabo de rede
	Repasse de requisições para elaboração de projetos de instalação de rede interna
	Repasse de requisições para fiscalização de obras de rede
	Repasse de requisições para instalação, ativação e manutenção de fibra óptica interna
	Repasse de requisições para instalação de rede interna
	Repasse de requisições para instalação e manutenção de ramais de voz
Repasses para Terceiros (fornecedores, fabricantes, prestadores de serviço, etc.)	Repasse de requisições para conserto de equipamentos de TI que estão com contratos de garantia válidos ou com contrato de manutenção. Devem ser acionadas as empresas responsáveis contratualmente pela manutenção destes equipamentos

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

ANEXO V - CATÁLOGO DE SERVIÇOS – STI/UFBA

Deve ser observado que a relação de serviços apresentada neste catálogo representa um levantamento preliminar dos serviços que deverão ser prestados pela Contratada, não significando, porém, que novos serviços ou mesmo serviços ainda não identificados ou documentados não deverão ser incluídos nesta relação. Durante a fase de implantação da Central de Serviços, na fase de mapeamento e especificações dos processos, novos serviços podem ser identificados e deverão ser considerados pela Contratada como fazendo parte do escopo de serviços a serem prestados, salvo se a UFBA decidir por não incluí-las no escopo de fornecimento.

Os serviços apresentados neste documento estão agrupados nas seguintes categorias:

1) Computadores (desktops e notebooks), tablets, smartphones e periféricos:

a) Administração das estações de trabalho;

b) Serviços relacionados a tablets e smartphones;

c) Serviços associados a sistema operacional em desktop;

d) Serviços de suporte a software;

e) Serviços associados a periféricos em desktop;

f) Serviços de suporte à utilização de recursos de rede;

g) Gerenciamento de contas dos usuários;

h) Divulgação e informes;

i) Sistemas administrativos do Governo Federal;

2) Infraestrutura de Rede:

a) Serviços da rede;

b) Gerência e operação da rede (cabeada e sem fio);

c) Documentação;

d) Suporte técnico;

e) Prospecção e planejamento;

3) Banco de Dados:

a) Administração de banco de dados;

b) Prospecção e planejamento;

4) Sistemas aplicativos e corporativos:

a) Suporte a sistema aplicativos e corporativos;

5) Segurança:

a) Segurança da informação e gerenciamento de acesso;

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

b) Backup e Backup Off-site;

c) Prospecção e planejamento;

6) Servidores:

a) Administração de servidores;

b) Prospecção e planejamento;

7) Operação e Monitoramento:

a) Operação e monitoramento da infraestrutura básica;

b) Operação e monitoramento da infraestrutura de TI;

8) Outros Serviços

a) Serviços ofertados para os usuários;

b) Apoio a eventos;

9) Infraestrutura para Serviços de Voz, Dados e Imagens

a) Transmissão de vídeo via Web;

b) Videoconferência;

c) Vídeo sob demanda;

d) Voz sobre IP;

e) Rádio on-line;

Abaixo detalhamento dos serviços.

1. Computadores (desktops e notebooks), tablets, smartphones e periféricos:

a) Administração das estações de trabalho	
Descrição: Administração do parque de estações de trabalhos da Rede UFBA	**Público atendido:** Comunidade UFBA. **Conhecimentos necessários:** Windows, GNU/Linux, TCP/IP, conhecimentos básicos de DHCP, DNS, WINS, VPN, conectividade, POP3, SMTP e wireless.

b) Serviços relacionados a tablets e smartphones	
Descrição: Administração do parque de tablets e smartphones institucionais	**Público atendido:** Comunidade UFBA. **Conhecimentos necessários:** IOS, Android e Windows phone.

c) Serviços associados a sistema operacional em desktop

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

Descrição: Serviços de instalação, configuração e suporte de sistemas operacionais Windows, GNU/Linux e OS X	**Público atendido:** Comunidade UFBA. **Conhecimentos necessários:** Windows, GNU/Linux, OS X.

d) Serviços de suporte a software	
Descrição: Serviços de suporte e administração dos softwares de apoio instalados nas estações de trabalhos da Rede UFBA.	**Público atendido:** Comunidade UFBA. **Conhecimentos necessários:** Windows, GNU/Linux, suíte de escritório MSOffice, BROffice, OpenOffice e antivírus.

e) Serviços associados a periféricos em desktop	
Descrição: Serviços de suporte, instalação e configuração de periféricos.	**Público atendido:** Comunidade UFBA. **Conhecimentos necessários:** Windows / GNU/Linux, dispositivos e drivers.

f) Serviços de suporte à utilização de recursos de rede	
Descrição: Serviços de suporte ao uso dos recursos da rede UFBA.	**Público atendido:** Comunidade UFBA. **Conhecimentos necessários:** Windows, GNU/Linux, TCP/IP, conhecimentos básicos de DHCP, DNS, WINS, VPN, conectividade, switch e hubs e wireless.

g) Gerenciamento de contas dos usuários	
Descrição: Gerenciamento de contas dos usuários do domínio da UFBA (recadastramento, atribuições de permissões, criação de contas, mudança de senhas, etc.)	**Público atendido:** Comunidade UFBA. **Conhecimentos necessários:** Active Directory, Windows

h) Divulgação e informes	
Descrição: Serviços de divulgação e informes para os usuários da rede UFBA	**Público atendido:** Comunidade UFBA.

i) Sistemas administrativos do Governo Federal	
Descrição: Serviços de instalação, configuração, orientação e suporte aos usuários da UFBA que fazem uso dos sistemas administrativos do Governo Federal	**Público atendido:** Comunidade UFBA.

2. Infraestrutura de Rede:

Divisão de Materiais/UFB Fls.

a) Serviços da rede	
Descrição: Provimento de interligação de micros na Rede UFBA permitindo o compartilhamento de recursos, acesso aos serviços da Rede UFBA e à Internet.	**Público atendido:** Comunidade UFBA. **Conhecimentos necessários:** Windows, GNU/Linux, DHCP, Switch, TCP/IP

b) Gerência e operação da rede (cabeada e sem fio)	
Descrição: Gerenciamento, operação e monitoramento da rede, servidores e serviços da Rede UFBA.	**Público atendido:** Comunidade UFBA. **Conhecimentos necessários:** GNU/Linux, Apache, PHP, MySQL, Cacti, Zabbix, SNMP, Syslog-ng, ICMP, Switch, Tivoli Net View, TCP/IP

c) Documentação	
Descrição: Elaboração de documentos relacionados à infraestrutura da Rede UFBA	**Público atendido:** Comunidade UFBA.

d) Suporte técnico	
Descrição: Suporte técnico aos usuários da UFBA e às equipes das demais áreas operacionais	**Público atendido:** Comunidade UFBA. **Conhecimentos necessários:** GNU/Linux, Apache, PHP, MySQL, Cacti, Zabbix, SNMP, Syslog-ng, ICMP, switch, Tivoli Net View, TCP/IP, DHCP, DNS, roteamento, infraestrutura, Multicast, VLAN, QoS, MPLS, segurança.

e) Prospecção e planejamento	
Descrição Prospecção de novas redes e expansão de redes existentes.	**Público atendido:** Comunidade UFBA. **Conhecimentos necessários:** Windows, TCP/IP, DHCP, DNS, switch, roteamento, infraestrutura, Multicast, VLAN, QoS, MPLS, segurança.

3. Banco de Dados:

a) Administração de banco de dados	
Descrição Administração dos bancos de dados corporativos e provimento de SGBD para hospedagem de bancos de dados para a comunidade UFBA.	**Público atendido:** Comunidade UFBA **Conhecimentos necessários:** Windows, SQL Server, GNU/Linux, MySQL, PostgreSQL.

b) Prospecção e planejamento

Divisão de Materiais/UFBA Fls.

Descrição Prospecção e planejamento de novas tecnologias associadas à área de banco de dados	**Público atendido:** Comunidade UFBA **Conhecimentos necessários:** Windows, SQL Server, GNU/Linux, MySQL, PostgreSQL.

4. Sistemas Aplicativos e Corporativos:

a) Suporte a sistemas aplicativos e corporativos	
Descrição: Suporte aos Sistemas de Biblioteca, Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços, Ambiente de ensino a distância, Aplicação de Gerência de Projetos, Gerência de inventário dos ativos e demais sistemas corporativos.	**Público atendido:** Comunidade UFBA. **Conhecimentos necessários:** GNU/Linux, Pergamum, SQL Server, Apache, MySQL, PHP, Moodle, Redmine, Dotproject.

5. Segurança:

a) Segurança da informação e gerenciamento de acesso	
Descrição: Realização de atividades relacionadas à segurança da informação tais como análise forense, firewall, análise de logs, controle de acesso e conteúdo, dentre outros.	**Público atendido:** Comunidade UFBA. **Conhecimentos necessários:** Vulnerabilidades de Segurança, Política de Segurança da UFBA, GNU/Linux, Windows, segurança de redes, Cisco ASA, ISO/IEC 27002, Radius, IAS, Gateway de e-mail F-Secure/Proofpoint, antivírus.

b) Backup e Backup Off-site	
Descrição: Definição e execução das políticas de backup	**Público atendido:** Comunidade UFBA. **Conhecimentos necessários:** Windows, Linux, IBM Tivoli Storage Manager, drive LTO Tape Library**.**

c) Prospecção e planejamento	
Descrição Prospecção e planejamento de novas tecnologias de segurança e análise de vulnerabilidade do ambiente.	**Público atendido:** Comunidade UFBA **Conhecimentos necessários:** Vulnerabilidades de Segurança, Política de Segurança da UFBA, GNU/Linux, Windows, segurança de redes, Cisco ASA, ISO/IEC 27002, Radius, IAS, Gateway de e-mail F-Secure/Proofpoint, antivírus.

6. Servidores:

a) Administração de Servidores	
Descrição: Administração dos servidores físicos e virtuais; Gerenciamento de Storages;	**Público atendido:** STI. **Conhecimentos necessários:** GNU/Linux, Windows, DNS, Firewall, VLAN, TCP/IP,

Divisão de Materiais/UFBA Fls.

Manutenção e gestão das contas de usuários da Rede UFBA. Administração de ambiente de aplicações Web e repositórios de softwares para Windows e Linux.	WSUS, SQL Server, IIS, GPO, NLB, Terminal Services, Tecnologias de armazenamento, FiberChannel, Storage Manager, Client, IBM System Storage DS 4500/4700/5020, EMC VNX 5300, SAN, ambiente virtual VMWare e VMware vCenter, Active Directory, SIUS, GPO, DNS, WINS, Java-sdk, Jboss, Tomcat, Apache, Plone, Drupal, Zope.

b) Prospecção e planejamento	
Descrição: Prospecção e planejamento de novas tecnologias e métodos associados à área de administração de servidores.	**Público atendido:** Dirigentes, coordenadores de projetos e professores. **Conhecimentos necessários:** GNU/Linux, Windows, DNS, Firewall, VLAN, TCP/IP, WSUS, SQL Server, IIS, GPO, NLB, Terminal Services, Tecnologias de armazenamento, FiberChannel, Storage Manager Client, IBM System Storage DS 4500/4700/5020, EMC VNX 5300, SAN, VMWare ESX e VMware vCenter, Active Directory, SIUS, GPO, DNS, WINS, Java-sdk, Jboss, Tomcat, Apache, Plone, Drupal, Zope.

7. Operação e Monitoramento:

a) Operação e monitoramento da infraestrutura básica	
Descrição: Operação e monitoramento do sistemas: elétrico, ar-condicionado, câmeras Web e anti-incêndio.	**Público atendido:** STI. **Conhecimentos necessários:** Funcionamento do gerador, UPS, estabilizador, eletricidade em baixa tensão, funcionamento do sistema de refrigeração (CAG, bombas, Fan-coils, Selfs) e automação (Carrier) e sistema Kodo.

b) Operação e monitoramento da infraestrutura de TI	
Descrição Operação e monitoramento dos recursos de TI da Rede UFBA e execução dos processos rotineiros.	**Público atendido:** Comunidade UFBA. **Conhecimentos necessários:** Netview, SMS, Zabbix e outros recursos ou ferramentas que se tornem necessários, Windows, GNU/Linux, Tivoli Storage Manager.

8. Outros Serviços:

a) Serviços ofertados para os usuários	
Descrição: Provimento dos seguintes serviços: Rede wireless, Blog, CMS, Correio eletrônico, domínio virtual, FTP, lista de discussão, repositório institucional e	**Público atendido:** Comunidade UFBA. **Conhecimentos necessários:** TCP/IP, DNS, DHCP, Wireless, segurança de rede sem fio, Radius, D-Link, Linksys, GNU/Linux, Apache,

Divisão de Materiais/UFBA Fls.

revista eletrônica.	MySQL, Wordpress, TWiki, Zope, Plone, Joomla, Wordpress, Drupal, Postfix, Courier, PAM, Postgres, Amavis, Clamav, SpamAssassin, IMAP, POP3, SMTP, Kerberos, DNS, Active Directory, Zimbra Enterprise, PostgreSQL, Dspace, SEER.

b) Apoio a eventos	
Descrição: Apoio e acompanhamento técnico nas apresentações em eventos, seminários, palestras e sessões de videoconferência e transmissão de vídeo pela internet, promovidos pela UFBA e dentro das suas instalações ou em locais dentro das cidades de Salvador – Bahia, Vitória da Conquista – Bahia ou Camaçari - Bahia.	**Público atendido:** Comunidade UFBA. **Conhecimentos necessários:** GNU/Linux, Windows, infraestrutura de comunicação e transmissão de áudio e vídeo, software a ser utilizado para videoconferência.

9. Infraestrutura para Serviços de Voz, Dados e Imagens:

a) Transmissão de vídeo via Web	
Descrição: Suporte à comunidade UFBA e parceiros na transmissão de eventos e aulas.	**Público atendido:** Comunidade UFBA e parceiros. **Conhecimentos necessários:** TCP/IP, Windows Media Encoder e Windows Media Services, Linux, VLC, Icecast2

b) Videoconferência	
Descrição: Suporte na realização de videoconferências.	**Público atendido:** Comunidade UFBA e parceiros. **Conhecimentos necessários:** TCP/IP, H.323, NAT e o software a ser utilizado para videoconferência.

c) Vídeo sob demanda	
Descrição: Administração de espaços para a disponibilização de vídeos na Web.	**Público atendido:** Comunidade UFBA **Conhecimentos necessários:** Linux, Apache

d) Voz sobre IP	
Descrição: Administração da solução para a comunicação por voz através da Internet.	**Público atendido:** Comunidade UFBA. **Conhecimentos necessários:** GNU/Linux, Asterisk, OpenSer, MySQL, GNUGK, FreeRadius, OpenLDAP, Apache

Divisão de Materiais/UFB
Fls.

e) Rádio on-line	
Descrição: Manutenção do ambiente para a transmissão de áudio pela Internet.	**Público atendido:** Comunidade UFBA **Conhecimentos necessários:** GNU/Linux, Icecast2

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

ANEXO VI - ORIENTAÇÕES E REQUISITOS PARA ELABORAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

INSTRUÇÕES PARA ELABORAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

A proposta de preços deverá ser elaborada rigorosamente de acordo com o disposto neste anexo.

1. Para a cotação dos preços, a Licitante deverá utilizar-se, obrigatoriamente, dos modelos de planilhas deste Anexo (Modelos 1, 2 e 3);

2. Os parâmetros a serem considerados na formulação da proposta comercial serão os seguintes:

2.1. A Licitante deverá elaborar seus preços, com base no serviço a ser contratado, observando as conceituações, os componentes e os recursos a serem disponibilizados para a execução dos serviços, tais como pessoal, materiais, equipamentos, instalações físicas, mobiliários, sistemas, links de comunicação, base de conhecimento, treinamento, taxas, impostos, despesas eventuais com deslocamento e hospedagem de profissionais, dentre outros;

2.2. A proposta de preços deve contemplar a discriminação clara e detalhada dos serviços ofertados, mencionando, o valor unitário e total, em moeda nacional, em algarismo e por extenso definidos nos modelos de planilhas deste Anexo (Modelos 1, 2 e 3).

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

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

2.2.3. A quantificação e descrição do objeto, e o valor total devem constar na proposta eletrônica de preços.

2.3. A apresentação da proposta implica aceitação das seguintes condições:

2.3.1. O prazo de validade da proposta deve ser de no mínimo 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data da sua apresentação;

2.3.2. Os prazos de disponibilização dos serviços devem obedecer ao disposto no Anexo XI – Plano de Transição e Implantação da Solução de TI.

2.3.3. A Licitante declara que estão incluídas nos preços cotados todas e quaisquer despesas com mão-de-obra (com base no salário e em outros direitos fixados para cada categoria através de acordo ou convenção coletiva de trabalho, sentença normativa ou outra forma prevista em lei); vale-transporte e quaisquer outras vantagens pagas aos empregados; auxílio alimentação ou refeição, uniformes, diárias, transportes e fretes, bem como os demais encargos trabalhistas (tais como, mas não se limitando a eles: sobreaviso, horas-extras, adicional de insalubridade e periculosidade, adicional noturno, previdenciários, fiscais e comerciais); taxas (inclusive de administração, emolumentos, prêmios de seguro, ISS); despesas e obrigações financeiras de qualquer natureza e outras despesas diretas ou indiretas, material, inclusive de consumo; lucro; enfim, todos os componentes de custo dos serviços necessários ao perfeito cumprimento do objeto deste Termo de Referência.

2.4. A constatação de preços excessivos ou manifestamente inexequíveis, a juízo da Comissão de Licitação, motivará a desclassificação da proposta. Serão considerados inexequíveis os preços ofertados que não venham a ter demonstrada sua viabilidade.

2.5. Cada Licitante deverá apresentar somente uma única proposta, não sendo admitidas propostas alternativas.

2.6. A apresentação da proposta de preços na licitação implica que a Licitante tomou conhecimento e está de pleno acordo com as normas e condições do Edital e seus anexos, tendo obtido todas as informações pertinentes à formulação de sua proposta comercial, bem como às normas de execução do contrato, não se admitindo alegações posteriores acerca de quaisquer enganos, falhas ou omissões em sua proposta, ou mesmo isenção de responsabilidade que deste fato decorra, durante a vigência do Contrato.

2.7. Todas as folhas da proposta deverão estar numeradas no formato 001 a 999, incluído os manuais e documentos anexados.

2.8. O não cumprimento de qualquer item acima acarretará na desclassificação da proposta.

INSTRUÇÕES PARA ELABORAÇÃO DA PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS (Modelo 1)

1. A PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS (Modelo 1) está baseada nas normas estabelecidas na Instrução Normativa 04**,** de 12 de Outubro de 2010 da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento.
2. No modelo 1 a Licitante deverá informar os valores unitários mensais para cada um os quadros 1, 2 e 3. Na proposta de preços devem estar incluídos todos os custos necessários à execução do serviço: pessoal, materiais, equipamentos, instalações físicas, mobiliários, sistemas, links de comunicação, base de conhecimento, treinamento, taxas, impostos, despesas eventuais com deslocamento e hospedagem de profissionais, despesas similares, custos administrativos etc., e, ainda, os encargos tributários, taxas incidentes, lucro e despesas administrativas, etc. em conformidade com as planilhas apresentadas.

INSTRUÇÕES PARA ELABORAÇÃO DE COTAÇÃO DE PREÇOS PARA CONSULTORIA E PROJETOS DE TI (Modelo 2)

1. A PLANILHA DE COTAÇÃO DE PREÇOS PARA CONSULTORIA E PROJETOS DE TI (Modelo 2) deve ser preenchida com o valor unitário da UCC (Unidade de Contratação de Consultoria) e do valor total da UCC que será o valor unitário da UCC x quantidade anual estimada de UCC;

INSTRUÇÕES PARA ELABORAÇÃO DA PLANILHA DE COTAÇÃO DE VALOR TOTAL DA PROPOSTA (Modelo 3)

1. A PLANILHA DE VALOR TOTAL DA PROPOSTA (Modelo 3) é composta por dados das tabelas VALOR MENSAL DA CENTRAL DE SERVIÇO e VALOR TOTAL DA CONSULTORIA e PROJETOS DE TI;
2. O Valor Anual para execução dos serviços de gerenciamento e operação da Central de Serviços da UFBA será o valor de VMCS x 12;

3. O Valor Anual para execução das consultorias de TI da UFBA (VC) consta na tabela VALOR TOTAL DA CONSULTORIA;

4. O VALOR TOTAL DA PROPOSTA (VTP) é o preço final da proposta da Licitante, e é formado pela soma do Valor Anual para execução dos serviços de gerenciamento e operação da Central de Serviços da UFBA e o Valor Anual para execução das consultorias de TI da UFBA (VC);

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

MODELO 1
PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Quadro 1

CUSTO DA MÃO DE OBRA (Mão-de-obra vinculada à execução contratual)	
01 – Remuneração	
02 – Encargos Sociais	
03 – Insumos de mão-de-obra	
A – TOTAL DA MÃO-DE-OBRA (01+02+03)	

Quadro 2

DEMAIS COMPONENTES	
04 – Despesas Administrativas / Operacionais	R$
05 – Despesas com Softwares	R$
06 – Despesas com equipamentos, comunicação de dados, etc.	R$
07 – Lucro	R$
08 – Outros (especificar)	R$
B – TOTAL DOS DEMAIS COMPONENTES (04+05+06+07+08)	

Quadro 3

TRIBUTOS (o valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento)	
09 – Tributos Federais, exceto IRPJ e CSLL (especificar)	
10 – Tributos Estaduais/Municipais (especificar)	
11 – Outros tributos (especificar)	
C – TOTAL DOS TRIBUTOS (09+10+11)	

QUADRO-RESUMO

VALOR MENSAL DA CENTRAL DE SERVIÇO	
A – CUSTO DA MÃO DE OBRA (vinculada à execução dos serviços)	
B – DEMAIS COMPONENTES	
C – TRIBUTOS	
D – VALOR MENSAL (VMCS)	

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

MODELO 2

PLANILHA DE COTAÇÃO DE PREÇOS PARA CONSULTORIA E PROJETOS DE TI

VALOR TOTAL DA CONSULTORIA E PROJETOS DE TI

Quantidade Anual estimada de UCC	**Valor Unitário da UCC**	**Valor Total da UCC**
2000		
Valor Anual para execução das consultorias de TI da UFBA **(VC)**		

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

MODELO 3

PLANILHA DE COTAÇÃO DE VALOR TOTAL DA PROPOSTA

Item	Valor Mensal (VMCS)	Anual
Valor para execução dos serviços de gerenciamento e operação da Central de Serviços da UFBA		
Valor Anual para execução das consultorias de TI da UFBA **(VC)**		
VALOR TOTAL DA PROPOSTA (VTP)		
VALOR TOTAL DA PROPOSTA POR EXTENSO		

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

ANEXO VII – DECLARAÇÃO DE VISTORIA

O proponente deverá declarar que vistoriou as instalações da Contratante e está ciente das condições atuais, nos seguintes termos:

DECLARAÇÃO (modelo)

(NOME DA PESSOA JURÍDICA) ....., CNPJ/CGC nº ..... sediada .....(endereço completo) ....., declara que, no período de (data), através de visita realizada às instalações da Superintendência de Tecnologia da Informação da UFBA (Av. Ademar de Barros, s/n – Campus Universitário de Ondina), tomou conhecimento e está ciente das condições atuais de infraestrutura, bem como das quantidades, marcas e configurações dos equipamentos de informática e ainda dos softwares em utilização pelo órgão, e que recebeu instruções e informações adicionais necessárias à prestação dos serviços objeto desta licitação, não havendo, portanto, nenhuma dúvida que prejudique a apresentação de uma proposta completa e com todos os detalhes.

(Local), ... de ..... de 2013.

_____

(nome e assinatura do representante da pessoa jurídica)
(número do CPF do declarante)

_____

(nome e assinatura do representante da STI)
(número do CPF)

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

ANEXO VIII – MODELO DE DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

Salvador, __ de _____ de 2013.
A
UFBA – UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
Ref.: Pregão Eletrônico n.º XX/2013
Prezados Senhores:
Atendendo ao edital de Pregão Eletrônico em epígrafe, declaramos expressamente que:

a) Cumprimos plenamente os requisitos de habilitação, conforme dispõe o artigo 4º, Inciso VII da Lei Nº 10.520/2002, de 17 de julho de 2002, ciente das penalidades cabíveis, no caso de inverdade;

b) Concordamos integralmente e sem qualquer restrição com as condições da referida licitação, expressas no edital, anexos e aviso de convocação respectivos;

c) Para fins do disposto no inciso V do artigo 27 da Lei n° 8.666/93, acrescido pela Lei n° 9.854 de 27 de outubro de 1999, que não empregamos menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos;

   Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ( );

d) Sob as penas da lei, que até a presente data inexistem fatos impeditivos para nossa habilitação no presente processo licitatório e que estamos cientes da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

e) Comprometemo-nos a não transferir nem negociar os créditos decorrentes do contrato;

f) Recebemos todos os documentos relativos a esta licitação e de que temos ciência do inteiro teor do seu conteúdo e condições;

g) Todas as informações prestadas, foram devidamente validadas por esta Empresa, pelas quais nos responsabilizamos e estamos cientes de que o não cumprimento das exigências do Edital, ensejará a rescisão automática do Contrato de Prestação de Serviços;

h) A nossa proposta tem validade pelo prazo de xx (xxxxxxx) dias contados da data da reunião para abertura da licitação;

i) Os preços cotados na nossa proposta de preço já incluem todos os itens de custos e despesas incidentes para cada tipo de serviço a ser prestado, tais como: tributos incidentes, transporte, seguro, constituindo-se, portanto, na única remuneração devida.

Atenciosamente,

_____
Nome e assinatura do Representante
Cargo _____
Cart. Ident: _____
CPF: _____
Empresa: _____
CNPJ: _____

OBS: *A presente declaração deverá ser preenchida em papel timbrado da Empresa Licitante, devidamente assinada por um dos Dirigentes da Empresa com competência para tal, e com firma reconhecida.*

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

ANEXO IX – SISTEMA DE GERENCIAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

As especificações abaixo definem os requisitos mínimos exigidos para o Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços (SGCS) que deverá ser fornecido pela Contratada. Este sistema terá como objetivo básico centralizar, controlar e garantir o atendimento das requisições de serviços e registrar todos os chamados e atendimentos aos usuários da UFBA.

1 DETALHAMENTO DO SISTEMA

1.1 Requisitos mínimos para o processo de Gestão de Incidentes

a) O sistema deve gerar um número de chamado toda vez que um chamado é registrado seja pelo atendente ou pelo usuário final;

b) O sistema deve permitir que o atendente registre o tipo de chamado (incidente ou requisição de serviços), grupos, subgrupos, serviços e tipos de atendimento, o grau de severidade e a descrição do chamado;

c) O sistema deve permitir o registro e consulta de matriz de escalonamento funcional dos chamados (matriz de responsabilidade pelo atendimento aos diferentes chamados);

d) O sistema deve permitir o 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, ou 3º nível) ou entre grupos no mesmo nível de atendimento;

e) O sistema deve permitir o registro e consulta de matriz de comunicação

(escalonamento hierárquico) dos chamados;

f) O sistema deve permitir que as diferentes equipes de atendimento registrem todas as ações para solucionar o chamado, identificando os responsáveis pela realização de cada uma das ações;

g) O sistema deve permitir o registro de 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) O sistema deve permitir a 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) O sistema deve permitir o cadastramento dos serviços no sistema de registro de chamados, incluindo scripts para a solução dos serviços;

j) O sistema deve permitir a inclusão de uma base de dados de perguntas e respostas frequentes, FAQ;

k) O sistema deve permitir o envio de e-mail automático no repasse de chamados entre os níveis;

l) O sistema deve enviar e-mail ao usuário informando a abertura do chamado com o número do chamado, a data/hora de abertura e o prazo previsto de atendimento em função do registro dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) embutidos no sistema;

Divisão de Materiais/UFBA Fls.

m) O sistema deve permitir que o usuário acesse o sistema através da web e registre chamado;

n) O sistema deve permitir o envio de comunicado ao usuário sobre o fechamento do chamado;

o) O sistema, ao fechar o chamado, deve permitir o envio de comunicado ao usuário solicitando responder à pesquisa de satisfação;

p) O sistema deve permitir que o usuário consulte informações sobre o chamado, tais como: status do chamado (aberto, em andamento, concluído), tempo contabilizado de atendimento (até o momento da consulta) e ações já realizadas para solucionar o chamado;

q) O sistema deve permitir que seja alterado o status do chamado: aberto, em andamento, agendado, fechado e encerrado;

r) O sistema deve permitir a reclassificação do chamado em termos de tipo de chamado (incidente ou requisição de serviços), grupos, subgrupos e tipos de atendimento e quanto ao grau de severidade;

s) O sistema deve ser capaz de gerar alertas automáticos baseados em eventos configurados, como por exemplo, no recebimento de um e-mail;

t) O sistema deve permitir que o usuário final acompanhe seu chamado remotamente, via Web;

u) O sistema deve permitir a contabilização do tempo de atendimento em que o usuário final não está disponível para o atendimento presencial do atendente. Este tempo deve ser descontado do tempo do NMS total;

v) O sistema deve permitir que o atendente associe o chamado ao ativo de hardware e/ou software ao qual o chamado está vinculado;

w) O sistema deve prover um meio de identificar os incidentes com problemas e erros conhecidos de forma automática e por pesquisa, permitindo a associação destes incidentes aos problemas e erros conhecidos;

x) O sistema deve possuir a capacidade de gerência de erros conhecidos, tornando-os disponíveis para consultas dos usuários e publicação na Intranet;

y) O sistema deve registrar e disponibilizar as informações referentes aos chamados imediatamente após recebimento da solicitação, a fim de serem utilizadas para consultas, indicando os seus estados (aberta / fechada) e histórico do atendimento;

z) O sistema deve permitir a definição de grupos e subgrupos de trabalho. Assim como associar os membros de cada grupo com as pessoas já existentes na organização de TI e seus fornecedores;

aa) O sistema deve possibilitar a notificação de crises, ou problemas, aos usuários do sistema (1º, 2º e 3º Nível) em tempo real;

bb) O sistema deve permitir o escalonamento ou a mudança da prioridade dos chamados;

cc) O sistema deve possuir mecanismo de auditoria da aplicação;

dd) O sistema deve possibilitar a notificação das equipes quando houverem chamados recém-abertos, atrasados, escalados ou concluídos;

Divisão de Materiais/UFBA Fls.

ee) O sistema deve manter um histórico entre os incidentes, erros conhecidos e registros de problemas;

ff) O sistema deve disponibilizar o uso de scripts de suporte para diagnóstico e resolução de incidentes;

gg) O sistema deve gerar e emitir relatórios de operação, estatísticas, de nível gerencial e de aferição dos indicadores de desempenho das disciplinas ITIL;

hh) O sistema deve fornecer consultas e relatórios exportáveis para os formatos HTML, PDF, XLS, RTF, TXT e CSV;

ii) O sistema deve permitir que os NMS sejam configurados por aplicação ou por combinação aplicação/servidor.

1.2 Requisitos mínimos para o processo de Gestão de Problemas

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

1.3 Requisitos mínimos para o processo de Gestão de Mudança

a) O sistema deve permitir o registro, de forma diferenciada, das necessidades de mudanças na infraestrutura de TI decorrentes do chamado;

b) O sistema deve permitir o encaminhamento automático dos chamados, cuja resolução implique em aprovações, para os responsáveis pela aprovação da mudança necessária na infraestrutura de TI;

c) Disponibilizar o rastreamento e monitoração do ciclo de vida da requisição de mudança;

d) Suportar a elaboração de programação de mudanças. Assim como facilitar o registro de procedimentos de retorno de mudança;

e) Suportar a tarefa de atualização de informações de itens de configuração no Banco de Dados do Gerenciamento de Configuração (BDGC), quando uma mudança for finalizada.

1.4 Requisitos mínimos para o processo de Gestão de Níveis de Serviço

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

   i. Relatórios e gráficos de número de chamados e tempos médios de atendimento dos chamados por atendente, área operacional, unidade da UFBA, usuário da UFBA, tipo de problema, prioridade etc.;
   ii. Relatórios e gráficos indicativos de desempenho do atendimento dos diversos setores e atendentes;
   iii. Relatórios indicando os chamados que não atenderam os níveis de serviço estabelecidos;
   iv. Resumos por tipo de problema e incidência de problemas por unidade da UFBA e usuários;
   v. Relatórios de quantidade de chamados escalados para cada um dos níveis;

Divisão de Materiais/UFBA Fls.

vi. Quantidade de chamados por tipo de classificação, permitindo combinação de diversos níveis;
vii. Quantidade de chamados classificados em dúvidas, sugestões, hardware, software, rede, por categorização;
viii. Relatório de consulta em acordo com Anexo XIII – Caderno Mensal de Serviços.

b) O sistema deve permitir o acompanhamento dos níveis de serviço acordados de forma on-line;

c) O sistema deve permitir o registro dos níveis de serviço acordados por tipo de chamado, nível, grupo, subgrupo, serviços e severidade;

d) O sistema deve contabilizar o tempo de atendimento aos chamados. O mecanismo deverá levar em consideração a escala e horário de trabalho dos grupos de atendimento;

e) Integração com o AD (Active Diretory) da Microsoft para identificar as informações referentes aos usuários da Rede UFBA;

f) O sistema deve permitir a geração de gráficos de tempo de atendimento e número de chamados considerando, no mínimo, os seguintes atributos: o tipo de chamado (incidente ou requisição de serviços), níveis de atendimento, grupos, subgrupos e tipos de atendimento, ativo de hardware ou software, prioridade do chamado, usuário solicitante, área solicitante e analista responsável pela resolução do chamado. Os gráficos devem permitir a geração de análises com o uso simultâneo destes atributos;

g) O sistema deve prover uma tela de controle, no qual constem as principais informações dos chamados em andamento, tais como: lista dos chamados, tempo de atendimento (em curso) do chamado, usuário solicitante, etc.;

h) O sistema deve ser capaz de gerar alertas automáticos baseados em tempo de solução dos chamados configurados, como por exemplo, quando o tempo de solução ultrapassar o estipulado no NMS.

1.5 Requisitos mínimos para o processo de Gestão de Configuração

O sistema deve proporcionar um modelo lógico da infraestrutura de TI 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 DO GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO - BDGC) e provendo suporte a todos os outros processos de TI. Requisitos obrigatórios:

a) A ferramenta deve prover suporte ao registro, armazenamento e gerenciamento dos itens de configuração (IC) da UFBA, assim como de seus atributos como, versão, propriedade, localização, categoria, modelo de identificação, número de série, fornecedor, fabricante, administrador(es), informações de aquisição e garantia, estado (status) e outros customizáveis dos IC, bem como manter um histórico das alterações das informações relevantes;

b) Os ICs devem representar no mínimo os seguintes componentes: servidores, sistemas, ativos de rede, topologia da rede, aplicações e informações de usuários;

Divisão de Materiais/UFBA Fls.

c) Permitir o relacionamento entre pessoas, processos e tecnologia de dados dentro do BDGC. Informações que podem ser provenientes de varias fontes como: ferramentas de descobrimento (discovery), banco de dados de ativos de TI e ferramentas de rede;

d) A ferramenta permite os relacionamentos entre os ICs de acordo com as definições do ITIL, especificando-se diversos tipos de relacionamento, como "pai/filho", "está conectado a", "é parte de", "reside em", "faz uso de", "é cópia de" e outros;

e) Permitir a associação dos ICs a Serviços de Negócio, estabelecendo quais ICs fazem parte da infraestrutura de um determinado serviço;

f) Permitir a associação dos ICs a Serviços do tipo contratos de apoio - CAs. Estabelecendo quais ICs são suportados por um determinado serviço externo (terceiros);

g) A ferramenta deve suportar customização do estado do ciclo de vida do IC (ex: em manutenção, em teste, em produção, em implementação e outros);

h) A ferramenta deve prover um acesso seguro e controlado para a BDGC para poder navegar, modificar e extrair informações de atividades;

i) A ferramenta deve registrar o histórico de mudanças de um IC para propósitos de auditoria (ex: data de instalação, registro de mudanças, localização prévia, etc);

j) Permitir a definição de uma estrutura de categorização do ICs (i.e. categoria principal, categoria, subcategoria);

k) A ferramenta deve prover recursos de programação de auditoria de configuração;

l) A ferramenta deve prover recursos para povoar o BDGC e mantê-lo atualizado por meio das integrações de troca de dados com outras aplicações de inventário;

m) Possuir integração com os demais módulos de Gerenciamento de Serviços: Incidentes, Mudanças, Problemas, Gerenciamento de Níveis de Serviços e outros que possam ser necessários;

n) Permitir a definição de níveis de autorização com no mínimo as seguintes opções: nenhum acesso, somente visualização e alteração. Isso para cada campo de cada item gerenciado. Além disso, disponibilizar os seguintes campos para controle de acesso: Incidentes, Problemas, Mudanças, Projetos, Ordens de Serviço, Contratos de Manutenção, Serviços, NMS's, Organizações, Grupos de Trabalho, Pessoas e Itens de Configuração;

o) Disponibilizar a definição de perfis de usuários, como: administradores de sistema, analistas de service desk, especialistas de rede, atribuindo a cada perfil um nível de autorização;

p) Permitir o armazenamento de documentos e arquivos, como anexo dos itens gerenciados.

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

1.6 Requisitos gerais

a) A solução oferecida, com todos seus componentes de software, deve ser fornecida por um único fabricante, não sendo aceitos, portanto, qualquer tipo de consórcio ou sub-contratação;

b) O sistema deve permitir que o acesso do usuário seja feito pelo login de rede (integração com Active Directory);

c) A solução oferecida, com todos seus componentes de software, deve possuir a capacidade de atribuição de níveis diferenciados de permissões de acesso e privilégios, conforme o perfil dos usuários;

d) A solução deve realizar a gestão dos processos de Gerenciamento Consolidado de Serviços, por meio da utilização das melhores práticas definidas pelo ITIL. A empresa Licitante vencedora devera apresentar um certificado, emitido por órgão competente, público ou privado, nacional ou internacional comprovando esta compatibilidade;

e) A solução deverá permitir a criação de novos relatórios customizados através de utilitário próprio e criação de consultas do tipo SQL;

f) O sistema deve ser capaz de permitir o cadastro e acesso a escalas de sobreaviso para acionamento fora do horário de atendimento;

g) O produto deverá estar baseado numa tecnologia 100% web para todas as funções, utilizações e gerenciamento da ferramenta, sem que exista a necessidade de instalação de nenhum arquivo ou módulo nas estações que não seja o browser;

h) Ser compatível para a base de dados MS SQL Server 2005, ou superior;

i) Abertura e documentação da base de dados para permitir a extração de dados e o desenvolvimento de novos relatórios e gráficos gerenciais através de consultas SQL;

j) Ser compatível com o Internet Explorer, Chrome, Mozilla Firefox e outros browsers de mercado;

k) A solução proposta deverá suportar a administração descentralizada do ambiente, ou seja, a partir de uma estação de trabalho ser possível administrar todas as funcionalidades da solução;

l) Capacidade de operação em modo multiusuário - cada área operacional ou grupo deve ter a capacidade de acesso, de forma remota e simultânea, à base de registros de solicitações para acompanhamento e registro de andamento do atendimento às solicitações a ele encaminhadas;

m) As telas e mensagens devem estar em idioma português do Brasil;

n) Não será aceito Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços em desenvolvimento ou a ser desenvolvido no período da prestação dos serviços objeto deste Edital.

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

1.7 Integração

a) A solução proposta deverá integrar-se com um servidor WEB utilizando-se das tecnologias Apache, JBOSS ou Tomcat, provendo assim acesso ao produto via Intranet em todas as funções operacionais e administrativas, desde a gestão dos Serviços, até a extração de relatórios gerenciais, criação de direitos de acesso e customização de telas;

b) Capacidade de integração com o Software para Inventário e Auditoria de Ativos fornecido pela Contratada e definido no item 1.6.2.2 - Recursos Materiais do Adendo I deste Termo de Referência.

c) A solução proposta deverá integrar-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;

d) A solução deverá integrar-se com a solução de correio eletrônico, através do protocolo de comunicação SMTP, utilizada atualmente na UFBA;

e) A solução deverá possuir uma interface única para acesso aos aplicativos relativos aos diferentes processos ITIL. A navegação entre os processos e formulários deverá ocorrer de forma transparente ao usuário, sem necessidade de novas conexões;

2. LICENÇAS DE USO

1. A solução proposta deve possuir todas as funcionalidades necessárias para a gestão do contrato, licenciadas e habilitadas para uso pelos usuários da rede UFBA, durante o tempo de vigência do contrato;
2. A Contratada deve manter, durante o período do contrato, a UFBA permanentemente informada sobre a existência de novas versões dos componentes da solução e encaminhar, sem ônus para a mesma, todo o material necessário à atualização dos softwares e das licenças e autorizações de uso, bem como as mídias para atualização e a documentação inerente;
3. Se for necessário, a Contratada deverá prestar suporte presencial para atualizar versão de software da solução;
4. A Contratada deverá manter a compatibilidade entre a versão atual e as novas versões dos componentes da solução;
5. A Contratada deverá fornecer suporte técnico, via central de atendimento telefônico ou através de troca de e-mail e garantir o envio de atualizações, correções, melhorias ou novas versões da solução, durante o período do contrato;
6. Na situação de descontinuidade pelo fornecedor de uma versão da ferramenta fornecida com a solução (ou de quaisquer de seus módulos constituintes), durante o período do contrato, a Contratada deve fornecer a nova versão ou uma ferramenta que cumpra todas as funções da anterior, sem nenhum custo para a UFBA;
7. Em caso de problemas relacionados à implantação após o aceite da mesma, durante o período do contrato, a UFBA acionará a Contratada para manutenções corretivas. Esta terá até 2 horas úteis para a solução de problemas críticos que caracterizem a indisponibilidade da solução e até 8 horas úteis para a solução ou contorno de problemas não críticos que afetem poucas funcionalidades sem impacto sobre a

utilização básica do sistema. Estes problemas deverão ser resolvidos por contato telefônico, acesso remoto ou presencial;

8. As informações geradas nos softwares utilizados para gestão de serviço (registro de chamados, inventário, etc.) é de propriedade da UFBA e devem ser disponibilizados em formato a ser definido pela UFBA para eventual migração preservando histórico dos registros de chamados e base de conhecimento;

9. Os softwares utilizados para gestão da Central de Serviços e gestão de Inventário e Auditoria de Ativos de TI devem permanecer licenciados e disponíveis para UFBA por um período de até 12 meses após término do contrato, sem nenhum custo adicional;

Divisão de Materiais/UFBA Fls.

ANEXO X – SISTEMA PARA A GESTÃO DE INVENTÁRIO E AUDITORIA DE ATIVOS DE TI

1.1 Requisitos mínimos para o módulo de Inventário e Auditoria de Ativos

Este sistema deve permitir o controle das configurações de hardware e software de cada estação de trabalho e de todos os ativos de rede, permitindo que o técnico, no momento da abertura de um chamado para um determinado usuário, tenha informações completas sobre o equipamento do mesmo. Além disso, a função de auditoria permite o controle de licenças de software e a detecção da instalação de softwares não autorizados ou de alterações de hardware irregulares. Possuirá o seguinte conjunto mínimo de características:

1. Integração total e automática com os demais módulos do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços (SGCS) de TI, definido no Anexo IX do Termo de Referência;
2. Detecção automática de alterações nas configurações de hardware/software, com emissão de alertas por e-mail aos supervisores/técnicos;
3. Detecção de softwares por meio do "Registry" do Windows ou por varredura do disco rígido;
4. Permitir a coleta de informações sobre tipos específicos de arquivos (MP3, DOC, etc.);
5. Possuir dicionário de aplicativos permitindo a identificação dos mesmos pelas informações de nome de arquivo, data da criação e tamanho, e permitindo a inclusão de aplicações próprias ou de terceiros;
6. Permitir o controle de licenças de software, informando onde estão instaladas e quantas excedem às quantidades informadas;
7. Efetuar a coleta de informações a cada "logon" das estações Windows ou Linux;
8. Facilidade para importação e exportação de informações na sua base de dados, que deve ser baseada em SGBDs com formatos de arquivos para importação e exportação padrão de mercado. Existir também a possibilidade de utilizar-se a estratégia de replicação entre SGBDs para importação e exportação de dados, usando-se apenas comandos SQL.

1.2 Requisitos gerais

1. Caso a solução seja proposta de forma modular, é imprescindível que todos os módulos estejam totalmente integrados e padronizados entre si, no que tange à interface e filosofia de uso.
2. A solução oferecida, com todos seus componentes de software, deve possuir a capacidade de atribuição de níveis diferenciados de permissões de acesso e privilégios, conforme o perfil dos usuários.
3. O produto deverá estar baseado numa tecnologia 100% web para todas as funções, utilizações e gerenciamento da ferramenta, sem que exista a necessidade de instalação de nenhum arquivo ou módulo nas estações que não seja o browser.
4. Ser compatível para a base de dados MS SQL Server 2005, ou superior.
5. Abertura e documentação da base de dados para permitir a extração de dados e o desenvolvimento de novos relatórios e gráficos gerenciais através de consultas SQL.

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

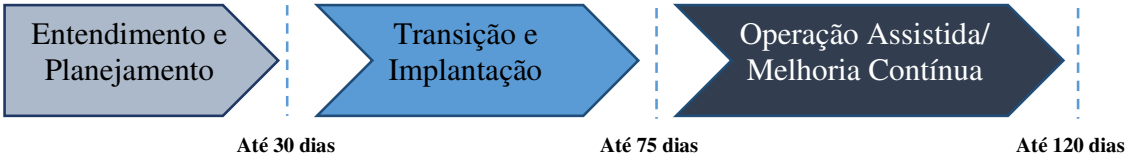
6. Ser compatível com o Internet Explorer, Chrome, Mozilla Firefox e outros browsers de mercado.
7. A solução proposta deverá suportar a administração descentralizada do ambiente, ou seja, a partir de uma estação de trabalho ser possível administrar todas as funcionalidades da solução.
8. As telas e mensagens devem estar em idioma Português do Brasil.

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

ANEXO XI – PLANO TRANSIÇÃO E IMPLANTAÇÃO

3. PLANO DE IMPLANTAÇÃO E TRANSIÇÃO

A implantação das funções e serviços contemplados nesse Termo de Referência será feita de forma gradativa, de modo a não prejudicar ou gerar riscos de continuidade para os serviços de TI da UFBA. Assim, a STI/UFBA e a Contratada realizarão em conjunto o detalhamento do plano de transição que terá duração de no máximo 120 (cento e vinte) dias e terá as seguintes fases e macro-atividades:



a) Entendimento do ambiente da UFBA;
b) Detalhamento do plano de transição;
c) Execução do inventário dos itens de configuração;
d) Levantamento dos processos e fluxos de trabalho envolvidos;
e) Preparação e apresentação do Catálogo de Serviços, a ser implementado de acordo com as premissas fornecidas pela STI/UFBA;
f) Construção da **Tabela com índice de desempenho da aplicação** conforme item 1.2.4.6 - Níveis de Serviços da Disponibilidade do Anexo I do Termo de Referência;
g) Preparação dos modelos dos processos envolvidos e relatório de recomendações;
h) Disponibilização do sistema informatizado para gestão dos serviços de TI;
i) Seleção, apresentação e capacitação das equipes que desempenharão as atividades contempladas nesse Termo de Referência;

Posteriormente à entrega dos modelos dos processos, caberá à STI/UFBA, juntamente com a Contratada, o levantamento das mudanças necessárias nos mesmos para adequação às necessidades da UFBA. Durante esse período os indicadores serão gerados (tão logo seja possível obtê-los a partir do Software de Gerenciamento da Central de Serviços), e serão considerados para acompanhamento dos NMS previstos neste Termo de Referência, da seguinte forma:

a) Na fase de Transição e Implantação deve atingir no mínimo 50% da meta estabelecida;
b) Na fase de Operação Assistida/Melhoria Contínua deve atingir no mínimo de 65% da meta estabelecida;
c) Após a fase acima serão aplicados plenamente os critérios previstos no modelo de gestão de pontuação mensal, devendo a Contratada alcançar 100% das metas.

Processos, indicadores e instruções de trabalho desenvolvidos durante a prestação de serviços são de propriedade da STI/UFBA, não cabendo à Contratada nenhuma indenização por direitos autorais ou outros de qualquer espécie.

4. ENTENDIMENTO E PLANEJAMENTO

A primeira fase será marcada pelo entendimento do ambiente da UFBA, montagem da equipe (que deve obedecer aos requisitos de qualificação elencados neste Termo de Referência e aprovação da STI/UFBA) e alinhamento para início das atividades de operação, com a preparação para a transição dos serviços.

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

Durante essa fase a operação do ambiente é realizada pelo provedor atual dos serviços e o seu prazo de duração é de no máximo 30 (trinta) dias a partir da data de assinatura do contrato. Caso o prazo entre a assinatura do contrato e o início de execução do mesmo seja inferior a 30 (trinta) dias, a fase de Entendimento e Planejamento será mantida, sem prejuízo para o início da operação da Central de Serviços.
Nesta fase deverão ser realizadas as atividades abaixo listadas, cuja execução terá a participação de prepostos da STI/UFBA e da Contratada, dentre outras:

- Mapear, definir, treinar e implantar os processos da Central de Serviços e as gestões ITIL definidas no Termo de Referência, incluindo a elaboração de documentos que definam como devem ser executados os processos acima referidos, capacitação dos envolvidos nos processos, verificação da correta execução dos processos e elaboração de relatório final com sugestões de melhorias, seja nos processos definidos ou no ferramental de suporte. Os serviços a serem realizados serão os seguintes:
  i. Serviços de consultoria e diagnóstico do ambiente atual de gestão de serviços de TI na UFBA com o objetivo de verificar as aderências e as lacunas em relação ao modelo ITIL;
  ii. Levantamento de informações sobre as estratégias e formas de governança da organização;
  iii. Elaboração de relatório de diagnóstico da situação atual da gestão de serviços de TI na UFBA;
  iv. Conhecimento e análise dos processos ITIL já existentes, e proposição de novos processos, caso necessário;
  v. Atualização dos processos existentes e especificação dos novos processos, em conjunto com os técnicos de TI da UFBA;
  vi. Implantação e verificação de conformidade na execução dos processos definidos.
- Ambientação da equipe nas normas e procedimentos técnicos existentes na UFBA;
- Definição de relatórios e formulários;
- Montagem das equipes e realização dos treinamentos necessários;
- Implementação da infraestrutura (física, comunicações) de acordo com a proposta da Contratada;
- Início da criação/atualização de documentação da Central de Serviços;
- Identificação dos quantitativos que serão utilizados como referência para as condições de redução ou ampliação dos serviços, conforme definido na seção 1.5. CONDIÇÕES PARA AMPLIAÇÃO OU REDUÇÃO DAS POSIÇÕES DE ATENDIMENTO do Anexo I do Termo de Referência.

Nesta fase a Contratada deverá implantar a infraestrutura necessária para sua Central de Serviços que deve ser integrada com ramal da UFBA e que servirá como ponto de contato para registro dos chamados.

Ao final dessa fase, a Contratada deve apresentar o cronograma detalhado das atividades, a equipe de trabalho, os responsáveis e entregáveis para as demais fases do processo de transição.

5. TRANSIÇÃO E OPERAÇÃO

A segunda fase inicia com a operação do ambiente no modelo atual "AS IS" e início da implantação dos processos e serviços contemplados nesse Termo de Referência.
Essa fase do processo de implantação, denominada fase de transição, a Contratada irá assumir a estrutura existente no modelo atual, excetuando a Central de Serviços que deve ser montada pela Contratada na fase anterior e operacional desde o primeiro dia de vigência do contrato, em cumprimento ao acordo dos Níveis Mínimo de Serviço exigido neste

Termo de Referência, substituindo a atual prestadora de serviços e, concomitantemente, irá realizar as atividades necessárias para implantação da Central de Serviços no novo modelo, conforme descrito neste Termo de Referência.
Nesta fase não haverá a execução simultânea do contrato fruto deste Termo de Referência com o contrato vigente, de maneira que a Contratada deverá assumir a operação dos serviços, de forma imediata, com os processos e as ferramentas, no que couber, em uso pela STI/UFBA no momento.
Durante um período de no máximo 30 (trinta) dias, a Contratada utilizará os procedimentos e a estrutura atual, ao tempo em que estará preparando e implantando o ambiente necessário para o início da operação da Central de Serviços no novo modelo.
É facultada à Contratada, a proposição e adoção, em concordância com a STI/UFBA, de ferramentais adequados para o desenvolvimento desses trabalhos de implantação. Nesta fase deverão ser realizadas as atividades abaixo listadas, cuja execução terá a participação de prepostos da STI/UFBA e da Contratada, dentre outras:

a) Instalação e configuração dos softwares e servidores que hospedarão o Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços e Sistema de Inventário e Auditoria de Ativos de TI;
b) Carga dos dados históricos e da base de conhecimento da Central de Serviços atual da UFBA; instalação e configuração das estações de trabalho;
c) Serviços de implantação de todos os módulos ofertados para a solução, consistindo na parametrização e/ou customização da ferramenta, integração com software de correio eletrônico e povoamento;
d) Medição e construção da tabela com índice de desempenho da aplicação.

6. OPERAÇÃO ASSISTIDA E MELHORIA CONTÍNUA

Ao final dessa etapa, a Contratada deverá submeter à aprovação da STI/UFBA o Termo de Aceitação. Os requisitos mínimos que devem estar presentes no Termo de Aceitação são:

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) Instalação, configuração e customização do sistema informatizado para gestão dos serviços de TI (Software de Gerenciamento da Central de Serviços);
c) 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;
d) Portal de serviços e conhecimento implantado com, pelo menos, os processos de Service Desk, Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Configuração, Gestão de Mudanças e Gestão de Liberação, documentados e aprovados pela UFBA;
e) Inventário de software e hardware dos ativos de TI (estações de trabalho, switches, servidores, etc.) e entrega do relatório especificado pela STI/UFBA;
f) O inventário entregue comporá o primeiro baseline que servirá de referência para cálculo de ampliação ou redução da capacidade operacional durante a vigência do contrato;
g) Captação das informações dos usuários necessárias para o serviço de operação da Central de Serviços;
h) Apresentação do catálogo de serviços, homologado pela STI/UFBA;
i) Apresentação do caderno de métricas, homologado pela STI/UFBA, de todos os indicadores a serem publicados no Caderno Mensal de Serviços. O caderno de métricas deve conter, no mínimo, a descrição, a frequência, a ferramenta e a metodologia empregada para determinação de cada indicador;
j) Apresentação do modelo dos relatórios gerenciais que deverão ser entregues mensalmente para aprovação da STI/UFBA;
k) Plano de capacitação da equipe de trabalho, que deverá ser aprovado pela STI/UFBA;

l) Tabela com índice de desempenho das aplicações.

O início da operação definitiva dos serviços pela Contratada no novo modelo dar-se-á a partir da emissão pela STI/UFBA do Termo de Aceite da Implantação da Central de Serviços.
Caso o Termo de Aceite da implantação da Central de Serviços não seja aprovado pela STI/UFBA, a Contratada deverá continuar com a operação da Central de Serviços no modelo proposto e realizar as ações de correção necessárias para que o Termo de Aceite de implantação da Central de Serviços seja aprovado. Os pagamentos da fase da operação estão condicionados à aprovação do Termo de Aceite da implantação da Central de Serviços.

7. DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL FINAL

I. 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.
II. Para isso, um Plano de Transição Final, contemplando todas as atividades necessárias para a completa transição deverá ser entregue à UFBA pela Contratada pelo menos 03 (três) meses antes da expiração ou da finalização do contrato. Este Plano deverá ser previamente aprovado pela UFBA. A não apresentação deste plano implicará em uma penalidade de 6 pontos em cada mês, contando a partir do terceiro mês antes do vencimento do contrato.
III. É de responsabilidade da Contratada 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.
IV. As informações geradas nos softwares utilizados para gestão de serviço (registro de chamados, inventário, etc.) é de propriedade da UFBA e devem ser disponibilizados em formato a ser definido pela UFBA para eventual migração preservando histórico dos registros de chamados e base de conhecimento.
V. Os softwares utilizados para gestão da Central de Serviços e gestão de Inventário e Auditoria de Ativos de TI devem permanecer licenciados e disponíveis para UFBA por um período de até 12 meses após término do contrato, sem nenhum custo adicional.

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

ANEXO XII – CONSULTORIAS

Define-se como Serviço de Consultoria, o conjunto de atividades de elaboração, acompanhamento e execução de projetos de infraestrutura de TI para a UFBA. Estas consultorias poderão ser Contratadas para qualquer dos serviços referentes à área de infraestrutura e, por se tratar de serviço especializado pode envolver vários grupos de serviços.
Um projeto de Serviço de Consultoria pode ser originado por sugestão da Contratada a partir de análise derivada das atividades de gestões de incidente, problema, configuração e desempenho; ou a partir de necessidades apontadas pela UFBA.
Todos os projetos e as atividades aqui descritas serão supervisionados por servidores da STI/UFBA, que serão os únicos responsáveis pela aprovação dos produtos e resultados a serem produzidos.
O Serviço de Consultoria desta contratação não deve conflitar com os serviços elencados para Operação da Central de Serviços, descritos no item 1.2 do Anexo I do Termo de Referência.
As atividades elencadas devem ser homologadas e testadas antes de serem disponibilizadas para os usuários no ambiente de produção e não devem impactar em nenhum grau os serviços já em produção e disponíveis para os usuários da Rede UFBA.
A execução dos projetos deve iniciar sempre até 15 dias após aprovação da ordem de serviço (OS). Após requisição e antes do inicio efetivo da realização da primeira consultoria, os modelos de documentos necessários para execução dos projetos devem ser criados pela Contratada e aprovados pela UFBA.

1. RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1 Para realização de tais atividades deverão ser utilizados profissionais com a qualificação necessária, conforme descrito no item 2 Competências Necessárias, abaixo.
1.2 Cabe à Contratada estruturar sua equipe de trabalho na dimensão que atenda as condições estabelecidas para a prestação do Serviço de Consultoria, salientando que os recursos humanos destinados aos projetos devem ser preferencialmente distintos dos que realizam as atividades elencadas para Operação da Central de Serviços, de forma a não prejudicar o andamento das atividades realizadas tanto em Serviço de Consultoria quanto na Operação da Central de Serviços.

2. COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS

2.1 As competências definidas para gestão e execução dos diversos serviços que são objetos deste Anexo devem ser utilizadas como critério de referência para a Contratada compor as equipes.
2.2 A Contratada deverá apresentar os currículos dos técnicos alocados na prestação do serviço, como forma de comprovação das competências dos profissionais.
2.3 A UFBA se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências solicitadas são atendidas pela Contratada.
2.4 Além dos profissionais com o perfil técnico para realizar as atividades exigidas para as diversas etapas do projeto, a Contratada é obrigada a dispor de profissionais para gestão do projeto, conforme descrito a seguir:

2.4.1Gestor do Projeto

Responsável pela gestão dos projetos, que engloba as atividades:

Divisão de Materiais/UFBA Fls.

a) Elaborar Termo de Abertura do Projeto para aprovação da STI/UFBA;
b) Garantir cumprimento do cronograma das atividades do projeto;
c) Participar de reuniões de ponto de controle com a STI/UFBA;
d) Garantir o registro do andamento do projeto na ferramenta de gestão de projetos adotada pela UFBA (Redmine). Caso utilize outra, esta deve integrar-se à adotada pela UFBA;
e) Garantir qualidade dos produtos e resultados contratados;
f) Submeter ao comitê de mudança para aprovação, às atividades elencadas no projeto, podendo delegar ao Líder Técnico;
g) Participar das reuniões do comitê de mudança, podendo delegar ao Líder Técnico;
h) Entregar documentação final do projeto;
i) Desenvolver, controlar, publicar e apresentar em reuniões, definidos no Termo de Abertura do Projeto, relatórios gerenciais de acompanhamento do projeto e níveis de serviços.

2.4.1.1 Formação e Experiência

a) Formação de nível superior preferencialmente na área de administração, informática ou engenharia, ou formação de nível superior em qualquer área com curso de pós-graduação na área de informática;
b) Experiência mínima de 3 (três) anos em gerenciamento de projetos de infraestrutura de TI;
c) Possuir certificado Project Management Professional (PMP) emitido pelo Project Management Institute – PMI.

2.4.2 Analista Líder de Projeto

O Líder de Projeto designado pela Contratada será responsável pelo projeto do produto solicitado pela STI/UFBA, que inicia na definição dos requisitos e apresentação do Termo de Abertura e termina após a aceitação do produto com o aceite final dado pela UFBA.

Experiência em desenvolvimento de projetos de infraestrutura de TI utilizando as tecnologias previstas no ambiente de TI da UFBA, especificadas neste edital.

Responsável pela liderança técnica do projeto com as seguintes atividades:

a) Atuar em todas as fases do projeto e/ou atividades, avaliando o seu desenvolvimento e promovendo ações que assegurem o cumprimento dos resultados contratados;
b) Prestar apoio técnico aos componentes de sua equipe;
c) Responder pela gestão de seus técnicos, coordenando as atividades executadas e em execução;
d) Garantir a qualidade no desenvolvimento das atividades, que atendam aos padrões e normas utilizadas e definidas pela STI/UFBA;
e) Representar/Substituir o Gestor de Projetos nas reuniões do comitê de mudança e em outras atividades no que couber.

3. REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS DE CONSULTORIA

A unidade de referência adotada é a UCC (Unidade de Contratação de Consultoria), equivale a uma hora de trabalho, em dedicação exclusiva dos profissionais, durante a criação do produto/artefato contratado.

As atividades necessárias para produzir os produtos/artefatos serão valoradas em função da complexidade, para as quais se criaram níveis proporcionais de esforço necessários

Divisão de Materiais/UFBA Fls.

para gerá-las e executá-las, e desta forma garantir uma justa remuneração pelos serviços prestados.

A UCC destina-se à mensuração dos serviços, e não se vincula ao número de profissionais alocados nas atividades, vez que um profissional pode executar diversas tarefas em paralelo, a depender da complexidade das mesmas, conforme detalhamento a seguir.

TABELA – UCC E COMPLEXIDADE DOS SERVIÇOS

RESUMO DOS SERVIÇOS	COMPLEXIDADE	FATOR DE PONDERAÇÃO
Projetos na infraestrutura de TI – estudos, planejamento, proposição, execução e documentação.	Baixa	0,3
	Média	0,6
	Alta	1,0

3.1 A classificação de complexidade é baseada nos seguintes critérios:

3.1.1 **Atividades de Baixa Complexidade**: acompanhamento e registro das atividades no sistema de controle, participação em reuniões de controle e mudança, entre outras atividades administrativas relacionadas ao projeto;

3.1.2 Atividades de Média Complexidade: tarefas relacionadas à alteração de configurações de equipamentos e sistemas já instalados; documentação necessária; preparação/elaboração de relatórios, entre outras atividades técnicas relacionadas ao projeto;

3.1.3 Atividades de Alta Complexidade: liderança técnica da equipe; instalação ou configuração de novos sistemas, produtos ou equipamentos.

3.2 De acordo com a complexidade, portanto, um profissional pode realizar até 3 (três) tarefas de baixa complexidade simultaneamente, mas apenas 1 (uma) tarefa de alta complexidade de cada vez.

3.3 Para classificar as atividades relacionadas aos produtos/artefatos gerados quanto ao grau de complexidade, considerar-se-ão, também, os seguintes aspectos:

3.3.1 A relevância do objeto;
3.3.2 O prazo exigido;
3.3.3 A dificuldade operacional;
3.3.4 A quantidade de documentação decorrente;
3.3.5 As características técnicas;
3.3.6 A quantidade e especialização profissional necessária;
3.3.7 O tempo necessário para execução;
3.3.8 Os tipos de ferramentas gerenciais e operacionais e de tecnologia empregadas.

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

3.4 O enquadramento da(s) atividade(s) de um determinado projeto em determinado grau de complexidade será definido no plano de trabalho, constante no Termo de Abertura do Projeto, anteriormente à emissão da ordem de serviço.

3.5 Para fins de cálculo do total de UCC necessária para a entrega de cada produto/artefato, levar-se-á em consideração as horas necessárias em razão de sua complexidade, conforme fórmula abaixo:

Total_UCC_Atividade (i) = QTD_Horas * Fator_Comp (i)

- Total_UCC_Atividade: Quantidade Total de Unidades da Atividade;
- QTD_Horas: Quantidade Total de Horas; e
- Fator_Comp: Fator de Ponderação

$$\textbf{Total_UCC_Produto} = \sum_{i=1}^{3} (\text{Total_UCC_Atividade (i)})$$

3.6 O valor de cada Ordem de Serviço será calculado por meio da seguinte fórmula:

Valor da O.S = Total_UCC_Produto * Valor da UCC

- Valor da UCC : Valor apresentado na proposta pela Licitante.

3.7 CRITÉRIOS DE REMUNERAÇÃO

3.7.1 Para acompanhamento, fiscalização e pagamento, todas as atividades serão apresentadas em Ordens de Serviços (OS), divididas em pacotes de quantidades de Unidades de Contratação de Consultoria (UCC), que facilite o seu acompanhamento e gerenciamento.

3.7.2 Para OS cuja duração das atividades se prolongue por vários meses, em acordo com a UFBA e sob autorização da mesma, os produtos/artefatos desenvolvidos pela Contratada poderão ser entregues em iterações mensais desde que os produtos encontrem-se validados e em pleno funcionamento.

3.7.3 Para o efeito de pagamento das fases de serviços prestados e efetivamente concluídas, o Gestor de Projeto da Contratada, deve apresentar, uma vez ao mês, para aceite da STI/UFBA, os produtos, para apropriar as medições de cada Ordem de Serviço (OS).

3.7.4 É prevista a reavaliação das atividades elencadas na OS. Tanto podendo surgir novas atividades não previstas inicialmente, bem como, as já previstas sofrerem modificações, para mais ou para menos, devendo ser devidamente acertada.

3.7.5 Para efeito de reavaliação, a quantidade total de UCC, após as modificações, não poderá ser superior a 25% (por cento) da quantidade inicialmente estimada na OS, ainda que a quantidade real de UCC apurada ultrapasse esse limite, salvo autorização explícita da STI/UFBA.

3.7.6 Quando não forem cumpridos pela Contratada os limites mínimos de desempenho nos quesitos relativos à qualidade e/ou prazos estabelecidos, serão aplicadas penalidades determinadas neste documento.

3.7.7 Não serão considerados para efeito de cálculos dos indicadores atrasos ou erros decorrentes de motivos gerados pela UFBA, desde que devidamente registrados e autorizados.

3.7.8 Os casos omissos e não previstos neste Termo de Referencia serão tratados em conjunto pela STI/UFBA e o Gestor de Projetos da Contratada e a esses casos serão

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

atribuídos os indicadores de cumprimento e as penalidades a serem aplicadas em caso de descumprimento, pela Contratada, das condições estabelecidas.
3.7.9 Os efeitos financeiros resultante das penalidades serão aplicados no fechamento de cada OS.
3.7.10 As situações em que o valor da OS tenha sido inteiramente pago e por algum motivo não tenha sido descontado os valores das penalidades sobre a OS correspondente, não isenta a Contratada de cumprir tais penalidades e os efeitos financeiros decorrentes serão descontados sobre pagamentos futuros a serem feitos à Contratada.

3.7.10.1 Em caso da UFBA não realizar pagamentos futuros à Contratada, os valores devidos deverão ser recolhidos à própria UFBA.

3.7.11 A UFBA, a seu exclusivo critério e a qualquer tempo, poderá cancelar ou paralisar a execução de qualquer OS em processo de execução pela Contratada. Nesta eventualidade, o Gestor de Projetos da Contratada, em articulação com a STI/UFBA, fará um levantamento da quantidade de UCC executadas até aquele momento, para que a OS seja encerrada ou paralisada e devidamente quitada pela UFBA.

3.7.12 Caso ocorra um erro de concepção do projeto e/ou execução de algumas atividades definidas, mesmo que identificado após o termo de aceite, cuja natureza for tal que não possa ser corrigido sem que haja significativo custo ou desvantagens para a UFBA, a OS que deu origem ao serviço será cancelada e uma nova OS será aberta com o mesmo objetivo, sendo que nesta a Contratada deverá refazer completamente o serviço sem ônus adicional para a UFBA.

4. ACEITAÇÃO E GARANTIA DOS PRODUTOS/ARTEFATOS

4.1 Os serviços prestados pela Contratada serão avaliados pela STI/UFBA em termos do cumprimento dos prazos acordados e da qualidade da solução concebida e implantada. Tais avaliações repercutirão no relacionamento com a Contratada na solicitação de novos serviços e na própria renovação do contrato.

4.2 Após a conclusão das atividades elencadas na OS, a STI/UFBA fará avaliação, conforme item 4.1, e se de acordo dará como concluída e aceita a OS, apondo sua assinatura e a data do aceite.

4.3 A contar da data do aceite da OS, a Contratada proverá garantia de funcionamento dos produtos desenvolvidos, pelo período mínimo de 180 (cento e oitenta) dias corridos – fase de garantia, mesmo que o contrato tenha se encerrado, cobrindo as seguintes ocorrências, sem qualquer ônus para a UFBA:

4.3.1 Correção devido a defeitos nos produtos/artefatos entregues ou não correspondência aos requisitos especificados no Termo de Abertura;

4.3.2 Melhoramento de desempenho, desde que seja constatado pela UFBA que os problemas referentes a tempos de respostas sejam oriundos de erros na concepção ou execução pela Contratada.

4.4 Após a conclusão da fase de garantia, a STI/UFBA aporá, no corpo da OS, o Termo de Aceitação Definitiva, assinalando efetivamente a conclusão do projeto.

Divisão de Materiais/UFBA Fls.

4.5 Para a correção de falhas/erros identificados, a Contratada terá os prazos definidos na tabela abaixo (Severidade dos Defeitos) que serão contados a partir da comunicação feita ao Gestor de Projetos pela UFBA.

Severidade	**Impacto**	**Prazo máximo de correção**	**Fator Inicial - FI (%)**
Muito Alta	O serviço não está disponível ou está seriamente afetado. Não existem alternativas disponíveis para que os usuários possam realizar o trabalho. A inexecução do serviço pode resultar em perda ou comprometer prazos. Indisponibilizar um serviço já em operação.	4 horas corridas, após notificação	0,025
Alta	O serviço está prejudicado para muitos usuários, ou não está disponível, ou está prejudicado para um usuário em particular. Não existindo alternativa disponível para a realização do trabalho.	16 horas corridas, após notificação	0,015
Media	Os serviços de um ou poucos usuários, individualmente, está interrompido e/ou não permite todas as funcionalidades. Existe alternativa disponível para a solução, mesmo que precária, das atividades. No entanto, algumas tarefas podem ficar afetadas até que o problema seja resolvido.	2 dias corridos, após notificação	0,01
Baixa	Os serviços de um ou poucos usuários, individualmente, está afetado e/ou não permite todas as funcionalidades. Existe alternativa disponível para a solução, mesmo que precária, das atividades. No entanto, algumas tarefas podem ficar afetadas até que o problema seja resolvido.	3 dias corridos, após notificação	0,005

Tabela de Severidade dos Defeitos

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

5. PENALIDADE

5.1 ATRASO NO ATENDIMENTO A ORDEM DE SERVIÇO

Para as situações em que a Contratada não cumprir os prazos acordados e registrados na OS, tanto para inicio, quanto para entrega dos produtos registrados para homologação e implantação e, onde estiver caracterizada a responsabilidade da mesma para os atrasos, será aplicada penalidade da seguinte forma:

FatorAtrasoInicioOS = [(DataEfetivaInicioOS - 15) /(15)]

FatorAtrasoEntregaOS = [(DataEfetivaEntregaOS - DataPrevistaEntrega) /(DataPrevistaEntrega – DataPrevistaInicio)]

PenalidadeInicio = (FatorAtrasoInicioOS x ValorOS x 0,05)

PenalidadeEntrega = (FatorAtrasoEntregaOS x ValorOS x 0,20)

5.2 CORREÇÃO DE ERRO EM PRODUÇÃO

Para a correção de falhas/erros identificados, a Contratada terá os prazos definidos na Tabela de Severidade dos Defeitos, que serão contados a partir da comunicação feita à Contratada findos os quais incorrerá em multas conforme estabelecido neste item.

Para as situações em que a Contratada não cumprir os prazos acordados na solução dos erros apresentados ao colocar o produto em produção, será aplicada a seguinte penalidade:

FatorAtrasoProd = (DataEfetivaCorreção - DataPrevistaCorreção)

PenalidadeProd = FI x ValorProj + ValorProj * 0,01 x FatorAtrasoProd

Onde:

ValorProj - Valor do somatório das OS emitidas para compor o projeto

PenalidadeProd - Valor da penalidade por atraso na manutenção corretiva

FI - Fator Inicial para aplicação da multa

TERMO DE ABERTURA

Deve constar no mínimo:

Objetivo, justificativa, recursos necessários (pessoal, software e equipamentos) Prazos de início, Prazo final, Elencar as atividades, indicadores de qualidade e controle, datas de reuniões de pontos de controle, data de entrega das documentações, data da entrega dos relatórios executivos.

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

ANEXO XIII – CADERNO MENSAL DE SERVIÇOS

O Caderno Mensal de Serviço (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 o próximo período.

O CMS, que é composto por vários relatórios, deve ser fornecido mensalmente com aferição e avaliação dos níveis de serviço até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, tendo como orientações:

a) Relatórios mensais com proposta de melhoria dos serviços;
b) Relatórios gerenciais de contagem para posterior aferição dos serviços efetivamente prestados e concluídos dentro do período avaliado;
c) Relatórios gerenciais com as deficiências de cada serviço e melhores práticas a serem implantadas para saná-las;
d) Relatórios gerenciais de ações de melhoria contínua do atendimento de suporte em todos os níveis contratados.

1 --Caderno Mensal de Serviços (CMS)

1.1 -- Relatórios Gerais

1.1.1 -- Durante o processo de implantação da Central de Serviços, os relatórios deverão ser customizados pela Contratada de acordo com as necessidades técnicas e operacionais da UFBA, observados nos subitens abaixo:

a) O Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços (SGCS) deverá fornecer relatórios estatísticos específicos por tipos de atendimentos, por item de configuração, por grau de severidade, por grau de complexidade, por duração de chamadas, por atendente, bem como estatísticas dos atendimentos diários, semanal e mensal e em intervalos pré-definidos, conforme critérios definidos pela UFBA, durante o processo de implantação.

b) Os relatórios emitidos pelo SGCS deverão abranger toda a operação (visão macro), bem como detalhar uma demanda específica (visão micro), abrangendo todas as gerências contempladas no Termo de Referência.

c) Os relatórios estatísticos com resumos diários, semanais e mensais devem permanecer armazenados e disponíveis para consulta em tempo real, cabendo à Contratada a responsabilidade pelo dimensionamento do sistema de armazenamento.

d) Os relatórios emitidos pelo SGCS devem estar na língua portuguesa e, ser de fácil consulta e interpretação;

e) A geração de relatórios estatísticos relativos ao atendimento prestado pela Central de Serviços deverá abordar, no mínimo, os seguintes aspectos (a lista abaixo não é exaustiva):

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

1.1 Dados de tráfego:

1.1.1 Chamadas recebidas;

1.1.2 Chamadas atendidas;

1.1.3 Chamadas abandonadas;

1.1.4 Chamadas em fila de espera;

1.1.5 Chamadas transferidas;

1.1.6 Duração média das chamadas;

1.1.7 Chamadas atendidas por atendente;

1.1.8 Tempo de ocupação por atendente;

1.1.9 Média de atendimento por turno;

1.2 Dados de filas de espera:

1.2.1 Tempo de espera;

1.3 Dados dos operadores de atendimento durante o período de chamadas:

1.3.1 Quantidade de chamadas atendidas;

1.3.2 Percentual do tempo de resolução dos chamados;

1.3.3 Total de tempo utilizado nos atendimentos;

f) Deverá estar disponível para análise da UFBA, em tempo real, o desempenho do fluxo (tráfego) de ligações ativas e receptivas nos grupos de atendimento, monitorando o volume de ligações, tempo de conversação, tempos médios de atendimento, em espera e ligações abandonadas.

1.2 -- Relatório Mensal da Central de Serviços

1.2.1 -- O Relatório Mensal deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

1.2.1.1 -- Resultado da apuração dos indicadores de Níveis de Serviços exigidos, apurados e definidos no período de Transição e Implantação;

1.2.1.2 -- Volumetria, contendo, pelo menos, os seguintes registros de chamadas, desdobradas por canal de atendimento (Central de Serviços):

1.2.1.2.1 -- Tempos de atendimento:

a) Tempo total de conversação telefônica;

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

b) Tempo médio de atendimento, desdobradas por canal de atendimento – telefonia, e-mail e registro via web;

c) Tempo médio de fila de espera para o atendimento na URA;

d) Tempo médio de espera para o atendimento;

e) Tempo total, por mês, em que o tempo de fila de espera para o atendimento ficou acima de 01 (hum) minuto;

f) Tempo de espera em fila antes do abandono.

1.2.1.3 -- Produtividade da Operação, desdobradas por canal de atendimento:

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 de suporte (telefônica + web-atendimento);

e) Quantidade de registros pendentes no período por assuntos;

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, segmentado por assuntos.

1.2.1.4 -- Qualidade do atendimento, contendo, pelo menos, 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.

1.2.1.5 -- Produtividade dos demais níveis de suporte (2º e 3º Níveis), contendo pelo menos os seguintes indicadores:

a) Volume de ocorrências registradas, por tipo de ocorrência;

b) Volume de ocorrências repassadas, por destino e tipo de ocorrência;

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

c) Tempo médio de resolução;

d) Percentual de resoluções dentro do prazo.

1.2.1.6 -- Serviços de Consultoria, contendo pelo menos os seguintes indicadores:

a) Total de horas trabalhadas;

b) Percentual de evolução dos projetos;

c) Quantidade total de projetos previstos;

d) Quantidade total de projetos implantados.

1.2.1.7 -- Gerenciamento de Configuração

a) Quantidade de itens de configuração inventariados

b) Número de alterações na base de itens de configuração

c) Itens de configuração que sofreram as maiores mudanças;

1.2.1.8 -- Gerenciamento de Mudança

a) Número de mudanças solicitadas;

b) Número de mudanças emergenciais solicitadas;

c) Número de mudanças apresentadas e realizadas;

d) Número de mudanças apresentadas e não realizadas no ambiente;

e) Número de mudanças realizadas com ou sem sucesso;

f) Número de mudanças realizadas sem apresentação do documento necessário.

1.2.1.9 -- Gerenciamento de Incidentes

a) Quantidade de incidentes registrados;

b) Quantidades de incidentes atendidos no prazo;

c) Quantidade de incidentes atendidos fora do prazo;

d) Quantidades de incidentes abertos e não resolvidos;

e) Quantidade de atendimentos por níveis;

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

f) Tempo médio de atendimento

1.2.1.10 -- Gerenciamento de Problema

a) Quantidade de problemas mensal;

b) Quantidade de problemas por origem;

c) Análise critica de problemas;

d) Quantidade de problemas solucionados.

1.2.1.11 -- Gerenciamento de Disponibilidade

a) Disponibilidade de Serviço – indicadores de NMS de Disponibilidade;

b) Número de interrupções de serviços;

c) Duração das interrupções.

1.2.1.12 -- Gerenciamento de Capacidade

a) Indicadores de capacidade dos equipamentos;

b) Análise de tendência de esgotamento dos recursos.

1.2.1.13 -- Demais informações relevantes

a) Indicadores de consumo de recursos;

b) Indicadores de Capacidade disponível;

c) Tempo médio entre falhas (MTBF) dos serviços críticos

d) Relatórios de Pesquisa de Satisfação dos usuários.

1.2.1.14 -- 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.

1.2.1.15 -- Todos os relatórios devem conter páginas numeradas e índice.

1.2.1.16 -- O CMS deve ser entregue em formato digital, compatível com o MS Office.

1.2.1.17 -- Na ocasião da entrega do CMS deve ser realizada, na STI, apresentação do seu conteúdo pela Contratada.

1.3 -- Deverá também apresentar relatório semestral contendo a identificação das

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

causas potenciais de falhas, comprovação da influência das causas sobre os efeitos, proporcionando o conhecimento dos itens que ocasionam erros e direcionar ações de melhoria, tornando os processos mais eficientes e efetivos. Contendo no mínimo as informações disponíveis para tratamento:

1.3.1 -- Relatório de Impacto de indisponibilidade de sistemas (contendo gráficos, análises e conclusões).

1.3.2 -- Frequências de indisponibilidade por sistema com os seguintes segmentos:

1.3.2.1 -- Os 10 (dez) principais ofensores.

1.3.2.2 -- Criticidade para o negócio.

1.3.2.3 -- Análise da volumetria diária de incidentes.

1.3.2.4 -- Análise de Regressão

1.3.2.5 -- Análise de efeito isolado de tipos diferentes de indisponibilidades na volumetria de chamadas.

1.3.3 -- Geração de relatórios periódicos contendo visão e análises de causa raiz usando metodologias como 5W2H, 5Why´s, Ishikawa e outros.

1.3.4 -- Relatório Gerencial com proposta de melhoria dos serviços: Relatório elaborado com o intuito de apresentar as deficiências de cada serviço e melhores práticas a serem implantadas para sanar as deficiências.

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

ANEXO XIV

MINUTA DO CONTRATO

PROCESSO Nº 23066.064383/13-46

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM SERVIÇOS DE TI QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA, E A EMPRESA XXXX.

A Universidade Federal da Bahia, aqui denominada simplesmente UFBA, com sede na Rua Augusto Viana, s/n – Canela, município de Salvador - Bahia, inscrito no CNPJ sob o nº 15.180.714/0001-04, neste ato representada pela Magnífica Reitora Prof.ª Dora Leal Rosa, nomeada por Decreto, de 28/07/2010, publicada em 29/07/2010, e em conformidade com as atribuições que lhe foram delegadas pelo Estatuto da Universidade Federal da Bahia, aprovado pelos Conselhos Superiores da UFBA em 23/11/2009, doravante denominado simplesmente CONTRATANTE, e a empresa XXXX, inscrita no CNPJ nº XXXX, com sede na XXXX, CEP XXXX, no Município de XXXX, denominada CONTRATADA, neste ato representada pelo Senhor XXXX, portador da Cédula de Identidade nº XXXX e CPF nº XXXX, tendo em vista o que consta no Processo nº 23066.064383/13-46, e o resultado final do Pregão n° **119/2013**, com fundamento na Lei nº 8.666, de 1993, no Decreto nº 2.271, de 1997, e na Instrução Normativa SLTI/MPOG n° 2, de 30 de abril de 2008, e demais legislações correlatas, resolvem celebrar o presente instrumento, mediante as cláusulas e as condições seguintes:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada em serviços de TI para o **Gerenciamento e Operação da Central de Serviços de TI,** em caráter continuo, para atender às necessidades da **Universidade Federal da Bahia e suas Universidades tutoradas**, conforme especificações e quantidades estabelecidas no edital, termo de referência e seus anexos.

1.1.1 Integram o presente contrato, independentemente de transcrição, o Edital do Pregão nº 119/2013, com seus Anexos.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

2.1. O serviço contratado será realizado por execução indireta, sob regime continuado.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - DA FORMA DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1A CONTRATADA deverá executar o serviço utilizando-se dos materiais e equipamentos necessários à perfeita execução dos serviços a serem prestados, conforme disposto no Termo de Referência.

3.1. Para a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais pertencentes às seguintes categorias de ocupação, conforme a Classificação Brasileira de Ocupações - CBO:

ATIVIDADE OU SERVIÇO	CÓDIGO	OCUPAÇÃO

4. CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4.1 A Contratada obriga-se a:

4.1.1 Executar os serviços conforme especificações do Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas no Termo de Referência e em sua proposta;

4.1.2 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo máximo fixado no Termo de Referência, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados, a critério da Administração;

4.1.3 Manter a disponibilidade dos serviços nos horários predeterminados pela Administração;

4.1.4 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;

4.1.5 Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, de conformidade com as normas e determinações em vigor;

4.1.6 Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão contratante, nos termos do artigo 7° do Decreto n° 7.203, de 2010, que dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal;

4.1.7 Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço, os quais devem estar devidamente identificados por meio de crachá;

4.1.8 Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Administração;

4.1.9 Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as orientações da Administração, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas, quando for o caso;

4.1.10 Relatar à Administração toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

4.1.11 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;

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

4.1.13 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 ou na minuta de contrato;

4.1.14 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

4.2 Guardar sigilo sobre os dados e informações de que tomar conhecimento, em função do contrato, responsabilizando-se por quaisquer prejuízos causados à UFBA pelo vazamento de informações por seu pessoal, obrigando-se a ressarci-la por perdas e danos, eventualmente ocorridos;

4.3 Disponibilizar empregados habilitados e com conhecimento dos serviços a serem executados, de conformidade com os detalhamentos específicos do item

4.4 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, software de gerenciamento da Central de Serviços, software de acesso remoto as estações de trabalho, softwares básicos e circuito de comunicação entre o ambiente da Contratada e a UFBA;

4.5 Implantar a Central de Serviços conforme previsto no Anexo XI de Plano de Transição e Implantação;

4.6 Manter escritório no Município de **Salvador** com pessoal qualificado e em quantidade suficiente para gerir o contrato;

4.7 Instruir seus empregados, no início da execução contratual, quanto à obtenção das informações de seus interesses junto aos órgãos públicos, relativas ao contrato de trabalho e obrigações a ele inerentes, adotando, entre outras, as seguintes medidas:

4.7.1 Viabilizar o acesso de seus empregados via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas;

4.7.2 Viabilizar a emissão do cartão cidadão pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados;

4.7.3 Oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para a obtenção de extratos de recolhimentos de seus direitos sociais, preferencialmente por meio eletrônico, quando disponível.

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

4.8 Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão contratante, nos termos do artigo 7° do Decreto n° 7.203, de 2010, que dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal;

4.9 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;

4.9.1 Não repassar quaisquer custos de uniformes e equipamentos a seus empregados, salvo disposição em contrário contida em Convenção Coletiva;

4.9.2 O crachá deverá conter, pelo menos: Nome da Empresa, Logotipo, Nome do Atendente, Foto, Função, Número de Matricula/Identificação Civil e a inscrição "A Serviço da UFBA";

4.10 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;

4.11 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;

4.12 A Contratada será responsável pelo fornecimento, sem nenhum custo para a UFBA, de todos os recursos necessários (transporte, motorista, combustível, etc) que se tornem necessários para o deslocamento e movimentação de equipamentos de TI entre os diversos prédios da UFBA e localizados nas cidades definidas neste Termo de Referência. Os Equipamentos de TI aqui definidos são todos aqueles que estão sob gestão da Contratada;

4.13 Comunicar à Secretaria da Receita Federal do Brasil, até o último dia útil do mês subsequente ao do início da execução contratual, sua exclusão obrigatória do Simples Nacional, nos termos do artigo 30, II, e § 1°, II, da Lei Complementar n° 123, de 2006, caso se trate de microempresa ou empresa de pequeno porte optante pelo referido regime tributário que venha a incidir na vedação do artigo 17, XII, da mesma lei;

4.13.1 Apresentar à Contratante, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após a referida comunicação, o respectivo comprovante.

4.14 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, para fins de divulgação na internet, nos termos do artigo 84, §§ 4° e 5°, da Lei n° 12.465, de 2011 (Lei de Diretrizes Orçamentárias para 2012);

4.15 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 (férias, afastamentos, faltas, etc.);

4.16 Responder por eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento da obrigação constante do item anterior;

4.17 Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Administração;

4.18 Efetuar o pagamento dos salários dos empregados alocados na execução contratual mediante depósito bancário na conta do trabalhador, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da Administração;

4.19 Apresentar, quando solicitado, atestado de antecedentes criminais e distribuição cível de toda a mão-de-obra oferecida para atuar nas instalações do órgão, a critério da Administração;

4.20 Fornecer mensalmente, ou sempre que solicitados pela Contratante, os comprovantes do cumprimento das obrigações previdenciárias, do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS, do pagamento dos salários e benefícios dos empregados que atenderão o presente contrato;

4.21 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;

4.22 Atender de imediato às solicitações da Contratante quanto à substituição dos empregados alocados, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito no Termo de Referência;

4.23 Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as orientações da Administração, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas;

4.24 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;

4.25 Relatar à Administração toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

4.26 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;

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

4.28 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 TI adquiridas pela UFBA, e pelas evoluções no ambiente (novas versões dos softwares). Compete à Contratada avaliar, estudar, instalar, configurar, gerenciar, manter e gerar estatísticas de disponibilidade destes novos serviços;

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

4.29 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 ou na minuta de contrato;

4.30 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, 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 nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

4.31 Requisitar à UFBA todas as informações e dados técnicos que julgue necessários à execução dos serviços, não se admitindo, em nenhuma hipótese, a invocação de desconhecimento ou falta de fornecimento desses dados, quando não formalmente solicitados;

4.32 Promover capacitação continuada para seu quadro profissional, relacionada com as funções inerentes e demandas oriundas da UFBA, de no mínimo 60 horas anuais para cada funcionário, devidamente comprovados. A UFBA poderá sugerir treinamentos específicos;

4.33 Arcar com as despesas de acidente de trabalho, bem assim as decorrentes de assistência médico-hospitalar de seus empregados;

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

4.35 Apresentar, 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 sustado o pagamento de quaisquer faturas que lhes forem devidas, até o cumprimento desta obrigação;

4.36 Providenciar e manter atualizadas todas as licenças e alvarás junto às repartições competentes, necessárias à execução dos serviços objeto do presente contrato;

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

4.38 Manter sob sua exclusiva responsabilidade toda a supervisão e direção do pessoal responsável pela execução completa e eficiente dos serviços objeto deste contrato;

4.39 Designar, sem nenhum ônus para a UFBA, um gestor de contrato que será o responsável, durante toda a vigência deste contrato, pela sua gestão e ao qual a UFBA se reportará sobre qualquer assunto pertinente ao objeto deste referido contrato;

4.40 Respeitar e fazer com que seus empregados respeitem as normas de segurança do trabalho,

identificação, disciplina e demais regulamentos vigentes na UFBA, bem como atentar para as regras de cortesia no local onde serão executados os serviços objeto deste contrato;

4.41 Utilizar cópias legais de software, sistemas operacionais e outros necessários para a realização dos serviços em suas instalações;

4.42 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;

4.43 A Contratada poderá propor, sempre que considere conveniente, melhorias que entenda necessárias à execução do contrato, sem que isso acarrete a solicitação de compensação econômica adicional;

4.44 A Contratada 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;

4.45 A Contratada será responsável pela realização de todos os exames admissionais, estabelecidos pela legislação vigente, bem como pela elaboração e implementação, caso não tenha o seu PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional), com o objetivo de promover e preservar a saúde dos trabalhadores;

4.46 Todos os dados contidos em mídias de armazenamento fixas e removíveis, magnéticas, óticas ou eletrônicas, folhas de papel presas em impressoras ou quaisquer outros registros são de exclusiva propriedade da UFBA devendo a proponente observar sigilo, não divulgação e não duplicação dos mesmos;

4.47 Em atendimento às exigências de transferência de conhecimento que estão definidas em Instrução Normativa da SLTI (Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação), a licitante Contratada estará obrigada a fornecer para a UFBA toda documentação (processos de trabalho, documentos técnicos, etc) que for desenvolvida e demais dados produzidos durante o período de execução deste contrato;

4.48 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. CLÁUSULA QUINTA - DA DISCRIMINAÇÃO DO SERVIÇO

5.1. Os serviços serão executados pela CONTRATADA na forma descrita no Termo de Referência.

5.2. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades estabelecidas no Termo de Referência e de acordo com os termos da proposta, promovendo, quando requerido, sua substituição

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

6. CLÁUSULA SEXTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

6.1. A Contratante obriga-se a:

6.1.1. Proporcionar todas as condições para que a Contratada possa desempenhar seus serviços de acordo com as determinações do Contrato, do Edital e seus Anexos, especialmente deste Termo de Referência;

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

6.1.3. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

6.1.4. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

6.1.5. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, na forma do contrato;

6.1.6. Zelar para que durante toda a vigência do contrato sejam mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas pela Contratada, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

6.1.7. Notificar, sempre por escrito, à Contratada a constatação de falhas ou irregularidades na realização dos serviços, assim como a eventual aplicação de multas e glosas por descumprimento das obrigações específicas;

6.1.8. Franquear aos prepostos credenciados pela Contratada o acesso aos diversos setores ou unidades administrativas da UFBA, para o levantamento de dados, obtenção de informações pertinentes aos serviços a serem executados ou para a execução destes serviços;

6.1.9. Supervisionar todos os atendimentos feitos pela Contratada. A supervisão pode ser realizada por quem a UFBA determinar (ex: consultoria ou colaboradores próprios). Essa supervisão será feita para o atendimento de 1º, 2º e 3º Nível, cabendo à Contratada a responsabilidade de fornecer os meios necessários para esse acompanhamento

~~6.1.9.~~**6.1.10.** Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

~~6.1.9.1.~~**6.1.10.1.** Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando nos serviços de suporte técnicos aos usuários ou quando as circunstâncias exigirem;

~~6.1.9.2.~~**6.1.10.2.** Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa contratada;

~~6.1.9.3.~~6.1.10.3. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e

6.1.10.4 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.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - DO VALOR DO CONTRATO

7.1. O valor do Contrato é de R$.....(.....).

7.1.1. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução contratual, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, materiais de consumo, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto contratado.

8. CLAÚSULA OITAVA - DA GARANTIA

8.1. Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, inclusive indenização a terceiros e multas eventualmente aplicadas, a Contratada deverá prestar garantia, em até 15 dias úteis a contar do ato da assinatura do instrumento contratual, em favor da UFBA, de 5% (cinco por cento) do valor efetivamente contratado , em razão da complexidade técnica e do valor do objeto, conforme art. 56, parágrafo 3º, da Lei 8.666/93, na modalidade que vier a optar dentre as adiante relacionadas:

8.1.1. Seguro garantia – a apólice deverá viger pelo prazo do Contrato.

8.1.2. Fiança Bancária – a Carta de Fiança deverá viger pelo prazo do Contrato.

8.1.3. Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública.

8.2. Tratando-se de caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, os depósitos serão efetuados na agência Ondina, Caixa Econômica Federal, mediante a autorização da Contratante.

8.3. Os documentos comprobatórios dos depósitos efetuados na forma acima descrita se darão mediante guia fornecida pelo setor de contratos da Contratante e serão depositados na unidade competende da Contratada.

8.4. As garantias efetuadas em carta de fiança bancária abrangerão o prazo do contrato e mais 90 (noventa) dias.

8.5. Não será aceita garantia cuja liberação esteja condicionada ao ajuizamento de reclamação trabalhista.

8.6. No caso da utilização da garantia para cobrança de débitos da licitante contratada, esta deverá providenciar a correspondente reposição no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data em que for notificada.

8.7. A garantia somente será liberada após o cumprimento integral das obrigações da licitante contratada e desde que não haja pendências para com a UFBA.

9. CLÁUSULA NONA - DA VIGÊNCIA

9.1. O prazo de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, com eficácia legal após a publicação do seu extrato no Diário Oficial da União, podendo, por interesse da Administração, ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a sua duração a 60 (sessenta) meses, nos termos do inciso II do artigo 57, da Lei n.º 8.666, de 1993.

9.2. A Contratada não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

9.3. Toda prorrogação de contratos será precedida da realização de pesquisas de preços de mercado ou de preços contratados por outros órgãos e entidades da Administração Pública, visando a assegurar a manutenção da contratação mais vantajosa para a Administração, em relação à realização de uma nova licitação.

9.4. O contrato não poderá ser prorrogado quando:

9.4.1. O valor estiver acima do limite máximo fixado em ato normativo do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, admitindo-se a negociação para redução de preços, para readequação ao referido limite;

9.4.2. A Contratada tiver sido declarada inidônea ou suspensa ou impedida de licitar ou contratar no âmbito de qualquer órgão ou entidade da Administração Pública, seja na esfera federal, estadual, do Distrito Federal ou Municipal, enquanto perdurarem os efeitos;
9.4.2.1 Para tanto, a Contratante consultará o SICAF, o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (WWW.portaldatransparencia.gov.br/ceis), e o Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (WWW.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php), em nome da empresa contratada e de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº8.429, de 1992.

9.4.3. A Contratada não mantiver, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

9.4.4. Contratada não concordar com a eliminação, do valor do contrato, dos custos fixos ou variáveis não renováveis que já tenham sido pagos ou amortizados no primeiro ano de vigência da contratação.

9.5. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

10. CLÁUSULA DÉCIMA- DO PAGAMENTO

10.1 O prazo para pagamento será de **30 (trinta) dias**, contados a partir da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, acompanhada dos demais documentos comprobatórios do cumprimento das

obrigações da CONTRATADA.

10.1.1 Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o montante de R$ 8.000,00 (oito mil reais) deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, acompanhada dos demais documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações da CONTRATADA, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

10.1.2 O pagamento somente será efetuado após o "atesto", pelo servidor competente, da Nota Fiscal/Fatura apresentada pela CONTRATADA, que conterá o detalhamento dos serviços executados e será acompanhada dos demais documentos exigidos neste Edital.

10.1.3 O "atesto" fica condicionado à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada pela CONTRATADA com os serviços efetivamente prestados, bem como às seguintes comprovações, que deverão obrigatoriamente acompanhá-la:

a. Do pagamento da remuneração e das contribuições sociais (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Previdência Social), correspondentes ao mês da última nota fiscal ou fatura vencida, quanto aos empregados diretamente vinculados à execução contratual, nominalmente identificados;

b. Da regularidade fiscal, constatada através de consulta "on-line" ao SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no artigo 29 da Lei n° 8.666, de 1993; e

c. Do cumprimento das obrigações trabalhistas, correspondentes à última nota fiscal ou fatura que tenha sido paga pela Administração.

10.1.4 Caso se constate o descumprimento de obrigações trabalhistas, previdenciárias e as relativas ao FGTS, o pagamento dos valores em débito será realizado em juízo, sem prejuízo das sanções cabíveis.

10.1.4.1 Alternativamente, a Administração poderá descontar da fatura e pagar diretamente aos trabalhadores alocados na execução do contrato os valores relativos aos salários e demais verbas trabalhistas a eles devidos, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por parte da CONTRATADA, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis, conforme o artigo 19-A, inciso IV, da Instrução Normativa SLTI/MPOG n° 2/2008, e autorização expressa a ser concedida pela CONTRATADA no momento da assinatura do Contrato.

10.1.5 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará pendente até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

10.2 Nos termos do artigo 36, § 6°, da Instrução Normativa SLTI/MPOG n° 02, de 30/04/2008, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à

irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

10.2.1 não produziu os resultados acordados;

10.2.2 deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

10.2.3 deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada,

10.3 Antes do pagamento, a Contratante realizará consulta on line ao SICAF e, se necessário, aos sítios oficiais, para verificar a manutenção das condições de habilitação da Contratada, devendo o resultado ser impresso, autenticado e juntado ao processo de pagamento.

10.3.1 Eventual situação de irregularidade fiscal da contratada não impede o pagamento, se o fornecimento tiver sido prestado e atestado. Tal hipótese ensejará, entretanto, a adoção das providências tendentes ao sancionamento da empresa e rescisão contratual.

10.4 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, nos termos da Instrução Normativa n° 1.234, de 11 de janeiro de 2012, da Secretaria da Receita Federal do Brasil, inclusive quanto ao artigo 31 da Lei n° 8.212, de 1991.

10.4.1 Quanto ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), será observado o disposto na Lei Complementar nº 116, de 2003, e legislação municipal aplicável.

10.4.2 A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, instituído pelo artigo 12 da Lei Complementar nº 123, de 2006, que mantiver tal condição por não incidir na vedação do artigo 17, XII, da mesma lei, não sofrerá a retenção quanto aos impostos e contribuições abrangidos pelo referido regime, em relação às suas receitas próprias, desde que, a cada pagamento, apresente a declaração de que trata o artigo 6° da Instrução Normativa RFB n° 1.234, de 11 de janeiro de 2012.

10.5 O pagamento será efetuado por meio de Ordem Bancária de Crédito, mediante depósito em conta-corrente, na agência e estabelecimento bancário indicado pela CONTRATADA, ou por outro meio previsto na legislação vigente.

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

10.7 A CONTRATANTE não se responsabilizará por qualquer despesa que venha a ser efetuada pela CONTRATADA, que porventura não tenha sido acordada no contrato.

10.8 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios proporcionais aos dias de atraso, apurados desde a data limite prevista para

o pagamento até a data do efetivo pagamento, à taxa de 6% (seis por cento) ao ano, aplicando-se a seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

EM = Encargos Moratórios a serem acrescidos ao valor originariamente devido

I = Índice de atualização financeira, calculado segundo a fórmula:

$$I = \frac{(6 / 100)}{365}$$

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

VP = Valor da Parcela em atraso

11. CLAUSULA ONZE - FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1 A Contratada será responsável pelo gerenciamento e operação da Central de Serviços de TI da UFBA, fornecendo um ponto único de contato para os usuários da UFBA, da capital e interior (sem custo de ligação para a UFBA), visando tratar todos os incidentes, problemas, requisições de mudanças e questões relacionadas com os serviços de TI da UFBA, garantindo a operação normal do serviço solicitado dentro dos parâmetros estabelecidos nos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) especificados no item 1.2.4 do Adendo 01 deste Termo de Referência, assim como 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.

11.2 O atendimento das requisições dos usuários de TI da UFBA deve visar à solução imediata dos problemas ou o redirecionamento para as empresas terceiras que prestam serviços para a Universidade ou para as áreas operacionais da UFBA. Estas requisições referem-se a incidentes, problemas, solicitações de mudanças e questões relacionadas com os serviços de TI que causem impacto no usuário e que estão delimitadas no escopo dos serviços definidos neste Termo de Referência.

11.3 Maiores detalhes sobre a definição da forma de prestação dos serviços está detalhada no Adendo 01.

~~11.2~~11.4 A equipe designada para executar os serviços objeto deste Termo de Referência deverá pertencer ao quadro de funcionários da própria Contratada, não sendo permitida, portanto, a subcontratação da equipe, seja ela total ou parcial.

12.CLÁUSULA DOZE – DO REAJUSTE DO CONTRATO

12.1 Será admitido o reajuste dos preços dos serviços continuados contratados com prazo de vigência igual ou superior a doze meses, nos termos do artigo 19, XXII, da Instrução Normativa SLTI/MPOG n° 2/2008, mediante a aplicação de índice oficial mais favorável à Administração, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, a requerimento da Contratada e caso se verifique hipótese legal que autorize o reajustamento.

12.2. O interregno mínimo de 1 (um) ano será contado:

a. Para o primeiro reajuste: a partir da data limite para apresentação das propostas constante do Edital;
b. Para os reajustes subseqüentes ao primeiro: a partir da data do fato gerador que deu ensejo ao último reajuste ocorrido ou precluso.

12.3. O prazo para a Contratada solicitar o reajuste encerra-se na data da prorrogação contratual subseqüente à data em que se completou o cômputo do interregno mínimo de 1 (um) ano, ou na data do encerramento da vigência do contrato, caso não haja prorrogação.

12.3.1. Caso a Contratada não solicite o reajuste tempestivamente, dentro do prazo acima fixado, ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste.

12.3.1.1. Se a vigência do contrato tiver sido prorrogada, novo reajuste só poderá ser pleiteado após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado na forma prevista neste Edital.

12.3.1.2. Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido divulgado o novo índice de reajuste adotado, a Contratada deverá solicitar a inserção de cláusula no termo aditivo de prorrogação que resguarde o direito futuro ao reajuste, a ser exercido tão logo seja divulgado o novo índice, sob pena de preclusão.

12.4. Os novos valores contratuais decorrentes do reajuste terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

a. A partir da data em que se completou o cômputo do interregno mínimo de 1 (um) ano;

b. Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão dos próximos reajustes futuros; ou

12.5. Os reajustes serão formalizados por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, caso em que deverão ser formalizados por aditamento ao contrato.

13. CLÁUSULA TREZE - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1 As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

FONTE	

PROGRAMA DE TRABALHO	
ELEMENTO DE DESPESAS	

14. CLÁUSULA DOZE – DO CONTROLE DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

14.1 O órgão deve acompanhar e fiscalizar a conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, por meio de um representante especialmente designado, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997.

14.2 O representante da Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

14.2.1 A fiscalização do cumprimento das obrigações da Contratada, referentes aos empregados disponibilizados para atender o contrato, deverá seguir o disposto no Anexo IV (Guia de Fiscalização dos Contratos de Terceirização) da Instrução Normativa nº 02, de 30 de abril de 2008, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, no que couber, sem prejuízo de outras medidas que o órgão julgar necessárias, de acordo com a especificidade do objeto e do local.

14.2.2 A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos no Termo de Referência, em especial aqueles relativos aos índices de produtividade.

14.3 O fiscal ou gestor do contrato ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.4 O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais e comunicando a autoridade competente, quando for o caso, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do artigo 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.5 A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em co-responsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o artigo 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

15 CLÁUSULA QUINZE - DAS ALTERAÇÕES

15.1 Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.1.1 A CONTRATADA ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado da contratação.

15.1.2 As supressões resultantes de acordo celebrado entre os contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento).

16. DOS DESCONTOS, DAS INFRAÇÕES E DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

16.1 Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 8.666, de 1993, da Lei nº 10.520, de 2002, do Decreto nº 3.555, de 2000, e do Decreto nº 5.450, de 2005, a Contratada que, no decorrer da contratação:

16.1.1 Inexecutar total ou parcialmente o contrato;

16.1.2 Apresentar documentação falsa;

16.1.3 Comportar-se de modo inidôneo;

16.1.4 Cometer fraude fiscal;

16.1.5 Descumprir qualquer dos deveres elencados no Edital, seus Anexos ou Contrato.

16.2 A Contratada que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, aos seguintes descontos e sanções:

a.Advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;

b.Descontos:

b.1Serão 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 Níveis Mínimos de Serviço;

b.1.1Os descontos serão apuradas mensalmente e são baseadas na pontuação alcançada pela Contratada. Cada ponto obtido significa o não cumprimento de um dos indicadores de níveis de serviços, item 1.2.4 do Adendo I. Estes pontos serão totalizados e, caso não se alcance os índices de desempenho estabelecidos, serão aplicados os percentuais de desconto sobre o faturamento mensal conforme as faixas abaixo.

Pontuação alcançada	**Percentual (sobre o faturamento mensal)**
≥ 0 e < 2	0%
≥ 2 e < 4	2%

≥ 4 e < 6	4%
≥ 6 e < 8	6%
≥ 8 e < 10	8%
≥ 10 e < 12	10%
≥ 12 e < 14	12%
≥ 14 e < 16	14%
≥ 16 e < 18	16%
≥ 18 e < 20	18%
= 20	20%

Tabela de Pontuação

c.Multas:

c.1 Se a Contratada, por problemas alheios à UFBA ou julgados injustificáveis pela mesma, exceder o prazo máximo de implantação especificado no Anexo XII - PLANO TRANSIÇÃO E IMPLANTAÇÃO deste Termo de Referência, ficará sujeita a multa de **0,5% (zero vírgula cinco por cento)** por dia de atraso injustificado sobre o valor do contrato. Decorridos 30 (trinta) dias corridos de atraso a UFBA poderá decidir pela continuidade da multa ou pela rescisão, em razão da inexecução total;

c.2 Todo profissional alocado pela Contratada, para a execução dos serviços contratados, deve possuir a experiência e o perfil mínimo exigido neste Termo de Referência para o desempenho das suas funções:

c.2.1 A empresa será multada em 2% (dois por cento) do 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.

c.2.2 Em caso de reincidência de um novo profissional, a mesma será multada em 4% (quatro por cento).

c.2.3 O prazo será contado a partir da notificação, por escrito, feito pela UFBA à Contratada.

d.Suspensão de licitar e impedimento de contratar com a Universidade Federal da Bahia, pelo prazo de até dois anos;

d.1Tal penalidade pode implicar suspensão de licitar e impedimento de contratar com qualquer órgão ou entidade da Administração Pública, seja na esfera federal, estadual, do Distrito Federal ou municipal, conforme Parecer n° 87/2011/DECOR/CGU/AGU e Nota n° 205/2011/DECOR/CGU/AGU e Acórdãos n° 2.218/2011 e n° 3.757/2011, da 1ª Câmara do TCU.

e.Impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

f.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 Administração pelos prejuízos causados;

16.2.1 O desconto e a penalidade de multa podem ser aplicados cumulativamente com as demais sanções.

16.3 Após a notificação e antes de ser aplicada a penalidade cabível, será facultada à Contratada a apresentação de defesa prévia, observando-se os seguintes prazos:

16.3.1 05 (cinco) dias úteis, após a notificação, para as penalidades: advertência, multa e suspensão;

16.3.2 10 (dez) dias úteis para a penalidade de declaração de inidoneidade.

16.4 Decorridos 20 (vinte) dias corridos sem que a Contratada tenha, sem justificativa plausível, iniciado a prestação da obrigação assumida, ficará caracterizada a inexecução contratual, ensejando a sua rescisão e demais cominações legais.

16.5 As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a Contratada de ser acionada judicialmente pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto a UFBA, decorrentes das infrações cometidas.

16.6 Também ficam sujeitas às penalidades de suspensão de licitar e impedimento de contratar e de declaração de inidoneidade, previstas no subitem anterior, as empresas ou profissionais que, em razão do contrato decorrente desta licitação:

16.6.1 Tenham sofrido condenações definitivas por praticarem, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de tributos;

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

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

16.7 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

16.8 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.

16.9 As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

16.10 As penalidades não se confundem com os descontos aplicados em razão de descumprimento de NMS.

16.11 As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso das multas, cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

16.12 As infrações e sanções relativas a atos praticados no decorrer da licitação estão previstas no Edital.

16.13 Descontos e penalidades por não cumprimento dos indicadores de níveis de serviços:

16.13.1 Além das penalidades previstas legalmente nos parágrafos anteriores, a Contratada fica sujeita, também, a aplicação de descontos por decorrência do não atendimento dos níveis de serviços previstos neste Termo de Referência;

16.13.2 À juízo do gestor do contrato, por parte da UFBA, descontos poderão não ser aplicados, desde que a motivação seja devidamente explicada e caracterize-se que são decorrentes de fatos não técnicos no cumprimento dos serviços contratados;

16.13.3 Os valores referentes a descontos, que por ventura venham a ser aplicados, serão deduzidos na fatura do mês da apuração;

16.13.4 Caso a pontuação da Tabela de Pontuação atinja o valor de 20 pontos por mês em 3 (três) meses consecutivos, ou 80 pontos acumulados no período de 6 (seis) meses poderá ensejar a aplicação de rescisão contratual, dependendo da avaliação mensal conjunta dos fatores impeditivos pelo não cumprimento dos indicadores, ressalvando o exercício dos direitos do contraditório e da ampla defesa.

16.13.5 Medida Acauteladora: consoante o artigo 45 da Lei nº 9.784, de 1999, a Administração Pública poderá, sem a prévia manifestação do interessado, motivadamente, adotar providências acauteladoras, inclusive retendo o pagamento, em caso de risco iminente, como forma de prevenir a ocorrência de dano de difícil ou impossível reparação.

17.CLÁUSULA DEZESSETE - MEDIDAS ACAUTELADORAS

17.1Consoante o artigo 45 da Lei n° 9.784, de 1999, a Administração Pública poderá motivadamente adotar providências acauteladoras, inclusive retendo o pagamento, como forma de prevenir a ocorrência de dano de difícil ou impossível reparação.

18.CLÁUSULA DEZOITO - DA RESCISÃO CONTRATUAL

18.1O Contrato poderá ser rescindido pelos motivos elencados nos artigos 77 e 78 da Lei no 8.666, de 1993 e das formas previstas no artigo 79 da mesma lei.

18.2A rescisão por descumprimento das cláusulas contratuais acarretará a execução, para ressarcimento da CONTRATANTE, dos valores das multas e indenizações a ela devidos, bem como a retenção dos critérios decorrentes do Contrato, até o limite dos prejuízos causados a CONTRATANTE, além das sanções previstas neste instrumento.

18.3O termo de rescisão deverá indicar, conforme o caso:

18.3.1 Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

18.3.2 Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

18.3.3 Indenizações e multas.

19 CLÁUSULA DEZENOVE - DOS CASOS OMISSOS

19.1Os casos omissos ou situações não explicitadas nas cláusulas deste Contrato serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 10.520, de 2002, no Decreto nº 5.450, de 2005, no Decreto n° 3.555, de 2000, na Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, no Decreto nº 3.722, de 2001, na Lei Complementar nº 123, de 2006, no Decreto n° 2.271, de 1997, na Instrução Normativa SLTI/MPOG n° 2, de 30 de abril de 2008, e na Lei nº 8.666, de 1993, subsidiariamente, bem como nos demais regulamentos e normas administrativas federais, que fazem parte integrante deste Contrato, independentemente de suas transcrições.

20 CLÁUSULA VINTE - DA PUBLICAÇÃO

20.1Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação do extrato deste Contrato na Imprensa Oficial, até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias daquela data.

21 CLÁUSULA VINTE UM - DO FORO

21.1Fica eleito o foro da Seção Judiciária de Salvador/Bahia - Justiça Federal, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer questões oriundas do presente Contrato.

Divisão de Materiais/UFBA
Fls.

21.2E assim, por estarem de acordo, ajustados e contratados, depois de lido e achado conforme, as partes a seguir firmam o presente Contrato em 02 (duas) vias, de igual teor e forma, para um só efeito, na presença de 02 (duas) testemunhas abaixo assinadas.

Salvador, XX de XXXX de XXXX.

_____

Pela CONTRATANTE_____

_____

Pela CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

_____

Nome:

CPF n°:

Identidade n°:

_____

Nome:

CPF n°:

Identidade: