



## CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DA BAHIA

Senhor Licitante,

Para registro no Processo Administrativo desta Licitação, solicito a Vossa Senhoria preencher o recibo de retirada de edital abaixo, remetendo-o à Comissão Permanente de Licitação, por meio do fax (0xx71) 3311-2573 ou do e-mail: <administrativo@cra-ba.org.br>.

Informo que a comunicação de eventuais retificações no instrumento convocatório, bem como informações adicionais sobre a presente licitação, serão divulgadas no site do Conselho Regional de Administração da Bahia ([www.cra-ba.org.br](http://www.cra-ba.org.br)) na opção consulta "licitações", e/ou no endereço eletrônico [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br)

Salvador/Ba, 11 de julho de 2014.

**Mário Augusto Behrens Freire**  
Pregoeiro



## CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DA BAHIA

### PREGÃO ELETRÔNICO CRA-BA N. 0002/2014

Razão Social:

CNPJ:

Endereço:

Cidade: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ Telefone: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

E-mail para contato:

Nome do Representante para contato:

Assinale com "x", na quadrícula abaixo, o *site* pelo qual recebeu cópia do instrumento convocatório acima identificado:

- [www.cra-ba.gov.br](http://www.cra-ba.gov.br)
- [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br)

Data de retirada: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura

CARIMBO DO CNPJ-MF



# CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DA BAHIA

**PREGÃO ELETRÔNICO CRA-BA N. 0002/2014**

**TIPO: MENOR PREÇO GLOBAL**

O **CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DA BAHIA**, por intermédio do Pregoeiro designado pela Portaria CRA-BA nº05, 08 de fevereiro de 2012, e prorrogada pela Portaria CRA-BA nº45, 25 de outubro de 2013, torna público, a abertura de procedimento licitatório na modalidade **Pregão Eletrônico, do tipo menor preço global**, a ser realizado por meio da tecnologia da informação, obedecidos os preceitos da Lei 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto 3.931, de 19 de setembro de 2001, do Decreto 5.450, de 31 de maio de 2005, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e do Decreto 6.204/2007, de 05 de setembro de 2007, aplicando-se subsidiariamente as disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e subordinando-se às condições e exigências estabelecidas neste Edital.

## **DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA**

**Data: 28/07/2014**

**Horário: 14:30 horas (horário de Brasília)**

**Local: [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br)**

## **1 - DO OBJETO**

**1.1** - A presente licitação tem por objeto a Contratação de empresas prestadoras de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários (Service Desk), de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*)., conforme especificado no Anexo I – Termo de Referência.

**1.2** Constituem anexos a este edital, dele fazendo parte integrante como se transcritos estivessem:



## CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DA BAHIA

- a) ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA (**SEÇÃO B, B1, B2, B3, B4, B5 E B6**);
- b) ANEXO II - INSTRUÇÕES PARA ELABORAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS;
- c) ANEXO III – MODELO DE PLANILHAS DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS
- d) ANEXO IV - MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS
- e) ANEXO V - PLANILHA DE CUSTOS – ORÇAMENTO ESTIMADO
- f) ANEXO VI - ATESTADO DE VISITA TÉCNICA
- g) ANEXO VII - DECLARAÇÃO DA EQUIPE DE IMPLANTAÇÃO
- h) ANEXO VIII - MINUTA DE CONTRATO

### 2. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

2.1 Poderão participar deste Pregão as empresas que:

2.1.1 Atendam as condições deste Edital e seus Anexos e apresentem os documentos nele exigidos, em original ou por qualquer processo de cópia autenticada em Cartório de Notas e Ofício competente, ou por servidor da Administração ou da Equipe de Apoio do Pregão, devidamente qualificado, ou publicação em órgão da imprensa oficial;

2.1.2 Estejam cadastradas e parcialmente habilitadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, nos termos do § 1o, Art. 1o, do Decreto 3.722/01;

2.1.2.1 **Não estejam cadastradas no SICAF**, mas que tiverem interesse em participar do presente pregão. Tais empresas deverão providenciar o seu cadastramento e sua habilitação junto a qualquer Unidade Cadastradora dos órgãos da Administração Pública, ate o terceiro dia útil anterior a data do recebimento das propostas (Parágrafo único do Art. 3o, do Decreto n. 3.722/01).

**2.2 Não poderão concorrer, direta ou indiretamente, nesta licitação:**

2.2.1 Empresas em estado de falência, recuperação judicial ou extrajudicial de concurso de credores, de dissolução ou liquidação;

2.2.2 Empresas que estejam suspensas, ou tenham sido declaradas inidôneas de contratar com a Administração Pública;

2.2.3 Empresas que estejam reunidas em consórcio e sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;



## **CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DA BAHIA**

2.2.4 Servidor ou dirigente de órgão ou entidade contratante ou responsável pela licitação;

2.2.5 Empresas estrangeiras que não funcionem no País.

2.2.6 Empresa cujo objeto social não seja pertinente e compatível com o objeto deste Pregão.

### **3. DA OPÇÃO PELO TRATAMENTO DIFERENCIADO E FAVORECIDO INSTITUÍDO PELA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/2006**

3.1 As licitantes que optarem pelo tratamento diferenciado e favorecido instituído na Lei Complementar no 123/2006, de 14 de dezembro de 2006, deverão no ato de envio de sua proposta, em campo próprio do sistema Comprasnet declarar, sob as penas da lei, que cumprem os requisitos estabelecidos no art. 3o. e estão aptas a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 ao 49 da referida lei.

### **4. DA REPRESENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO**

4.1 O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico (Art. 3o, § 1o, do Decreto n. 5.450/05), no site <http://www.comprasnet.gov.br>.

4.2 As licitantes ou seus representantes legais deverão estar previamente credenciados junto ao órgão provedor, no prazo mínimo de 3 (três) dias úteis antes da data de realização do Pregão.

4.3 O credenciamento da licitante dependerá de registro cadastral atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, que também será requisito obrigatório para fins de habilitação (Art. 3o, § 2o, do Decreto n. 5.450/05).

4.4 O credenciamento junto ao provedor do sistema implica responsabilidade legal da licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão na forma eletrônica (Art. 3o, § 6o, do Decreto n. 5.450/05).

4.5 O uso da senha de acesso pela licitante e de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao Ministério da Educação, promotor da licitação,



## CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DA BAHIA

responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros (Art. 3o, § 5o, do Decreto n. 5.450/05).

4.6 Os licitantes interessados em participar deste Pregão Eletrônico deverão observar o cumprimento dos requisitos de participação estabelecidos no Art. 13, do Decreto n. 5.450/05.

### 5. DO ENVIO E DA DIVULGAÇÃO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

5.1 A partir das **14h30min (horário de Brasília)** do dia **28/07/2014**, data e horário previstos no preâmbulo deste Edital, e em conformidade com o subitem 4.3 deste Edital, terá início a sessão pública do **PREGÃO ELETRÔNICO CRA-BA N. 0002/2014**, com a divulgação das Propostas de Preços recebidas e início da etapa de lances, conforme Edital e de acordo com o Art. 22, do Decreto n. 5.450/05.

5.2 A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras sua proposta e lances (Art. 13, inciso III, do Decreto n. 5.450/05).

5.3 Incumbirá a 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 (Art. 13, inciso IV, do Decreto n. 5.450/05).

5.4 A participação no Pregão dar-se-á por meio da digitação da senha privativa da licitante e subsequente encaminhamento da Proposta de Preços **com valor unitário e total, a partir da data da liberação do edital no COMPRASNET, até às 14h30min do dia 28/07/2014, horário de Brasília**, exclusivamente por meio do sistema eletrônico (Art. 21, § 1o, Art. 13, inciso II e Art. 17, § 5o, ambos do Decreto n. 5.450/05).

5.4.1 Na descrição do serviço, não serão aceitas, **sob pena de desclassificação, transcrições copiadas do objeto do Edital, ou o uso de expressões como, por exemplo, “conforme o edital”**.

5.4.2 Durante esse período, o fornecedor poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada (Art. 21, § 4o, do Decreto n. 5.450/05).

5.5 Como requisito para a participação no Pregão a licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação



## CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DA BAHIA

e que sua proposta esta em conformidade com as exigências do instrumento convocatório (Art. 21, § 2o, do Decreto n. 5.450/05).

5.6 A Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços (anexo III) contendo as especificações detalhadas do objeto ofertado deverá ser formulada e apresentada após o encerramento da etapa de lances ou da convocação do Pregoeiro, pela empresa detentora do menor lance, por meio do fax no (71) 3311-2573 ou email: [administrativo@cra-ba.org.br](mailto:administrativo@cra-ba.org.br) (Art. 25, § 6o, do Decreto n. 5.450/05), **sob pena de desclassificação**, com posterior envio do original ou cópia autenticada, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, contados a partir da convocação do pregoeiro via chat, **com o preço unitário e total**, atualizados em conformidade com os lances eventualmente ofertados para o seguinte endereço:

**CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DA BAHIA (CRA-BA)**

**PREGÃO ELETRÔNICO CRA-BA N. 0002/2014**

**A/C DO PREGOEIRO: MÁRIO AUGUSTO BEHRENS FREIRE**

**RAZÃO SOCIAL E CNPJ**

**PROPOSTA E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

5.7 A Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços, adequada ao lance vencedor, deverá ser enviada ao COMPRASNET para que fique disponível aos demais licitantes.

5.7.1 O Pregoeiro solicitará, após o encerramento da fase de lances, o envio da planilha via Sistema Comprasnet, por meio da opção “CONVOCAR ANEXO”, adequada ao valor do lance ofertado.

5.7.2 A funcionalidade “Convocar Anexo” será utilizada durante a sessão pública do Pregão Eletrônico, a partir da etapa de aceitação das propostas. O Pregoeiro, para tanto, selecionara em tela própria do Sistema o(s) fornecedor(es) que devera(ao) enviar o(s) anexo(s). O Sistema encaminhará via chat mensagem de convocação, disponibilizando-a a todos, inclusive para acompanhamento da sociedade, e apresentara o link “Convocado”. Neste momento, o(s) fornecedor(es) convocado(s) devera(ao) encaminhar o(s) anexo(s) por meio da funcionalidade “Anexar”, disponível para esse fim. Confirmado



## CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DA BAHIA

o envio do(s) anexo(s), o Sistema apresentara a informação “Consultar”, possibilitando ao Pregoeiro a análise daquele(s).

5.7.3 A convocação para enviar anexo será encerrada por decisão do Pregoeiro inclusive nos casos de recusa de proposta. A opção “Convocar Anexo”, para o envio de anexo, estará disponível também na fase de habilitação, sendo possível apenas para o fornecedor que teve a proposta aceita. Após o encerramento da sessão pública, o sistema disponibilizará a opção de “Convocar Anexo” na fase de adjudicação, sem contar, no entanto, com a opção Chat. Nesse caso o fornecedor usará a função “Enviar anexo/planilha atualizada”, podendo utilizar o campo “Observações” para explicitar tal procedimento.

5.7.4 A fim de agilizar a sessão pública, o Pregoeiro poderá ainda solicitar o “Anexo/planilha”, via correio eletrônico [administrativo@cra-ba.org.br](mailto:administrativo@cra-ba.org.br), para melhor administração.

5.8 A apresentação da proposta implicara plena aceitação, por parte do proponente, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos e implica na 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 a perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

5.9 Não se admitira proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou a totalidade de remuneração.

5.10 A contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do §1o do art. 57 da Lei no 8.666, de 1993.

5.11 Serão desclassificadas as propostas que não atenderem as exigências do presente Edital, as exigências e especificações constantes dos Anexos a este Edital, as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência (Anexo I deste Edital), que



## CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DA BAHIA

apresentem preços que sejam manifestamente inexeqüíveis ou que não vierem a comprovar sua exeqüibilidade.

### 6. DA FORMULAÇÃO DOS LANCES

6.1 Iniciada a etapa competitiva, as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo a licitante imediatamente informada do seu recebimento e do valor consignado no registro (Art. 24, § 1o, do Decreto 5.450/05).

6.2 As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado, para abertura da sessão pública, e as regras de sua aceitação.

6.3 Só serão aceitos os lances cujos valores forem inferiores ao ultimo lance que tenha sido anteriormente registrado no sistema (Art. 24, § 3o, do Decreto n. 5.450/05).

6.4 Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar (Art. 24, § 4o, do Decreto n. 5.450/05).

6.5 Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelas demais licitantes, vedada a identificação do detentor do lance (Art. 24, § 5o, do Decreto n. 5.450/05).

6.6 A etapa de lances da sessão pública será encerrada mediante aviso de fechamento iminente dos lances, emitido pelo sistema eletrônico as licitantes, apos o que transcorrerá período de tempo de ate 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado também pelo sistema eletrônico, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances (Art. 24, § 7o, do Decreto n. 5.450/05).

6.7 Alternativamente ao disposto no subitem 5.6, o encerramento da sessão pública dar-se-á por decisão do Pregoeiro mediante encaminhamento de aviso de fechamento iminente dos lances e subsequentes transcurso do prazo de ate 30 (trinta) minutos, findo o qual será encerrada a recepção de lances (Art. 24, § 6o, do Decreto n. 5.450/05).

6.8 Apos o encerramento da etapa de lances, o Pregoeiro poderá encaminhar pelo sistema eletrônico contraproposta diretamente a licitante que tenha apresentado o lance de mais vantajosa, para que seja obtida melhor proposta, bem assim decidir sobre sua aceitação (Art. 24, § 8o, do Decreto nº 5.450/05).



## **CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DA BAHIA**

6.9 O Pregoeiro anunciará a licitante vencedora imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após a negociação e decisão pelo Pregoeiro acerca da aceitação do lance de menor valor.

6.10 No julgamento da habilitação e da proposta, 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 eficácia e validade para fins de habilitação e classificação (§ 3º, do Art. 26, do Decreto n. 5.450/05).

6.11 Os documentos a serem apresentados para cumprimento desta exigência são os relacionados no item 9 deste Edital.

6.12 A proposta apresentada será analisada e julgada de acordo com o disposto nas normas legais vigentes, e ainda em consonância com o estabelecido neste Edital e seus anexos, conforme previsto nos artigos 43, 44, 45, 46 e 48 da Lei no 8.666, de 1993, e na Lei no 10.520, de 2002.

### **7. DA DESCONEXÃO**

7.1 No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa de lances se o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados. (§ 10 do art. 24 do Decreto n. 5.450/2005).

7.2 O Pregoeiro, quando possível, dará continuidade a sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados (§ 10 do art. 24 do Decreto n. 5.450/2005).

7.3 Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes. (§ 11 do art. 24 do Decreto n. 5.450/2005).

### **8. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS**

8.1 O Pregoeiro efetuará o julgamento das Propostas, decidindo sobre aceitação dos preços obtidos.

8.2 Na análise da proposta será verificado o atendimento a todas as especificações e condições estabelecidas neste Edital e nos demais Anexos que o integram.



## CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DA BAHIA

8.3 O Pregoeiro poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal da área técnica, para orientar sua decisão.

8.4 Analisada a aceitabilidade dos preços obtidos o Pregoeiro divulgará o resultado de julgamento das Propostas.

**8.5 O critério de julgamento adotado será o de MENOR PREÇO GLOBAL.**

**8.6 Não serão aceitos preços irrisórios e/ou inexeqüíveis, cabendo à Administração a faculdade de promover verificações ou diligências que se fizerem necessárias, objetivando, comprovação da regularidade da cotação ofertada.**

**8.7 Os lances e aceitação da proposta, deverão ser ofertados com no máximo duas casas decimais.**

8.8 Se a proposta ou o lance, de menor valor não for aceitável, ou se a licitante desatender as exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo a sua habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao Edital (Art. 25, § 5º, do Decreto n. 5.450/05).

8.8.1 Ocorrendo a situação referida no subitem anterior, o Pregoeiro poderá negociar com a licitante para que seja obtido preço melhor.

8.9 Em caso de ocorrência de participação de licitante que detenha a condição de microempresa ou de empresa de pequeno porte, nos termos da Lei no 9.317/96 e a sua sucessora Lei Complementar n. 123, de 14 de dezembro de 2006, serão adotados os seguintes procedimentos:

8.9.1 Será assegurado, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte, entendendo-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores a proposta mais bem classificada;

8.9.2 Para efeito do disposto no subitem acima, ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:

8.9.2.1 A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado;



## **CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DA BAHIA**

8.9.2.2 Não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do inciso anterior, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do subitem 8.6, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

8.9.2.3 No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem enquadradas no subitem 8.6, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta;

a) Na hipótese da não-contratação nos termos previstos no subitem 7.6, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame;

b) O disposto neste subitem somente se aplicara quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte;

c) A microempresa e a empresa de pequeno porte mais bem classificada será convocada para apresentar nova proposta no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.

8.10 Será assegurado o direito de preferência previsto no art. 3º, da Lei no 8.248, de 1991, conforme procedimento estabelecido nos arts. 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

8.11 Mantido o empate entre propostas, o critério de desempate será aquele previsto no artigo 3º, § 2º, da Lei no 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos bens:

8.11.1 produzidos no País;

8.11.2 produzidos ou prestados por empresas brasileiras;

8.11.3 produzidos ou prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País.

### **9. DA HABILITAÇÃO**

9.1 O licitante vencedor deverá apresentar os documentos que demonstrem atendimento as exigências de habilitação, que são os indicados a seguir:

#### **9.1.1 HABILITAÇÃO JURÍDICA**

9.1.1.1 Registro comercial, no caso de empresa individual;



## CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DA BAHIA

9.1.1.2 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedade por ações, acompanhados de documentos que comprovem a eleição de seus administradores;

9.1.1.3 Comprovante de inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhado de prova da composição da diretoria em exercício;

9.1.1.4 Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

### 9.1.2 REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

9.1.2.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ;

9.1.2.2 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver relativo a sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto desta licitação;

9.1.2.3 Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante, mediante apresentação de **Certidão de Quitação de Tributos e Contribuições Federais e Certidões Negativas de Débito** junto ao Estado e Município;

9.1.2.4 Prova de regularidade relativa a Seguridade Social-INSS (Certidão Negativa de Débito- CND) e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço-FGTS (Certificado de Regularidade de Situação), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.

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

### 9.1.3 QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

9.1.3.1 Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

9.1.3.2 Certidão negativa de falência ou concordata expedida pelo distribuidor da sede



## CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DA BAHIA

da pessoa jurídica;

9.1.3. A boa situação econômico-financeiro será comprovada mediante apresentação de capital social ou patrimônio líquido correspondente a, no mínimo, 10% (dez por cento) do valor de sua proposta, por meio de Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, de acordo com o disposto no art. 31, § 3º da Lei nº 8.666/93 (Acórdão TCU nº 1.844/2005 – Plenário).

9.1.4 As empresas que estiverem regularmente cadastradas e parcialmente habilitadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF estarão dispensadas de apresentarem os documentos acima, **COM EXCEÇÃO DO SUBITEM 9.1.3.2, DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO – FINANCEIRA (CERTIDÃO NEGATIVA DE FALÊNCIA OU CONCORDATA EXPEDIDA PELO DISTRIBUIDOR DA SEDE DA PESSOA JURÍDICA), com validade de até 90 (noventa) dias, contados da data de sua expedição, somente para aquelas que não constarem no corpo da certidão o período de validade.**

### 9.1.5 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA.

9.1.5.1 Atestado(s) de Capacidade Técnica, a ser fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão da licitante para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, expondo elementos que demonstrem a dimensão do número de usuários possíveis de serem atendidos, com uma quantidade mínima de 100 (cem) demandas por mês;

9.1.5.2 Atestado(s) de Capacidade Técnica, a ser fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão da licitante para desempenho de atividades de serviços de implantação e operação de central de atendimento (Service Desk) de acordo com as disciplinas ITIL;

9.1.5.3 Atestado(s) de Capacidade Técnica, a ser fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão da licitante para desempenho de atividades e procedimentos operacionais utilizando as disciplinas ITIL: Gerência de Configurações e Gerência de Incidentes;



## **CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DA BAHIA**

9.1.5.4 Atestado(s) de Capacidade Técnica, a ser fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão da licitante para desempenho de prestação de Serviços de Suporte Técnico e Atendimento a usuário de TI, com pagamento mensal baseado no Nível de Serviço Alcançado;

9.1.5.5 Atestado(s) de Capacidade Técnica, a ser fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão da licitante para desempenho de prestação de Serviços de manutenção de equipamentos de informática, devidamente registrado CREA-BA;

9.1.5.6 Comprovação de registro da empresa e do seu respectivo responsável técnico da empresa no CREA, para atividades de manutenção de equipamentos de informática;

9.1.5.7 Comprovação de que dispõe de estrutura técnica adequada (instalações, aparelhamento e corpo técnico) para cumprimento do objeto dessa licitação, mediante declaração própria, acompanhada de relação detalhando a estrutura física, aparelhamento, pessoal técnico, endereço e telefone;

9.1.5.8 Deverá comprovar qualificação técnica do profissional analista de processos através da cópia autenticada da carteira de trabalho ou cópia simples acompanhada do original da carteira de trabalho ( das páginas de identificação,(foto) qualificação civil ) e do certificado emitido pelo órgão competente para ITIL v3;

9.1.5.9 Deverá comprovar qualificação técnica de pelo menos um profissional através da cópia autenticada da carteira de trabalho ou cópia simples acompanhada do original da carteira de Trabalho( das páginas de identificação,(foto) qualificação civil) e do transcript com as certificações técnicas MCSA(Microsoft Certified Systems Administration);

9.1.5.10 Deverá comprovar qualificação técnica de pelo menos um profissional através da cópia autenticada da carteira de trabalho ou cópia simples acompanhada do original da carteira de Trabalho( das páginas de identificação,(foto) qualificação civil) e do transcript com as certificações técnicas MCSE(Microsoft Certified Systems Engineer);

9.1.5.11 Deverá comprovar qualificação técnica de pelo menos um profissional através da cópia autenticada da carteira de trabalho ou cópia simples acompanhada do original da carteira de Trabalho( das páginas de identificação,(foto) qualificação civil) e do transcript com as certificações técnicas MCTS (Microsoft Certified Technology Specialist) para Active Directory Configuration em Windows Server 2008 R2 (ou superior);



## CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DA BAHIA

9.1.5.12 Deverá comprovar qualificação técnica de pelo menos um profissional através da cópia autenticada da carteira de trabalho ou cópia simples acompanhada do original da carteira de Trabalho( das páginas de identificação,(foto) qualificação civil) e do transcript com as certificações técnicas MCTS (Microsoft Certified Technology Specialist) para Network Infrastructure Configuration em Windows Server 2008 R2 (ou superior);

9.1.5.13 Deverá comprovar qualificação técnica de pelo menos um profissional através da cópia autenticada da carteira de trabalho ou cópia simples acompanhada do original da carteira de Trabalho (das páginas de identificação,(foto) qualificação civil) e do certificado da solução de backup utilizada pelo CRA;

9.1.5.14 A licitante deve possuir no mínimo um profissional especializado na área de Storage. O profissional deve possuir certificação emitida pelo fabricante dos equipamentos utilizados no CRA-BA(incluindo soluções de armazenamento em disco ou certificação do SNIA (Storage Networking Industry Association), sendo aceitas Systems Engineer ou Architect;

9.1.5.15 A licitante deve possuir no mínimo um profissional especializado em servidores Dell e/ou HP;

9.1.5.16 A licitante deve possuir no mínimo um profissional especializado em ambientes virtualizados, O profissional deverá possuir certificação técnica em VMware e/ou Hyper-V;

9.1.5.17 As certificações referidas nos itens 9.1.5.9 a 9.1.5.16 poderão ser de um ou mais profissionais, pertencentes ao quadro funcional da licitante, desde que acompanhada da cópia autenticada da carteira de trabalho ou cópia simples acompanhada do original da carteira de Trabalho (das páginas de identificação,(foto) qualificação civil);

9.1.5.18 A comprovação da capacitação técnica dar-se-á mediante a apresentação de certificado(s) de cada instituição/fabricante, conforme o caso. As certificações deverão ser dos mesmos fabricantes das soluções utilizadas no CRA-BA, descritas no ANEXO B1 - DISPOSIÇÕES GERAIS. (exceto certificações generalistas como SNIA e ITIL).

Os documentos citados nos itens de qualificação técnica estão sujeitos a verificação através de vistoria e diligência por parte do CRA-BA.



## CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DA BAHIA

### 9.1.6 DECLARAÇÕES ELETRÔNICAS, POR MEIO DO PORTAL COMPRASNET:

- a) De que conhece e concorda com as condições estabelecidas no edital e que atende aos requisitos da habilitação;
- b) De que não possui em seu quadro de pessoal (empregados) menores, em cumprimento ao disposto no inciso XXXIII do art. 7º da CF/88;
- c) Declaração expressa do proponente, sob as penas da Lei, comprometendo-se a informar quanto a **superveniência de fatos impeditivos** para a sua habilitação neste certame;
- d) Declaração de elaboração Independente de Proposta;
- e) Declaração de que conhece e concorda com as condições estabelecidas no edital e que atende aos requisitos da habilitação.

**9.1.7 Apresentar documento comprobatório da condição de microempresa ou empresa de pequeno porte**, mediante certidão expedida pela Junta Comercial, nos termos do que prescreve o art. 8º da Instrução Normativa nº 103, de 30 de abril de 2007, do Diretor do Departamento Nacional de Registro do Comercio – DNRC e Art. 11 do Decreto n. 6.204/07 (**apenas para empresário ou Sociedade enquadrado como ME ou EPP**), havendo necessidade a Administração poderá solicitar o Balanço Patrimonial do último exercício.

9.2 Os documentos necessários a habilitação que não estejam contemplados no SICAF, inclusive quando houver necessidade de envio de anexos, deverão ser apresentados via fax ou e-mail, no prazo definido no edital, após solicitação do pregoeiro no sistema eletrônico. Os documentos e anexos exigidos, quando remetidos via fax, deverão ser apresentados posteriormente em original ou por cópia autenticada, nos prazos estabelecidos no Edital.

9.3 Não serão aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitação de documento” em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos.

9.4 Serão inabilitadas as empresas que não atenderem as exigências deste item.

## 10 - DAS PENALIDADES

**10.1** - Fica estipulado o percentual de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) a título de multa de mora por dia de atraso no cumprimento das obrigações ajustadas,



## CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DA BAHIA

incidentes sobre o valor empenhado ou sobre a quantia correspondente à parcela inadimplida da obrigação.

**10.2** - Pela inexecução total ou parcial das obrigações decorrentes desta licitação, a contratada ficará sujeita às seguintes penalidades:

- a) advertência;
- b) multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação ou sobre a parte não cumprida;
- c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o Conselho Regional de Administração da Bahia pelo prazo de até 02 (dois) anos;
- d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

**10.3** - As penalidades previstas nas alíneas “a”, “c” e “d” do item anterior poderão ser aplicadas juntamente com a da alínea “b” do mesmo item.

**10.4** - Caso a empresa vencedora se recuse a apresentar nova proposta de preços, nos termos do subitem 5.6 deste Edital ou a receber a Nota de Empenho no prazo indicado, sem motivo justificado, ficará caracterizado o descumprimento total da obrigação, sendo-lhe aplicada, isolada ou cumulativamente, as penalidades previstas no item 11.2, alíneas “b”, e “d”.

**10.5** - A licitante que deixar de entregar ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da realização do certame ou da execução do seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do ajuste, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de até cinco anos e, se for o caso, será descredenciada do SICAF, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e das demais cominações legais.

**10.6** - As multas devidas e/ou prejuízos causados ao Conselho Regional de Administração da Bahia pela Contratada serão deduzidos de pleno direito de valores que lhe forem devidos, ou recolhidos através de GRU ou cheque nominal em favor do Conselho Regional de Administração da Bahia, ou cobradas judicialmente.

**10.7** - A Contratada inadimplente que não tiver valores a receber da Conselho Regional de Administração da Bahia terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, após a notificação oficial, para recolhimento da multa, na forma estabelecida no subitem 11.6.



## **CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DA BAHIA**

**10.8** - A aplicação de qualquer das penalidades previstas neste Edital será, obrigatoriamente registrada no SICAF e precedida de regular processo administrativo, onde será assegurado o contraditório e a ampla defesa.

### **11 - DOS RECURSOS, DA REPRESENTAÇÃO E DO PEDIDO DE RECONSIDERAÇÃO**

**11.1** – Declarada a empresa vencedora, qualquer licitante poderá, durante a Sessão Pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de 03 (três) dias úteis para, querendo, apresentar as razões do recurso, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas para, querendo, apresentarem contra-razões em igual prazo, que começará a correr após o término do prazo da recorrente.

**11.2** - A falta de manifestação imediata e motivada da licitante quanto à intenção de recorrer, nos termos do item anterior, importará na decadência desse direito, ficando o Pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora.

**11.3** - Os recursos contra a decisão do Pregoeiro não terão efeito suspensivo.

**11.4** - Os recursos contra anulação ou revogação da licitação, rescisão do contrato, bem como contra a aplicação das penas de advertência, suspensão temporária ou de multa, poderão ser interpostos no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data em que se verificar a intimação dos interessados.

**11.5** - Qualquer pessoa que pretender impugnar os termos deste Edital deverá fazê-lo por meio de expediente escrito dirigido ao Pregoeiro, observada a antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis, contados da data fixada para abertura da sessão pública.

**11.6** - Decairá do direito de impugnar os termos deste Edital se não o fizer no prazo previsto no item anterior, não revestindo natureza de recurso, as alegações apresentadas por empresa que tendo aceitado sem objeção o instrumento convocatório, venha, após julgamento desfavorável, alegar falhas ou irregularidades que o viciariam.

**11.7** - A impugnação feita tempestivamente será decidida pelo Pregoeiro no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

### **12 - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**



## CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DA BAHIA

**12.1** - A despesa decorrente da contratação do objeto do presente Pregão correrá à conta de recursos específicos consignados no orçamento do Conselho Regional de Administração da Bahia ou a ela provisionado, os quais serão discriminados na respectiva Nota de Empenho.

### 13 - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**13.1** - Independentemente de declaração expressa, a simples apresentação de proposta implica a plena aceitação das condições estipuladas neste Edital e seus Anexos.

**13.2** – O Conselho Regional de Administração da Bahia poderá adiar ou revogar a presente licitação por interesse público, decorrente de fato superveniente, devidamente comprovado, pertinente e suficiente a justificar tal conduta. Devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado, ficando, nesse último caso, desobrigada de indenizar, ressalvado o disposto no § 2º do artigo 29 do Decreto nº 5.450/2005.

**13.3** - As decisões do Pregoeiro serão consideradas definitivas somente após terem sido homologadas pela autoridade competente do Conselho Regional de Administração da Bahia

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

**13.5** – O Conselho Regional de Administração da Bahia poderá cancelar de pleno direito a Nota de Empenho que vier a ser emitida em decorrência desta licitação, bem como rescindir o respectivo Contrato, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, desde que motivado o ato e assegurados ao licitante vencedor o contraditório e a ampla defesa, quando este:

- a) Vier a ser atingido por protesto de título, execução fiscal ou outros fatos que comprometam sua capacidade econômico-financeira;
- b) For envolvido em escândalo público e notório;



## CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DA BAHIA

c) Na hipótese de ser anulada a adjudicação em virtude de qualquer dispositivo legal que a autorize.

**13.6** – O Conselho Regional de Administração da Bahia poderá, até o recebimento da Nota de Empenho, excluir qualquer licitante, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, sem que a este assista o direito de reclamar indenização ou ressarcimento, se chegar ao seu conhecimento, em qualquer fase do processo licitatório, fato ou circunstância que desabone a idoneidade do licitante.

**13.7** - Alterações das condições deste Edital, bem como informações adicionais, serão divulgadas na “homepage” do Conselho Regional de Administração da Bahia ([www.cra-org.br](http://www.cra-org.br)), ficando as licitantes obrigadas a acessá-las para ciência.

**13.8** - Os pedidos de esclarecimentos deverão ser enviados em até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para a abertura do Certame, exclusivamente por meio eletrônico ([administrativo@cra-ba.org.br](mailto:administrativo@cra-ba.org.br)).

### 14. OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

**14.1.** A CONTRATANTE disponibilizará o seu ambiente nos 5 (cinco) últimos dias úteis que precedem ao prazo de entrega das propostas, para que as empresas interessadas façam uma visita técnica, com vistas a avaliar as condições dos equipamentos, estrutura física, elétrica e lógica, e demais informações necessárias ao dimensionamento dos serviços.

- Na ocasião, a empresa interessada deverá assinar um atestado de visita técnica e de conhecimento do parque e da estrutura computacional, condição necessária para a participação no processo licitatório.

### 15. OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS ESPECÍFICAS

15.1. A contratação com o licitante vencedor obedecerá as condições do instrumento de contrato.

15.2. Além das determinações contidas na minuta de contrato, bem como daquelas decorrentes de lei, serão observadas na contratação derivada deste instrumento convocatório as seguintes cláusulas:



## CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DA BAHIA

- 15.2.1. Prestar os serviços dentro do horário administrativo da CONTRATANTE; nos casos em que for necessária a prestação de serviços em horário extraordinário deverá haver a autorização expressa da CONTRATANTE;
- 15.2.2. Prestar os serviços objeto do presente contrato de forma ininterrupta, a fim de que não haja solução de continuidade na execução dos mesmos;
- 15.2.3. Manter sigilo absoluto sobre a natureza, conteúdo e andamento dos serviços, bem como sobre todas as informações, dados e documentos pertencentes à CONTRATANTE, aos quais a CONTRATADA tenha acesso, sejam eles relativos ou não à prestação dos serviços; isso inclui, sem se limitar, a adoção de procedimentos adequados para armazenamento, transmissão, transporte e utilização de informações em qualquer mídia, tanto nas dependências da CONTRATANTE, quanto em ambiente externo;
- 15.2.4. A CONTRATADA deverá assinar Termo de Compromisso, Sigilo e Confidencialidade, constante NO ANEXO B5;
- 15.2.5. A CONTRATANTE deverá exigir que a CONTRATADA tenha declarações similares às do item anterior, assinadas por seus empregados diretamente envolvidos na contratação;
- 15.2.6. Atender às solicitações de serviços de acordo com as especificações técnicas, cronogramas e condições especificadas e acordadas nas ordens de serviço;
- 15.2.7. Prestar os serviços com pessoal adequadamente capacitado em locais e instalações de acordo com as orientações constantes neste edital;
- 15.2.8. Dispor de pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, nos regimes contratados, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, greve, demissão e outros análogos, obedecidas às disposições da legislação trabalhista vigente;
- 15.2.9. Transferir para a equipe designada pela CONTRATANTE o conhecimento na utilização das ferramentas, processos, metodologias e softwares utilizados na execução dos trabalhos;
- 15.2.10. Manter os sistemas de controle permanentemente atualizados;
- 15.2.11. Apresentar previamente para aprovação da CONTRATANTE, o currículo, devidamente comprovado, dos empregados que serão alocados para a



## CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DA BAHIA

execução do serviço. Os currículos apresentados deverão seguir o modelo do Seção B4 deste Instrumento e deverão ser assinados pelo profissional e o representante legal da empresa;

- 15.2.12. Manter todo seu pessoal técnico atualizado, através de programa específico de formação e treinamento, de forma a acompanhar o desenvolvimento tecnológico do mercado, permitir a imediata implementação de novas ferramentas tecnológicas que a CONTRATADA decida adotar;
- 15.2.13. Adotar as providências e assumir as obrigações estabelecidas na legislação de acidentes do trabalho, quando em ocorrência de espécie, forem vítimas os seus empregados, no desempenho dos serviços ou na conexão com eles, ainda que verificados em dependências da CONTRATANTE;
- 15.2.14. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto deste contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;
- 15.2.15. Garantir, através da apresentação de Termos de Responsabilidade firmados pelos seus empregados perante a contratada, que cada empregado conhece e se obriga a cumprir a Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;
- 15.2.16. Cumprir e fazer com que seus empregados cumpram a Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;
- 15.2.17. Proporcionar os vencimentos compatíveis com a média do mercado local aos profissionais envolvidos no contrato de forma a minimizar o rodízio deste pessoal especializado, detentor de informações técnicas privilegiadas;
- 15.2.18. Sanar qualquer defeito ou mau funcionamento dos produtos gerados, ocorrido no prazo de 12 (doze) meses a partir da aceitação do serviço realizado, e será corrigido pela CONTRATADA sem ônus para o CONTRATANTE;
- 15.2.19. Utilizar cópias legais de software, sistemas operacionais e outros necessários para a realização dos serviços em suas instalações;
- 15.2.20. Manter representação para contato em Salvador;
- 15.2.21. Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas nesta licitação;
- 15.2.22. A CONTRATADA deverá indicar um Preposto que será o responsável por todas as ações referentes aos serviços contratados;
- 15.2.23. A área gestora do contrato é o Setor Administrativo-Financeiro;



## **CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DA BAHIA**

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

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

### **16. PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO**

a) A vigência do contrato será de 1 (um) ano, a contar da data de sua assinatura, ou outra data futura fixada pela unidade requisitante. O Contrato poderá ser renovado conforme previsão legal.

b) O cronograma de execução física e financeira deverá ser elaborado pela CONTRATANTE.

### **17 - DAS PENALIDADES**

**17.1** - Fica estipulado o percentual de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) a título de multa de mora por dia de atraso no cumprimento das obrigações ajustadas, incidentes sobre o valor empenhado ou sobre a quantia correspondente à parcela inadimplida da obrigação.

**17.2** - Pela inexecução total ou parcial das obrigações decorrentes desta licitação, a contratada ficará sujeita às seguintes penalidades:

**a)** advertência;

**b)** multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação ou sobre a parte não cumprida;

**c)** suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o Conselho Regional de Administração da Bahia pelo prazo de até 02 (dois) anos;

**d)** declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.



## **CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DA BAHIA**

**17.3** - As penalidades previstas nas alíneas “a”, “c” e “d” do item anterior poderão ser aplicadas juntamente com a da alínea “b” do mesmo item.

**17.4** - Caso a empresa vencedora se recuse a apresentar nova proposta de preços, nos termos do subitem 5.6 deste Edital ou a receber a Nota de Empenho no prazo indicado, sem motivo justificado, ficará caracterizado o descumprimento total da obrigação, sendo-lhe aplicada, isolada ou cumulativamente, as penalidades previstas no item 11.2, alíneas “b”, e “d”.

**17.5** - A licitante que deixar de entregar ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da realização do certame ou da execução do seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do ajuste, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de até cinco anos e, se for o caso, será descredenciada do SICAF, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e das demais cominações legais.

**17.6** - As multas devidas e/ou prejuízos causados ao Conselho Regional de Administração da Bahia pela Contratada serão deduzidos de pleno direito de valores que lhe forem devidos, ou recolhidos através de GRU ou cheque nominal em favor do Conselho Regional de Administração da Bahia, ou cobradas judicialmente.

**17.7** - A Contratada inadimplente que não tiver valores a receber da Conselho Regional de Administração da Bahia terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, após a notificação oficial, para recolhimento da multa, na forma estabelecida no subitem 11.6.

**17.8** - A aplicação de qualquer das penalidades previstas neste Edital será, obrigatoriamente registrada no SICAF e precedida de regular processo administrativo, onde será assegurado o contraditório e a ampla defesa.

### **18. DA FORMA DE COMUNICAÇÃO**

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



## CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DA BAHIA

### 19. ESTIMATIVA DO VALOR

- a. O valor de referência para a presente contratação, respeitadas as características do objeto pretendido é de R\$152.688,68 (cento e cinquenta e dois mil, seiscentos e oitenta e oito reais e sessenta e oito centavos).

**20.** Tal valor restou obtido pela média aritmética dos orçamentos colhidos pela Equipe Técnica, que representam o preço de mercado praticado, CONFORME **ANEXO V - PLANILHA DE CUSTOS – ORÇAMENTO ESTIMADO.**

### 21. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas com a execução da presente licitação correrão à conta dos recursos orçamentários referente ao Elemento de Despesa 3.1.35.06 (Assessoria em Informática).

### 22. DA GARANTIA

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

Salvador/Ba, 11 de julho de 2014.

**Mário Augusto Behrens Freire**

Pregoeiro



Conselho Regional de Administração da Bahia

Modalidade de Licitação PREGÃO ELETRÔNICO	Número 0002/2014
--	---------------------

## **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0002/2014**

### **ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA (TERMO DE REFERÊNCIA nº 002/2014)**

#### **SEÇÃO B - DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS**

##### **TERMO DE REFERÊNCIA**

#### **2. OBJETO DA LICITAÇÃO**

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

- a) Serviço de Implantação e operação de central de serviços e de suporte de Primeiro Nível ou N1: Implementado mediante atendimento via central telefônica, com equipe de profissionais alocada exclusivamente nas dependências da CONTRATADA.

O serviço de operação de telessuporte deve prover um ponto central de contato para todos os usuários de TI da CONTRATANTE. É responsável por registrar e acompanhar todas as solicitações ou requisições de serviços e incidentes, provendo ao usuário uma interface de acesso a processos e atividades do CRA-BA.

- b) Serviço de suporte Especializado local (Segundo Nível ou N2): Implementado mediante atendimento via equipe de técnicos que atuarão em campo nas unidades da CONTRATANTE, exclusivamente.





Conselho Regional de Administração da Bahia

Modalidade de Licitação PREGÃO ELETRÔNICO	Número 0002/2014
--	---------------------

O Serviço de Suporte Local consiste, majoritariamente, no Atendimento Presencial no ambiente do usuário, que sempre será acionado quando o primeiro nível não conseguir resolver o incidente ou solicitação de serviço, pelo teleporte.

- c) Serviço de Suporte e Gestão da Segurança da Informação (Terceiro Nível ou N3): Implementado mediante atendimento via equipe de Analistas Especializados que atuarão em regime sob demanda na unidade da CONTRATANTE.
- d) Serviço de Assistência técnica de Manutenção de Equipamentos de TI: Implementado mediante atendimento em assistência técnica especializada na CONTRATADA, via equipe de técnicos e estrutura física equipada para este fim.

## 2.2. JUSTIFICATIVA PARA REUNIÃO DE SERVIÇOS DE SERVICE DESK COM MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE TI EM UMA ÚNICA CONTRATAÇÃO

A justificativa para a contratação do suporte de primeiro e segundo nível juntamente com a manutenção dos equipamentos de TI se dá pelos seguintes motivos:

- Pela correlação dos serviços a serem prestados, tanto do ponto de vista dos profissionais técnicos, quanto, principalmente, dos usuários;
- Para evitar os problemas decorrentes da transferência de responsabilidade entre fornecedores diferentes de serviços correlatos;
- Para reduzir os itens de controle e a estrutura administrativa necessária ao gerenciamento deste tipo de contrato;
- Para facilitar o controle do Acordo de Nível de Serviço;
- Pela possibilidade de obtenção de economia de escala decorrente do rateio das despesas administrativas em função da contratação dos serviços através de uma única empresa.
- Relativamente à assistência técnica devemos registrar que parte do parque computacional do CONTRATANTE encontra-se descoberto de garantia técnica contratual. Tal situação aumenta o risco de interrupções prolongadas dos serviços de TI aos usuários.
- Assim, buscando melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo CONTRATANTE, mediante o pronto atendimento às demandas da sociedade e do público interno em geral, torna-se imprescindível a manutenção de sua infraestrutura de tecnologia da informação, mais especificamente os microcomputadores, servidores, impressoras, switches, scanners, plotters, notebooks e outros equipamentos, de forma a apoiar,





**CRA/BA**

**Conselho Regional de Administração da Bahia**

Modalidade de Licitação PREGÃO ELETRÔNICO	Número 0002/2014
--	---------------------

tempestivamente os usuários no processos de trabalho do Órgão e suas atividades finalísticas.

Dessa forma, é considerada vantajosa à reunião dos serviços de suporte de primeiro e segundo nível com a manutenção dos equipamentos de TI em uma única contratação.

### 2.3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

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

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

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

### 3. Estrutura do Termo de Referência

- 3.1. Os seguintes documentos estão compondo este Termo de Referência (TR):
- SEÇÃO B1: *Descrição do Ambiente Tecnológico*
  - SEÇÃO B2: *Catálogo de Serviços*
  - SEÇÃO B3: *Acordo de Nível de Serviços e Indicadores*
  - SEÇÃO B4: *Fator de Ajuste*
  - SEÇÃO B5: *Termo de Compromisso e Confidencialidade*
  - SEÇÃO B6: *Solução Informatizada de Gerenciamento da Central de Serviços*





Conselho Regional de Administração da Bahia

Modalidade de Licitação PREGÃO ELETRÔNICO	Número 0002/2014
--	---------------------

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

3.3. A especificação da solução de Sistema Informatizado de Gerenciamento da Central de Serviços constará na SEÇÃO B6 deste TR.

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

- Central de Serviços;
- Gerenciamento de Incidentes;
- Gerenciamento do Catálogo de Serviços;
- Gerenciamento de Nível de Serviço;

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

3.6. Descrição do Ambiente

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

3.7. Execução dos Serviços

3.7.1. Local de Atendimento:

Avenida Tancredo Neves, 999, Edf. Metropolitano Alfa, 6º andar, Caminho das Árvores, Salvador - BA, 41820-021.

3.7.2. Horário de Atendimento:

**Regular** - Dias úteis, das 09:00 às 18:00.

3.8. Localização da Central de Serviços





**CRA/BA**

**Conselho Regional de Administração da Bahia**

Modalidade de Licitação PREGÃO ELETRÔNICO	Número 0002/2014
--	---------------------

### 3.8.1. Na CONTRATADA

A Central de Serviços funcionará nas dependências da própria CONTRATADA. Todos os recursos necessários para o funcionamento da central será provida pela mesma. Com exceção das atividade técnicas presenciais, recursos abaixo serão fornecidos pela CONTRATANTE.

- Recursos Estruturais (Telefones, Mesas, Cadeiras e Estações de Trabalho).

### 3.9. Processos

3.9.1. A CONTRATADA, após a assinatura do contrato, deverá executar um estudo na estrutura de TI da CONTRATANTE, seus processos e fluxos de trabalho, tanto técnicos como administrativos. Deverá ser composto, no mínimo, pelas seguintes atividades:

3.9.2. Levantamento e Análise de Processos: A CONTRATADA deverá estudar os processos existentes na área de TI da CONTRATANTE, relativos aos processos da ITIL existentes. Este processo deverá ser realizado por profissional técnico qualificado em modelagem de Processos com certificação em ITIL, e que possua experiência em mapeamento de Processos de Service Desk.

3.9.3. Modelagem e Relatório de Recomendações: A CONTRATADA deverá modelar e implantar os seguintes processos da área de TI da CONTRATANTE conforme o Item de Suporte a Serviços da ITIL (Support Services):

- Central de Serviços;
- Gerenciamento de Incidentes;
- Gerenciamento do Catálogo de Serviços;
- Gerenciamento de Nível de Serviço;

### 3.10. Implantação

a) Reunião inicial da apresentação da equipe de Projeto e Definições de Papeis e Responsabilidade, além de apresentação do Plano do Projeto. Nesta reunião deverá ser





Conselho Regional de Administração da Bahia

Modalidade de Licitação PREGÃO ELETRÔNICO	Número 0002/2014
--	---------------------

comprovada qualificação técnica da equipe de implantação e atendimento do Service Desk;

b) **Execução do inventário dos itens de configuração:** em até 30 dias contados a partir do início do contrato;

c) **Levantamento dos processos e fluxos de trabalho envolvidos:** em até 15 dias contados a partir do início do contrato;

d) **Preparação e apresentação do Catálogo de Serviços, a ser implementado de acordo com as premissas fornecidas pela CRA-BA:** em até 20 dias contados a partir do término da atividade descrita no item “b”;

e) **Preparação dos modelos dos processos envolvidos e relatório de recomendações:** em até 20 dias, contados a partir do término da atividade descrita no item “b”;

f) **Disponibilização da solução de gestão de serviços de TI:** em até 15 dias uteis a partir do início do contrato, para testes. Quaisquer customizações necessárias, identificadas após a elaboração dos modelos de processos, deverão ser efetuadas em até 20 dias;

g) **Capacitação dos envolvidos indicados pela CRA-BA:** 5 dias, após término da atividade descrita no item “e”.

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

3.10.2. Posteriormente à entrega dos modelos dos processos, caberá à área de TI, juntamente com a CONTRATADA, fazer o levantamento das mudanças necessárias nos mesmos para adequação às necessidades da unidade. Durante os primeiros 60 dias, os indicadores serão gerados (tão logo seja possível obtê-los a partir da solução de gestão de serviços de TI), mas não serão considerados para efeito do cálculo do fator de ajuste (SEÇÃO B4), que, durante este período, terá o valor fixo de 1,0.

3.10.3. Processos, indicadores e instruções de trabalhos desenvolvidos durante a prestação de serviços são de propriedade do CONTRATANTE, não cabendo à





Conselho Regional de Administração da Bahia

Modalidade de Licitação PREGÃO ELETRÔNICO	Número 0002/2014
--	---------------------

CONTRATADA nenhuma indenização por direitos autorais ou outros de qualquer espécie.

### 3.11. Funcionamento

3.11.1. Os chamados chegarão à Central de Serviços através dos meios de comunicação disponíveis (telefone, WEB, email, presencial etc.), onde serão tratados adequadamente. Os chamados registrados através da WEB devem passar por triagem regular para serem imputados na central dentro das suas particularidades de prioridade e impacto. Após o fechamento definitivo de uma ocorrência, caberá à Central de Serviços realizar a pesquisa de satisfação com o usuário respectivo.

3.11.2. Os processos definidos para a Central devem ser rigorosamente cumpridos, atendendo aos critérios para abertura e fechamento de incidentes, escalonamento para Gestão de Problemas e respectivo fechamento, bem com as interfaces com os processos de Gestão de Mudanças, Configuração e Entrega.

3.11.3. Dentre os motivos para abertura de registros temos:

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

3.11.4. Serviços Prestados pela Central de Serviços

- a. Deverá fornecer um ponto único de contato com a área de TIC para os usuários dos serviços de TIC, ou seja, constituir um Ponto Único de Contato (Single Point of Contact – SPOC), simplificando o dia-a-dia dos usuários e permitindo a área de TIC ter o total controle sobre todas as comunicações recebidas;





Conselho Regional de Administração da Bahia

Modalidade de Licitação PREGÃO ELETRÔNICO	Número 0002/2014
--	---------------------

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

#### 3.11.5. Serviços Prestados pelos técnicos de 1º nível

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

- Atender às solicitações dos Usuários da CONTRATANTE, registrando-as no sistema de Controle de Incidentes;
- Identificar os chamados, classificando-os de acordo com a sua natureza e prioridade;
- Executar funções de suporte final (1º nível), verbal ou remotamente, incluindo o atendimento e o suporte aos usuários no uso do ambiente computacional sob sua responsabilidade;





**Conselho Regional de Administração da Bahia**

Modalidade de Licitação PREGÃO ELETRÔNICO	Número 0002/2014
--	---------------------

- Encaminhar os atendimentos para áreas específicas, caso estas não possam ser resolvidas no atendimento remoto;
- Realizar o fechamento dos chamados, após a sua efetiva conclusão;
- Diagnosticar e resolver, quando possível, problemas de hardware/software dos Itens de Configuração cobertos pelo contrato;
- Administrar a utilização dos equipamentos localizados nos órgãos/unidades, acionando, sempre que necessário, as empresas responsáveis por garantias ou contratos vigentes de manutenção;
- Suporte ao uso de sistemas corporativos;
- Realizar pesquisa de satisfação junto aos usuários quando do fechamento dos chamados.

### 3.11.6. Serviços Prestados pelos técnicos de 2º nível

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

- Atender aos chamados passados pelo primeiro nível, dentro dos prazos acordados para este atendimento;
- Executar funções de suporte final incluindo o atendimento e o suporte aos usuários no uso do ambiente computacional sob sua responsabilidade;
- Instalar e configurar softwares nos microcomputadores, assegurando o acesso à rede e documentando as configurações feitas;
- Instalação e configuração de hardware/software como, por exemplo, impressoras, monitores de vídeo, placas de rede e outros periféricos em geral, além de sistemas operacionais e aplicativos nos terminais de usuário;
- Diagnosticar e solucionar problemas de hardware/software dos ativos cobertos pelo contrato;
- Suporte operacional dos aplicativos (suíte de escritório, navegador, utilitários etc.) instalados no ambiente computacional do CONTRATANTE;
- Documentar as soluções geradas para a solução dos incidentes
- Não resolvendo o incidente no 2º nível de atendimento é encaminhado para o 3º nível de atendimento.

### 3.11.7. Serviço de Suporte e Gestão da Segurança da Informação na infraestrutura de tecnologia de informação(TI) do CRA-BA.

Conjunto de atividades que engloba, entre outras, a administração e o gerenciamento do ambiente de redes WAN, LAN e WLAN, links que interconectam as diversas





**Conselho Regional de Administração da Bahia**

Modalidade de Licitação PREGÃO ELETRÔNICO	Número 0002/2014
--	---------------------

localidades, roteadores, hubs, switches e o suporte e operação do ambiente dos servidores (hardware, sistema operacional, aplicações e serviços).

#### 3.11.7.1. Administração de Redes Físicas e Lógicas

A administração da rede física e lógica envolve atividades relativas ao a administração e o gerenciamento do ambiente de redes WAN, LAN e WLAN (links que interconectam estas localidades, roteadores, hubs, switches, entre outros).

#### 3.11.7.2. Principais Atividades

Dentre outras atividades inerentes a este serviço, destacam-se:

- Fornecer relatórios de problemas e diagnóstico para todos os itens de serviço.
- Gerenciar e manter logs de acessos às LANs, WLANs e WANs.
- Implementar serviços de roteamento, redundância, segmentação e priorização de tráfego através de mecanismos de garantias de qualidade de serviço.
- Garantir e suportar funcionamento de tecnologias de acessos à rede, como dispositivos de acesso remoto e conexões VPN, quando necessário.
- Interagir com os dispositivos via conexão direta ou outro mecanismo de comunicação sobre rede, com a característica de poder assegurar comandos e gerar ações automatizadas em função das mensagens de resposta.
- Identificar e corrigir problemas; manter organizada e identificado o Cabeamento Lógica instalada.
- Disponibilizar informações gerais sobre os itens monitorados de acordo com os níveis de serviço acordados.
- Apoiar a configuração para acesso à rede CRA
- Instalar e configurar novos equipamentos.

#### 3.11.7.3. Administração de Servidores Físicos, Virtuais e Aplicações.

Este serviço consiste no suporte e operação do ambiente dos servidores (hardware, sistema operacional, aplicações e serviços), devendo cobrir, entres outras as seguintes atividades:

Dentre outras atividades inerentes a este serviço, destacam-se:





**Conselho Regional de Administração da Bahia**

Modalidade de Licitação PREGÃO ELETRÔNICO	Número 0002/2014
--	---------------------

- Fornecer relatórios de problemas e diagnóstico para todos os itens de serviço;
- Solucionar problemas ligados aos servidores, instalações de software, upgrades e atualizações;
- Criar e administrar scripts de logon para usuários e computadores;
- Instalar e configurar impressoras de rede, criando e gerenciando filas de impressão;
- Instalar e publicar aplicativos de acesso externo via serviços de terminal remoto;
- Gerenciar cotas de disco e volumes;
- Administrar Bases de Dados;
- Atualizar, quando solicitado, as versões dos sistemas WEB e Cliente/Servidor;
- Instalação, upgrade de versão e atualizações de patches, hotfixes e service packs ou feature packs no ambiente de desktops e servidores, inclusive servidores de Aplicação, interagindo com outras equipes de suporte, quando necessário;
- Manter a documentação do ambiente dos servidores atualizada;
- Criar e manter procedimentos operacionais que serão usados pelas áreas de Suporte e Operação do Data Center, após aprovados pelo CRA;
- Apoiar as atividades de planejamento de capacidade especificação dos equipamentos de rede e servidores.
- Manter devidamente atualizada a lista de equipamentos e a lista de contatos de pessoal de suporte técnico;
- Suportar o Service Desk na solução de incidentes;
- Apoiar projetos de melhoria e expansão executados por terceiros;
- Instalar e configurar novos equipamentos;
- Responsável pelas rotinas de Back-up e Restore de dados;
- Administração de Usuários e Controles de Acesso;
- Administração de servidores Linux, FireWall Linux, Proxy Linux;
- Administração de ambiente virtualizado Microsoft e VMware;
- Liberar e controlar os acessos a arquivos, softwares, sistemas e demais serviços da rede de dados do CRA de acordo com normas internas;
- Projetar, criar e manter estruturas de pastas e permissões de uso;





Conselho Regional de Administração da Bahia

Modalidade de Licitação PREGÃO ELETRÔNICO	Número 0002/2014
--	---------------------

- Criar contas de grupo e usuários, organizando-os em unidades organizacionais dentro da estrutura de Serviços de Diretório do CRA;
- Gerenciar contas de Grupo e Usuários, efetuando procedimentos de criação, exclusão, manutenção de atributos, controle da expiração de senhas, monitoramento e emissão de relatórios sobre a utilização de recursos computacionais.

Os serviços deverão ser prestados no horário de expediente do CRA-BA (segunda-feira a sexta-feira, das **9:00 às 18:00**) dentro do limite de 30 horas por mês, de acordo com solicitações ou cronograma de atendimento a ser estabelecido pela fiscalização técnica do contrato, e o diagnóstico do problema.

### 3.11.8. Serviços Prestados pela Manutenção de Equipamentos de TI

Para a execução dos serviços de Manutenção de Equipamentos de TI, a CONTRATADA deverá contar com técnicos especializados para manutenção corretiva dos equipamentos de TI do CRA-BA, desde que essa manutenção envolva substituição de peças e componentes e que não possam ser realizadas pelos profissionais de Suporte de Segundo Nível.

Os profissionais que executarão esses serviços não ficarão lotados nas dependências do CRA-BA, mas executarão, caso necessário suas atividades no CRA-BA quando a presença for autorizada pelo fiscal técnico do contrato ou pelos servidores. Para realização dos serviços, a CONTRATADA deverá prover todos os equipamentos e ferramentas necessários à prestação do serviço, com exceção das peças de reposição e componentes, estes serão providos pela CONTRATANTE, cabe a CONTRATADA detalhar em parecer técnico as necessidades de aquisição de peças e componentes para conclusão dos atendimentos.

Os serviços deverão ser prestados no horário de expediente do CRA-BA (segunda-feira a sexta-feira, das **9:00 às 18:00**) dentro do limite de 60 horas por mês, de acordo com solicitações ou cronograma de atendimento a ser estabelecido pela fiscalização técnica do contrato, e o diagnóstico do problema, indicando a necessidade de peças de reposição, deverá ser dado em no máximo um dia útil. O diagnóstico deverá indicar quais peças deverão ser substituídas para reparo do equipamento bem como seu valor para fins de autorização pelo fiscal técnico do contrato.

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





Conselho Regional de Administração da Bahia

Modalidade de Licitação PREGÃO ELETRÔNICO	Número 0002/2014
--	---------------------

### 3.11.9. Equipe de Suporte e Implantação dos serviços

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

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

#### 3.11.9.1. 1º nível - Técnicos Atendentes da Central de Serviços (PA – Ponto de Atendimento)

No mínimo, possuir curso superior em andamento (a partir do quarto semestre) na área de Informática ou Tecnologia da Informação, 01 (um) ano de experiência de experiência em suporte técnico a usuários de informática e possuir conhecimentos comprovados, através de certificados, atestados ou diplomas.

#### **Deve possuir no mínimo um dos seguintes conhecimentos:**

Conhecimentos em instalação e configuração de softwares e aplicativos em rede, Experiência com manutenção em microcomputadores, Experiência em suporte técnico a usuários por telefone, presencial e acesso remoto, Abertura, acompanhamento e registro de informações de chamados técnicos; Conhecimentos em redes: cabeada e wireless (configuração de cliente para acesso). Sólidos conhecimentos em Windows XP, Seven, Microsoft Office, BR Office, Internet, E-mail, Drivers de dispositivos: impressoras, scanners.

Boa capacidade de comunicação e argumentação; Orientação para a concretização do trabalho por objetivos; Espírito de iniciativa e dinamismo. Ter participado dos cursos: oratória, Atendimento a Cliente, de no mínimo 08 (oito) horas (cada);

#### 3.11.9.2. 2º Nível – Suporte Técnico Especializado.

No mínimo, possuir curso superior Completo na área de Informática ou Tecnologia da Informação, 01 (um) ano de experiência em suporte técnico a usuários de informática e possuir conhecimentos comprovados, através de certificados, atestados ou diplomas. Esses técnicos deverão estar aptos a desempenhar as funções de suporte presencial, com no mínimo os seguintes requisitos:

Conhecimentos em instalação e configuração de softwares e aplicativos em rede,





Conselho Regional de Administração da Bahia

Modalidade de Licitação PREGÃO ELETRÔNICO	Número 0002/2014
--	---------------------

experiência com manutenção em microcomputadores, Experiência em suporte técnico a usuários por telefone, presencial e acesso remoto, Abertura, acompanhamento e registro de informações de chamados técnicos; Conhecimentos em redes: cabeada e wireless (configuração de cliente para acesso). Sólidos conhecimentos em Windows XP, (7)Seven, Microsoft Office, BR Office, Internet, E-mail, Drivers de dispositivos: impressoras, scanners.

Apoiar os Usuários quanto ao Uso da Soluções Corporativa utilizada pelo CRA-BA, quanto as atualizações de versão e/ou novas funcionalidades.

Boa capacidade de comunicação e argumentação; Orientação para a concretização do trabalho por objetivos; Espírito de iniciativa e dinamismo. Ter participado dos cursos: oratória, Atendimento a Cliente, de no mínimo 08 (oito) horas (cada);

#### 3.11.10. Coordenador da Central de Atendimento

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

Diploma de nível superior, experiência mínima de 01 (um) ano na função de coordenação da Central de Atendimento, certificação em ITIL. Esse técnico deverá estar apto a desempenhar as funções especificadas abaixo:

- a. Exercer a função de Gestor de Incidentes, nos moldes definidos neste documento, responsabilizando-se pela gestão da equipe no atendimento e dos recursos empregados;
- b. Coordenar as ações da Central de Atendimento, provendo o Gestor da CONTRATANTE com os relatórios gerenciais e as ferramentas de controle necessárias e suficientes para a auditoria dos serviços realizados, como solicitações de serviço feitas pelos usuários, indicadores de desempenho e qualidade e níveis de atendimento on-line;
- c. Participar, juntamente com o Gestor da CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento dos trabalhos, níveis de serviço alcançados e fechamento da pontuação de período;
- d. Atuar na motivação e facilitação do clima de profissionalismo e comprometimento da equipe;
- e. Administrar e resolver conflitos;
- f. Coordenar as ações de todos os níveis;
- g. Coordenar as ações de logística necessárias ao atendimento;
- h. Zelar pela disponibilidade e atendimento aos prazos pactuados, bem como corrigir eventuais problemas ocorridos durante a operação da Central de Serviços.





Conselho Regional de Administração da Bahia

Modalidade de Licitação PREGÃO ELETRÔNICO	Número 0002/2014
--	---------------------

### 3.12. 3º nível - Equipe de Retaguarda e Consultoria

#### 3.12.1. Analista de Processos

Requisitos: Certificação em ITIL, experiência em Mapeamento e modelagem de Processos(BPM), Gerenciamento de Projetos envolvendo entrega de Serviços, treinamento e conscientização de usuários na solução informatizada para Service Desk. Esse profissional deve ter no mínimo Curso superior em curso, mínimo de 2(dois) anos de experiência em ambiente de Help Desk ou Service Desk. Experiência comprovada em Planos de Projetos de Implantação de Central de Serviços.

#### 3.12.2. Analista de Infraestrutura:

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

No mínimo, curso superior completo, com no mínimo 2 (dois) anos de experiência em suporte técnico especializados a infraestrutura de redes e equipamentos servidores, comprovados, através de certificados, atestados ou diplomas. Esses Analistas deverão estar aptos a desempenhar as funções, com no mínimo os seguintes requisitos:

- Conhecimentos em instalação e configuração de softwares e aplicativos em rede,
- Instalação e remoção de aplicações corporativas, antivírus;
- Conhecimento avançados em administração de Servidores Microsoft Windows 2012 Server;
- Administração de serviços de: DHCP, DNS, Wins;
- Suporte e Administração ao ambiente de virtualização Microsoft Hyper-V;
- Suporte e Administração de Storage EMC;
- Conhecimento avançados em administração de Microsoft Active Directory;
- Conhecimento avançados em administração Linux;
- Administração e Suporte ao Microsoft System Center 2012 Datacenter;
- Administração e Suporte do software de backup Symantec Backup Exec 2012;
- Administrar e definir políticas de backup para o ambiente do CRA-BA.

Boa capacidade de comunicação e argumentação; Orientação para a concretização do trabalho por objetivos; Espírito de iniciativa e dinamismo. Ter participado dos cursos: oratória, Atendimento a Cliente, de no mínimo 08 (oito) horas (cada);





Conselho Regional de Administração da Bahia

Modalidade de Licitação PREGÃO ELETRÔNICO	Número 0002/2014
--	---------------------

Deverá a CONTRATADA apresentar Atestado de Capacidade Técnico com cópia de contrato, apresentar também, Plano de Projeto assinado por empresa Pública ou Privado na qual os profissionais foram citados como responsáveis pelas atribuições supracitadas.

#### 4. DETERMINAÇÕES ADICIONAIS

- 4.1. Deverá comprovar qualificação técnica do profissional analista de processos através da cópia autenticada da carteira de trabalho ou cópia simples acompanhada do original da carteira de trabalho (das páginas de identificação,(foto) qualificação civil ) e do certificado emitido pelo órgão competente para ITIL v3;
- 4.2. Deverá comprovar qualificação técnica de pelo menos um profissional através da cópia autenticada da carteira de trabalho ou cópia simples acompanhada do original da carteira de Trabalho (das páginas de identificação,(foto) qualificação civil) e do transcript com as certificações técnicas MCSA(Microsoft Certified Systems Administration);
- 4.3. Deverá comprovar qualificação técnica de pelo menos um profissional através da cópia autenticada da carteira de trabalho ou cópia simples acompanhada do original da carteira de Trabalho (das páginas de identificação,(foto) qualificação civil) e do transcript com as certificações técnicas MCSE(Microsoft Certified Systems Engineer);
- 4.4. Deverá comprovar qualificação técnica de pelo menos um profissional através da cópia autenticada da carteira de trabalho ou cópia simples acompanhada do original da carteira de Trabalho (das páginas de identificação,(foto) qualificação civil) e do transcript com as certificações técnicas MCTS (Microsoft Certified Technology Specialist) para Active Directory Configuration em Windows Server 2008 R2 (ou superior).;
- 4.5. Deverá comprovar qualificação técnica de pelo menos um profissional através da cópia autenticada da carteira de trabalho ou cópia simples acompanhada do original da carteira de Trabalho (das páginas de identificação,(foto) qualificação civil) e do transcript com as certificações técnicas MCTS (Microsoft Certified Technology Specialist) para Network Infrastructure Configuration em Windows Server 2008 R2 (ou superior);
- 4.6. Deverá comprovar qualificação técnica de pelo menos um profissional através da cópia autenticada da carteira de trabalho ou cópia simples acompanhada do original da carteira de Trabalho (das páginas de identificação,(foto) qualificação civil) e do certificado da solução de backup utilizada pelo CRA;
- 4.7. A licitante deve possuir no mínimo um profissional especializado na área de Storage. O profissional deve possuir certificação emitida pelo fabricante dos equipamentos utilizados no CRA-BA(incluindo soluções de armazenamento em





**Conselho Regional de Administração da Bahia**

Modalidade de Licitação PREGÃO ELETRÔNICO	Número 0002/2014
--	---------------------

disco ou certificação do SNIA (Storage Networking Industry Association), sendo aceitas Systems Engineer ou Architect;

- 4.8. A licitante deve possuir no mínimo um profissional especializado em servidores Dell e/ou HP;
- 4.9. A licitante deve possuir no mínimo um profissional especializado em ambientes virtualizados, O profissional deverá possuir certificação técnica em VMware e/ou Hyper-V;
- 4.10. As certificações referidas nos itens 4.2 a 4.9 poderão ser de um ou mais profissionais, pertencentes ao quadro funcional da licitante, desde que acompanhada da cópia autenticada da carteira de trabalho ou cópia simples acompanhada do original da carteira de Trabalho (das páginas de identificação,(foto) qualificação civil);
- 4.11. A comprovação da capacitação técnica dar-se-á mediante a apresentação de certificado(s) de cada instituição/fabricante, conforme o caso. As certificações deverão ser dos mesmos fabricantes das soluções utilizadas no CRA-BA, descritas no ANEXO B1 - DISPOSIÇÕES GERAIS. (exceto certificações generalistas como SNIA e ITIL);
- 4.12. Todas as declarações/ certidões devem ser apresentadas na proposta comercial;
- 4.13. Havendo necessidade de apresentação de amostras de softwares, mediante relatório técnico apresentado pela área demandante, todos os licitantes classificados deverão apresentá-las em até 10 (dez) dias após solicitados, tornando-se elemento indispensável para a homologação do resultado do certame;
- 4.14. A amostra deverá ser entregue devidamente embalada e lacrada, e entregue na sede da CRA-BA, juntamente com um termo de entrega, em três vias, contendo as seguintes informações: o número da modalidade licitatória; o número do item e lote; nome do proponente; CNPJ e razão social do licitante;
- 4.15. Em nenhuma hipótese as amostras apresentadas serão tidas como início de entrega dos materiais ofertados;
- 4.16. Além das determinações contidas na SEÇÃO B1 – DISPOSIÇÕES GERAIS, bem como daquelas decorrentes de lei, deverão ser observados os seguintes itens neste instrumento convocatório:
- 4.17. É vedada a subcontratação do objeto, a associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial do contrato, bem como a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA, não se responsabilizando o CONTRATANTE por nenhum compromisso assumido por aquela com terceiros;





**CRA/BA**

**Conselho Regional de Administração da Bahia**

Modalidade de Licitação PREGÃO ELETRÔNICO	Número 0002/2014
--	---------------------

- 4.18. Os serviços objeto desta licitação deverão ser executados sob a inteira responsabilidade funcional e operacional da CONTRATADA, sobre cujos empregados deverá manter estrita e exclusiva fiscalização;
- 4.19. O CONTRATANTE descontará da fatura mensal o valor correspondente às faltas ou atrasos na execução dos serviços ocorridos no mês, com base no valor do preço vigente;
- 4.20. As faturas far-se-ão acompanhar da documentação probatória relativa ao recolhimento dos impostos relacionados com a prestação do serviço, no mês anterior à realização dos serviços;
- 4.21. Os serviços não poderão sofrer solução de continuidade durante todo o prazo da sua vigência.





Conselho Regional de Administração da Bahia

Modalidade de Licitação PREGÃO ELETRÔNICO	Número 0002/2014
--	---------------------

## 5 OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

Obrigações da CONTRATADA:

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

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

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

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

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

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

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





**Conselho Regional de Administração da Bahia**

Modalidade de Licitação PREGÃO ELETRÔNICO	Número 0002/2014
--	---------------------

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

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

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

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

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





Conselho Regional de Administração da Bahia

Modalidade de Licitação PREGÃO ELETRÔNICO	Número 0002/2014
--	---------------------

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

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

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

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

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

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

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

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

- a. Se comprometer a manter o bom nível da sua equipe de profissionais, para todos os seus integrantes, levando em conta na seleção dos mesmos, além da





Conselho Regional de Administração da Bahia

Modalidade de Licitação PREGÃO ELETRÔNICO	Número 0002/2014
--	---------------------

qualificação técnica apropriada, os aspectos do perfil psicológico requeridos para o bom relacionamento com os usuários do CONTRATANTE.

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

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

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

## 6.2 Obrigações da CONTRATANTE:

6.2.1 A área gestora do contrato é a Gerência do CRA-BA.

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

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

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

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

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

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





Conselho Regional de Administração da Bahia

Modalidade de Licitação PREGÃO ELETRÔNICO	Número 0002/2014
--	---------------------

## 7 OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

7.1 A CONTRATANTE disponibilizará o seu ambiente durante 2 dias úteis, anterior à data disputa de preços, para que as empresas interessadas façam uma visita técnica, para avaliar as condições dos equipamentos, estrutura física, elétrica e lógica, e demais informações necessárias ao dimensionamento dos serviços.

- Na ocasião, a empresa interessada deverá assinar um atestado de visita técnica e de conhecimento do parque e da estrutura computacional, condição necessária para a participação no processo licitatório.

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

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

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

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

## 8 SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DA EQUIPE

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

## 9 GERENCIAMENTO EXECUTIVO DOS SERVIÇOS

9.1 Para facilitar a gestão do contrato e o relacionamento entre as partes, a CONTRATADA deverá disponibilizar 01 (um) Preposto, que será o seu representante





Conselho Regional de Administração da Bahia

Modalidade de Licitação PREGÃO ELETRÔNICO	Número 0002/2014
--	---------------------

junto a CONTRATANTE, com atribuições de supervisionar a execução dos serviços e responder por qualquer assunto referente aos serviços prestados.

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

## 10 SUPERVISÃO E ACOMPANHAMENTO DOS TRABALHOS

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

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

## 11 TRAMITAÇÃO E ENTREGA DE DOCUMENTOS ENTRE AS PARTES

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

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

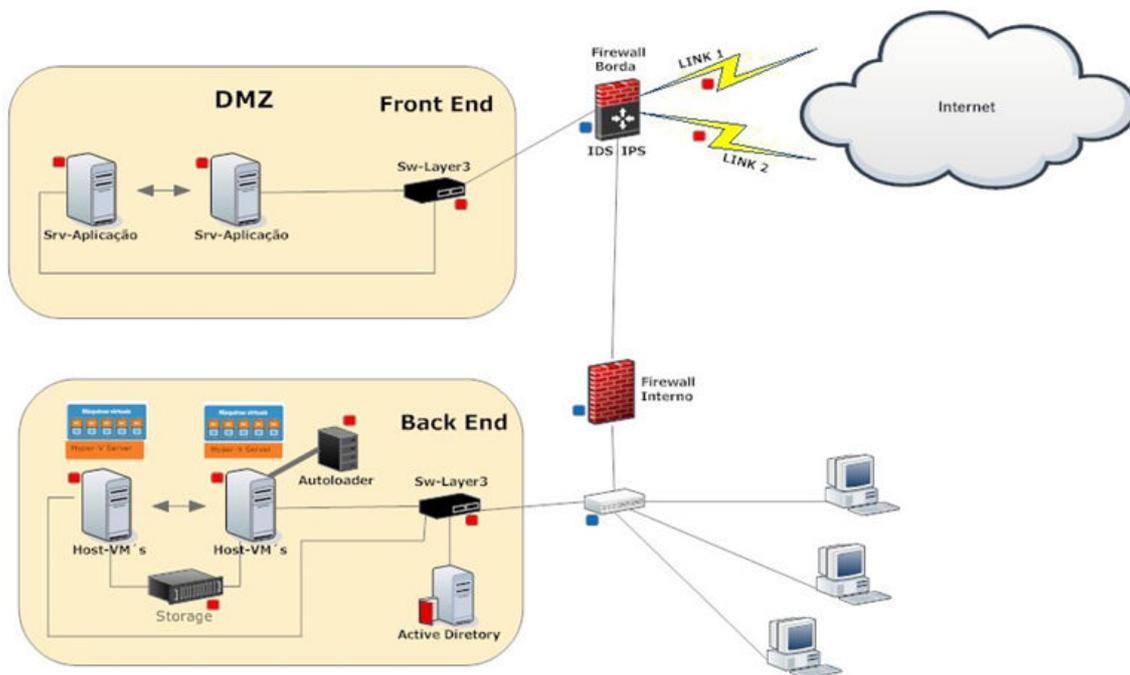




CRA/BA

Conselho Regional de Administração da Bahia

## SEÇÃO B1 – DESCRIÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO



Descrição	Quantidade	Fabricante/Modelo
SERVIDOR TIPO 1 – DMZ	2 unidades	Dell PowerEdge R520
SERVIDOR TIPO 2 – BACK END	2 unidades	Dell PowerEdge R520
TAPE PARA BACKUP LTO-5	1 Unidade	Dell PowerVault
STORAGE iSCSI	1 Unidade	EMC VNXE 150
SWITCH – REDE SAN	2 unidades	Dell PoweConnect 5524
Computador tipo Desktop		
Notebook		
Impressoras/Multifuncional		
Scanner/Projektor		

Descrição	Quantidade	Fabricante/Modelo
Computador tipo Desktop	12	Lenovo MT-M 6078
	12	Lenovo E-200
	7	Dell Vostro 230
	4	OEM
Servidores	1	ML 350 COMPAQ



Avenida Tancredo Neves, 999, Edf. Metropolitano Alfa, 6º andar  
Caminho das Árvores, Salvador - BA, 41820-021



**CRA/BA**

Conselho Regional de Administração da Bahia

	1	PROLIANT ML 370 G5 HP
	1	PROLIANT DL 160 G5 HP
	1	POWER EDG R310 DELL
	1	OEM
<i>Impressoras</i>	1	Laserjet P2055DN HP
	3	Laserjet 1022N
	3	Laserjet PRO M401 DN
	1	Laserjet P11102W
	1	Laserjet CP2025
	1	Laserjet P1505
	1	OfficetJet 3680
	1	Cera FP510 Fujitsu
<i>Notebook</i>	2	OEM
<i>Scanner/Projektor</i>	4	GT-S 80 Epson
	1	Epson
<i>No-break</i>	3	Smart UPS 3000 APC
	2	NetStation 0.6 SMS
<i>Switch</i>	4	1410 HP

Observações:

- 60% dos computadores estão na garantia;
- A maioria dos equipamentos do tipo servidores estão na garantia do fabricante;



**CRA-BA**

Avenida Tancredo Neves, 999, Edf. Metropolitano Alfa, 6º andar  
Caminho das Árvores, Salvador - BA, 41820-021

SEÇÃO B2 - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DA CONTRATANTE

CATEGORIA PRINCIPAL	SUBCATEGORIA		IMPACTO
	GRUPO 1	GRUPO 2	
CONSULTORIA E APOIO TÉCNICO	Apoio a evento/reuniões	-	BAIXO
	Especificação de Equipamentos	-	BAIXO
	Duvidas técnicas	-	BAIXO
	Diagnóstico/Laudo técnico	-	BAIXO
	Parcer técnico	-	BAIXO
	Visitas técnicas	-	BAIXO

TEMPO DE ATENDIMENTO		PRIORIDADE	TEMPO DE SOLUÇÃO			
1º Nível	URGENCIA		1º Nível	2º Nível	3º Nível	TOTAL
Alta	20min	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h
Baixa	2h	5 - Planejada	15h	15h	15h	45h
Alta	20min	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h
Baixa	2h	5 - Planejada	15h	15h	15h	45h
Alta	20min	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h
Baixa	2h	5 - Planejada	15h	15h	15h	45h
Alta	20min	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h
Baixa	2h	5 - Planejada	15h	15h	15h	45h

RESPONSABILIDADE PELO SERVIÇO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO
1º e 2º Nível	Preparação do ambiente com aferição dos pontos elétricos, rede, instalação de notebook ou desktop, projetor e aplicações afins
	Especificação técnica de equipamentos de informática
	Esclarecimento de duvidas tecnicas inerente a informática e a cerca da utilização dos sistemas corporativos mantidos ou não pela SETRE.
	Elaboração de documento, quando identificado que um equipamento sem garantia esta impossibilitado de permanecer no ambiente.
	Elaboração de documento contendo analise tecnica de pontos relacionados a informática
	Análise da estrutura física relativo aos pontos de rede e ponto elétrico. ainda aos recursos computacionais de modo geral com levantamento da necessidade da área

EQUIPAMENTOS	Impressoras	Laser Multifuncional	MÉDIO	
		Laser Monocromática	ALTO	
		Laser Colorida	MÉDIO	
	Desktop	Outras		BAIXO
				BAIXO
		Backup local	BAIXO	
		Monitor	ALTO	
		Mouse	ALTO	
		Teclado	ALTO	
		Placa mãe	MÉDIO	
		Leitor óptico	BAIXO	
		Drivers	MÉDIO	
		Sistema Operacional	ALTO	
		Outros periféricos	MÉDIO	
		Office	MÉDIO	
		Aplicativos	MÉDIO	
		Sistemas corporativos	ALTO	
	Net book / Notebook	Backup local	BAIXO	
		Sistema Operacional	ALTO	
		Office	MÉDIO	
		Mouse	ALTO	
		Outros periféricos	MÉDIO	
		Aplicativos	MÉDIO	
		Sistemas corporativos	ALTO	
		Drivers	MÉDIO	

Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h
Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h
Alta	20min	1 - Crítica	1h	1h	1h	3h
Média	1h	2 - Alta	2h	2h	2h	6h
Baixa	2h	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h
Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h
Alta	20min	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h
Baixa	2h	5 - Planejada	15h	15h	15h	45h
Alta	20min	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h
Baixa	2h	5 - Planejada	15h	15h	15h	45h
Alta	20min	1 - Crítica	1h	1h	1h	3h
Média	1h	2 - Alta	2h	2h	2h	6h
Baixa	2h	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Alta	20min	1 - Crítica	1h	1h	1h	3h
Média	1h	2 - Alta	2h	2h	2h	6h
Baixa	2h	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h
Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h
Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h
Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h
Alta	20min	1 - Crítica	1h	1h	1h	3h
Média	1h	2 - Alta	2h	2h	2h	6h
Baixa	2h	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h
Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h
Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h
Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h
Alta	20min	1 - Crítica	1h	1h	1h	3h
Média	1h	2 - Alta	2h	2h	2h	6h
Baixa	2h	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h
Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h
Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h

1º e 2º Nível	Instalação de drives, troca do equipamento, reparo/ manutenção e acionamento da garantia.
	Backup do arquivamento local do Expresso E-mail
	Instalação de sistemas operacionais, instalação de drives, instalação de softwares corporativos, instalação de aplicações de escritório e outros, troca de periféricos ou do equipamento, reparo / manutenção e acionamento da garantia
	Backup do arquivamento local do Expresso E-mail
	Instalação de sistemas operacionais, instalação de drives, instalação de softwares corporativos, instalação de aplicações de escritório e outros, troca de periféricos ou do equipamento, reparo e acionamento da garantia

	Scanner	-	MÉDIO
	Projektor	-	BAIXO

<b>ATIVOS E PASSIVOS DE REDE</b>	Cabeamento	-	BAIXO
	Access Point	-	BAIXO
	Ponto de Rede	-	BAIXO
	HUB	-	ALTO
	Roteador	-	ALTO
	Switch	-	ALTO

<b>OPERAÇÃO DE SERVIDORES</b>	Link de dados	-	ALTO	
	Acesso a Internet	-	BAIXO	
	Cota de disco	-	ALTO	
	E-mail	Criação de conta		MÉDIO
		Compartilhamento e criação de pastas		BAIXO
	Backup / Restore de dados	-	MÉDIO	
	Criação de pastas	-	MÉDIO	
	Hospedagem	Site FTP		BAIXO
		Site HTTP		BAIXO
	Instalação de aplicativos	Básicos		BAIXO
		Escritório		BAIXO
		Corporativos		BAIXO
	Liberação de MAC	-	ALTO	
	Permissão de acesso	Rede		MÉDIO
		Sistemas		MÉDIO
	Antivírus	Instalação		MÉDIO
		Manutenção		MÉDIO
	Bancos de dados	-	MÉDIO	
	Firewall	-	ALTO	
	Proxy	-	ALTO	
	Storage	-	MÉDIO	
	Virtualização	-	MÉDIO	
	Wsus	-	BAIXO	
Serviço de Impressão	-	MÉDIO		

Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h
Alta	20min	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h
Baixa	2h	5 - Planejada	15h	15h	15h	45h

Alta	20min	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h
Baixa	2h	5 - Planejada	15h	15h	15h	45h
Alta	20min	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h
Baixa	2h	5 - Planejada	15h	15h	15h	45h
Alta	20min	1 - Crítica	1h	1h	1h	3h
Média	1h	2 - Alta	2h	2h	2h	6h
Baixa	2h	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Alta	20min	1 - Crítica	1h	1h	1h	3h
Média	1h	2 - Alta	2h	2h	2h	6h
Baixa	2h	3 - Média	6h	6h	6h	18h

Alta	20min	1 - Crítica	1h	1h	1h	3h
Média	1h	2 - Alta	2h	2h	2h	6h
Baixa	2h	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Alta	20min	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h
Baixa	2h	5 - Planejada	15h	15h	15h	45h
Alta	20min	1 - Crítica	1h	1h	1h	3h
Média	1h	2 - Alta	2h	2h	2h	6h
Baixa	2h	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h
Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h

Alta	20min	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h
Baixa	2h	5 - Planejada	15h	15h	15h	45h
Alta	20min	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h
Baixa	2h	5 - Planejada	15h	15h	15h	45h
Alta	20min	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h
Baixa	2h	5 - Planejada	15h	15h	15h	45h
Alta	20min	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Média	1h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h
Baixa	2h	5 - Planejada	15h	15h	15h	45h

Alta	20min	1 - Crítica	1h	1h	1h	3h
Média	1h	2 - Alta	2h	2h	2h	6h
Baixa	2h	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h
Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h
Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h
Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h
Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h
Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h

Alta	20min	1 - Crítica	1h	1h	1h	3h
Média	1h	2 - Alta	2h	2h	2h	6h
Baixa	2h	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Alta	20min	1 - Crítica	1h	1h	1h	3h
Média	1h	2 - Alta	2h	2h	2h	6h
Baixa	2h	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h
Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h
Alta	20min	2 - Alta	2h	2h	2h	6h
Média	1h	3 - Média	6h	6h	6h	18h
Baixa	2h	4 - Baixa	9h	9h	9h	27h

	Instalação de drives, troca do equipamento, reparo e acionamento da garantia
	Instalação, troca do equipamento, reparo e acionamento da garantia

1º e 2º Nível	Confecção e instalação de patch Cord, patch panel, line Cord,
	Instalação e configuração
	Criação e ativação de ponto
3º Nível	Instalação
	Instalação e configuração

3º Nível	Solicitação de instalação e monitoramento
	Liberação de sites e usuários
	Liberação de espaço em disco em servidores e datastore
	Criação e configuração de conta expresso, lista de e-mail e notes
	Compartilhamento de email, arquivamento local e criação de pastas do Expresso
	Backup e restauração de arquivos em servidores/ instalação de agentes
	Criação de pastas nos servidores
	Preparação de ambiente, atualização e criação de conta para FTP
	Preparação de ambiente e atualização de sites HTTP
	Instalação e configuração
	Liberação de ponto no switch
	Liberação de acesso a rede, criação de conta, criação de grupos de acesso,
	Liberação de acesso a sistemas
	Instalação de antivírus
	Configuração e verificação de antivírus nas estações e servidores.
Criação de ambiente, Execução de carga e script, manutenção corretiva e evolutiva, monitoramento	
Criação de ambiente, aplicação regras e monitoramento	
Monitoramento, inclusão e exclusão de permissão de acesso e otimização da Internet	
Instalação de discos, monitoramento, liberação de espaço e acesso	
Criação de ambiente, monitoramento, liberação de espaço e acesso	
Aplicação de patch de atualização nas estações e servidores.	
Criação de impressora, instalação de drives, monitoramento.	

**OBSERVAÇÕES:**

- O 1º e 2º NÍVEL será de responsabilidade da CONTRATADA;
- O 3º NÍVEL será fornecido por outro contrato;
- Para todos os serviços listados no Catálogo, o 1º Nível será responsável por filtrar e escalar os chamados para as áreas responsáveis, podendo ser o 2º NÍVEL ou 3º NÍVEL.

IMPACTO: quanto os processos de negócio serão afetados com a falha ou interrupção do referido serviço.

Os serviços são considerados de ALTO, MÉDIO E BAIXO níveis de IMPACTO para o negócio;

URGÊNCIA: indica a velocidade que a equipe de suporte deve corrigir a falha levando em consideração o usuário solicitante.

Os usuários são considerados de ALTO, MÉDIO e BAIXO níveis de URGÊNCIA em seu atendimento;

PRIORIDADE: a definição se dá pela relação de URGÊNCIA x IMPACTO, em 5 níveis de priorização da solicitação.

**TABELA PARA CÁLCULO  
DE PRIORIDADE (de 1 a 5)**

		IMPACTO (Serviço)		
		ALTO	MÉDIO	BAIXO
URGÊNCIA (Usuário)	ALTO	1	2	3
	MÉDIO	2	3	4
	BAIXO	3	4	5

*Prioridade de 1 a 5*

**TEMPO DE PRIORIDADES**

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



Conselho Regional de Administração da Bahia

## SEÇÃO B3 – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

### 1. TIPOS DE PRIORIDADES DOS CHAMADOS

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

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

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

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

<i>Prioridade</i>		<i>Descrição</i>
<b>Planejada</b>	<b>5</b>	Chamados que necessitam ser planejados antes da execução



Conselho Regional de Administração da Bahia

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

## 2. TABELAS DE DEFINIÇÃO DAS PRIORIDADES

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

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

Consideramos URGENCIA, todos os usuários da CONTRATANTE, que serão agrupados em três tipos. São eles: Usuários de URGENCIA: Alta, Média e Baixa.

- Consideramos IMPACTO, todos os serviços da CONTRATANTE disponibilizados para os usuários, que serão agrupados em três tipos. São eles: Serviços de IMPACTO: Alto, Médio e Baixo.

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

O tempo de atendimento será computado a partir da abertura do chamado até o primeiro atendimento efetuado pela equipe de 1ª Nível no respectivo chamado.

- Os chamados originados de telefone, e-mail, documento impresso ou solicitação verbal, serão computados a partir do registro no sistema.

TEMPO DE SOLUÇÃO		
PRIORIDADE	DESCRIÇÃO	TEMPO DE SOLUÇÃO
1	CRÍTICA	3 h
2	ALTA	6 h
3	MÉDIA	12 h
4	BAIXA	16 h
5	PLANEJADA	24 h



Conselho Regional de Administração da Bahia

O tempo de solução será computado a partir da classificação inicial do chamado até a sua conclusão.

- O tempo é considerado em horas úteis (8h diárias).

### 3. GERENCIAMENTO DO NÍVEL DE SERVIÇO - INDICADORES

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

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

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

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

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



**Conselho Regional de Administração da Bahia**

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

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

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

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

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



**Conselho Regional de Administração da Bahia**

- Indicador 11 - Entende-se que, dos 100% dos chamados que usuários responderam à pesquisa, no máximo 8% deve corresponder ao grau de satisfação Regular.
- Indicador 12 - Entende-se que, dos 100% dos chamados que usuários responderam à pesquisa, no máximo 2% deve corresponder ao grau de satisfação Ruim.

<b>ÍNDICE DE STATUS POR CHAMADO</b>				
<b>Indicador Sigla</b>	<b>Indicador</b>	<b>Tipo Status</b>	<b>SLA Contratado</b>	<b>Peso</b>
ICS	13	Concluído e Fechado	Min. 70%	1
	14	Fechado	Min. 30%	2

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

- Indicador 13 - Entende-se que, dos 100% dos chamados registrados na Central de Serviços, que foram associados ao 1º e 2º Nível de Atendimento, no mínimo 70% devem estar com o Status definido com Concluído e Fechado.
- Indicador 14 - Entende-se que, 100% dos chamados representam a soma dos chamados concluídos e fechados, indicador 13, deste total, 30% devem estar com o Status definido como Fechado.

#### **4. TABELA DE DEFINIÇÃO DOS STATUS DOS CHAMADOS**

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



Conselho Regional de Administração da Bahia

## SEÇÃO B4 – FATOR DE AJUSTE

### 1. FATOR DE AJUSTE

O Fator de ajuste é um mecanismo que permitirá à CONTRATANTE aplicar um índice, obtido a partir do valor efetivamente medido pelo valor contratado, conforme os indicadores apresentados no Anexo III. Este índice poderá variar entre **0,0** e **1,0**, de acordo com os valores apurados para cada indicador.

FÓRMULA PARA CALCULAR O FATOR DE AJUSTE:

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

SLA = Acordo de Nível de Serviço

SLAM = SLA Medido

SLAC = SLA Contratado

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

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

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

O valor efetivamente pago será o seguinte:

$$VP = VC \times FA$$

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



Conselho Regional de Administração da Bahia

## SEÇÃO B5 – TERMO DE COMPROMISSO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

Os abaixo-assinados, de um lado o CRA-BA, CNPJ nº 15.233.026/0001-57, situada na cidade de Salvador, à Avenida Tancredo Neves, 999, Edf. Metropolitano Alfa, 6º andar, Caminho das Árvores, doravante denominada CONTRATANTE, e de outro lado \_\_\_\_\_, CNPJ nº \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_, situada na cidade de \_\_\_\_\_, à Rua: \_\_\_\_\_, bairro \_\_\_\_\_, doravante denominada CONTRATADA, têm entre si justa e acertada, a celebração do presente TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE, através do qual a CONTRATADA aceita não divulgar sem autorização prévia e formal segredos e informações sensíveis de propriedade do CRA-BA e se compromete a praticar procedimentos de segurança da informação, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições:

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

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

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

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

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

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

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

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

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



**Conselho Regional de Administração da Bahia**

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

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

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

Em, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2014.

---

Responsável pelo Contrato - CONTRATANTE

---

Responsável pelo Contrato - CONTRATADA



Conselho Regional de Administração da Bahia

## SEÇÃO B6 – SOLUÇÃO INFORMATIZADA

A Licitante deverá apresentar, junto a sua proposta:

1. A solução<sup>1</sup> apresentada deve permitir a modelagem de funções e processos do ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), composta por licença permanente de uso de software customizável, implantação, treinamento, suporte técnico e manutenção evolutiva. Inclusive adotando em sua interface a nomenclatura dos processos a seguir:

- Função Central de Serviços
- Gerenciamento de Incidentes
- Gerenciamento do Nível de Serviço

### 2. Características Gerais

- 2.1. A solução deverá possuir as funcionalidades necessárias para automatizar a implantação dos processos ITIL;
- 2.2. A ferramenta da Central de Serviços deve permitir a classificação do chamado como incidente, informação, solicitação de serviços ou um tipo customizável pela CONTRATANTE.
- 2.3. A ferramenta da Central de Serviços deverá ter uma interface única (100% WEB) de visualização inicial contendo resumo de todos os chamados (incidente, informação, solicitação de serviços ou tipo customizado) associados ao usuário.
- 2.4. Disponibilizar uma área para notificação, que permita publicar mensagens importantes, gráficos e avisos;
- 2.5. Permitir o envio automático de e-mails para os usuários, na abertura e após o fechamento dos chamados, solicitando sua manifestação quanto ao atendimento;
- 2.6. A ferramenta deve ser compatível com Windows 2003 Server (ou superior) e ambiente Linux, para os servidores, e Windows 2000, XP (ou superior) e Linux, para as estações de trabalho;
- 2.7. Funcionar nas plataformas 32 e 64 bits;
- 2.8. Todas as interfaces web disponibilizadas deverão funcionar, no mínimo, nos navegadores Firefox e Internet Explorer
- 2.9. A solução deverá gravar as informações em um banco de dados relacional SQL Server 2008 R2, a ser provido pela CONTRATANTE;
- 2.10. A CONTRATADA deverá, também, se responsabilizar pelo suporte à aplicação e ao banco de dados por ela provido;
- 2.11. Efetuar controle de acesso para permitir a segregação de funções por grupo de usuário, de forma customizável;
- 2.12. Permitir geração de relatórios com informações estatísticas e métricas de forma fácil e dinâmica, com filtros em vários níveis;
- 2.13. O conteúdo das bases de dados envolvidas na prestação dos serviços contratados será de propriedade do CONTRATANTE e estas devem ser geradas dentro da estrutura do projeto, bem como todas as informações coletadas durante toda a prestação do serviço. Para tal, a contratada deverá disponibilizar a base relacional devidamente documentada composta de, no mínimo, modelo

---

<sup>1</sup> Entende-se por solução um ou mais softwares do mesmo fabricante e com funcionalidades integradas que possua(m) as funcionalidades descritas no documento, de forma a permitir a implantação do serviço objeto deste documento.



## Conselho Regional de Administração da Bahia

de dados e dicionário de dados. São informações mínimas para o modelo de dados: tabelas, relacionamentos e campos. São informações mínimas para o dicionário de dados: nome da tabela, descrição da tabela, nome do campo, tipo do campo, tamanho do campo, nulidade e descrição;

- 2.14. A solução deverá utilizar a língua portuguesa (PT-BR) na apresentação das telas de dados e demais interfaces com o usuário;
- 2.15. Todas as ações/intervenções dos usuários deverão ser armazenadas na base de dados em um log de ações;
- 2.16. Não deve ser possível ao usuário ou ao administrador alterar o log de ações de um chamado;
- 2.17. Possuir calendário com datas, feriados e horários parametrizáveis (business time), permitindo a aferição dos níveis de serviço oferecidos pelas áreas de atendimento;
- 2.18. Assegurar identificação única para cada evento registrado;

### 3. Funcionalidades avançadas:

- 3.1. Deverá possuir a funcionalidade de inventário de ativos ou possuir integração com software de inventário;
- 3.2. Disponibilizar uma área para notificação, que permita publicar mensagens importantes, gráficos e avisos;
- 3.3. Permitir que o acesso de usuários seja contextualizado pelo seu perfil de acesso e que a interface seja adaptada para seu perfil de utilização;
- 3.4. Permitir autenticação integrada com o Active Directory, de forma direta, sem replicação de base;
- 3.5. Permitir autenticação integrada com o LDAP - Lightweight Directory Access Protocol, de forma direta, sem replicação de base;
- 3.6. A ferramenta deve possuir um ambiente de customização com interface gráfica, possibilitando criação/manutenção de todos os objetos envolvidos (Ex: Telas, Work Flow, etc.);
- 3.7. A solução deve contemplar acesso remoto de forma compartilhada às estações de trabalho dos usuários finais.

### 4. GESTÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

- 4.1. A solução deve permitir o registro de chamados para tratamento de Solicitações de Serviços, Incidentes, Problemas e Mudanças;
- 4.2. O software deverá possuir um cronômetro individual para controlar os SLAs dos serviços suportados;
- 4.3. O software deverá permitir integração com URA para abertura de chamados por telefone;
- 4.4. Abertura automática para Indisponibilidade dos serviços monitorados;
- 4.5. Abertura automática para falha dos ativos de rede que são monitorados pelo sistema de monitoramento;
- 4.6. Deverá permitir a abertura automática de chamados quando ocorrer o atingimento de thresholds definidos nos itens de configuração monitorados;
- 4.7. Usuário poderá acessar o sistema para consultar seus chamados;
- 4.8. Usuário poderá registrar chamados através do Catálogo de Serviços;



## Conselho Regional de Administração da Bahia

- 4.9. Controle Remoto do Equipamento - Visualização de tela e controle remoto do dispositivo, oferecendo a capacidade de realizar ações como se estivesse localmente, como por exemplo: executar aplicações, modificar opções de dispositivos e alterar configurações do sistema;
- 4.10. Possuir pesquisa de satisfação customizável.

### 5. GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

- 5.1. Suportar a inserção de textos livres para o registro de descrições e atividades de resolução dos incidentes e requisições de serviços;
- 5.2. Possibilitar o escalonamento automático de incidentes e requisições de serviço baseado nos usuários afetados e nos intervalos de tempo pré-determinados (ANS). Possibilitar que os Registros de incidente estejam diferenciados dos registros de problema e solicitação de mudança.
- 5.3. Possibilitar que sejam feitos automaticamente, com base na categorização do registro do incidente ou requisição de serviço:
- 5.4. Priorização; atribuição a um responsável e a uma equipe de solucionadores e escalonamento.
- 5.5. Na atribuição automática de responsável e equipe solucionadora, deve ser possível definir, para cada categoria, independentemente do que tenha sido definido para as outras categorias:
- 5.6. A atribuição automática da equipe, apenas, ou;
- 5.7. A atribuição automática da equipe e do responsável ou;
- 5.8. Nenhuma atribuição automática de equipe nem responsável.
- 5.9. Deve disponibilizar mecanismos próprios para que seja possível disseminar informações sobre incidentes conhecidos, itens de configuração em manutenção, paradas programadas de serviços aos usuários.
- 5.10. Deve possuir também mecanismos próprios que possibilite notificar as equipes técnicas sobre problemas operacionais em tempo real - como se fosse um quadro de aviso às equipes técnicas.
- 5.11. Possibilitar ao Gerenciamento de Incidente notificar e atribuir a um responsável, ou equipe de solucionadores, chamados com prioridade alta para múltiplos usuários.
- 5.12. Possuir rotinas de alertas automáticos dos chamados para o suporte ou grupos específicos. Através de e-mail e/ou SMS.
- 5.13. Permitir a construção de regras de notificação a vários usuários, analistas ou grupos conforme impacto e urgência do chamado.
- 5.14. Possibilitar registro e classificação automática de chamados.
- 5.15. Permitir definir thresholds (limiares) para escalar os chamados automaticamente.
- 5.16. Permitir associar chamados automaticamente com os níveis de serviço acordados com clientes internos (OLAs) e externos (SLAs).
- 5.17. Possibilitar a implementação da atribuição automática de prioridade, de acordo com a correlação da urgência e impacto no registro de chamados.
- 5.18. Permitir registrar dados de impacto no chamado.
- 5.19. Permitir a alteração manual da urgência e do impacto, refletindo automaticamente na prioridade do incidente ou requisição de serviço.
- 5.20. Permitir a configuração da obrigatoriedade ou não da inserção de comentário pelo analista quando este modificar manualmente algum parâmetro do incidente que reflita na mudança de prioridade ou categoria.



## Conselho Regional de Administração da Bahia

- 5.21. Possibilitar a análise de tendências através de critérios pré-definidos.
- 5.22. Possibilitar o uso de scripts ou base de conhecimento para diagnosticar e/ou resolver os incidentes.
- 5.23. Controlar o acesso às informações do Gerenciamento de Mudanças como agendamentos ou histórico das mudanças.
- 5.24. Permitir somente acesso seguro e controlado ao banco de dados do gerenciamento de configuração (CMDB) no que se refere a navegação, modificação e extração de informações relacionadas aos chamados.
- 5.25. A interface com o Gerenciamento de Mudanças deve permitir identificar se as mudanças agendadas provêm uma solução a um chamado existente.
- 5.26. Manter os relacionamentos entre os registros de incidentes, erros conhecidos e problemas.
- 5.27. Possibilitar listar os possíveis problemas relacionados ao incidente, de acordo com a categorização escolhida durante a pesquisa.
- 5.28. Fornecer um log histórico de auditoria para todas as atualizações dos chamados e atividades de resolução.
- 5.29. Possibilitar o encerramento de chamados utilizando códigos customizáveis, bem como encerrar automaticamente os chamados relacionados.
- 5.30. Gerar relatórios de incidentes que possam ser utilizados pelo Gerenciamento de Problema para identificar qualquer degradação ou indisponibilidade do serviço.
- 5.31. Permitir a criação de perguntas e respostas (Pop-ups automáticos para os técnicos de Incidentes com scripts) para direcionar as resoluções.
- 5.32. Havendo quebra do ANS de um dado chamado, a solução não deverá permitir que o registro mude de status sem o preenchimento obrigatório de um campo de justificativa.
- 5.33. Na tela de registro de chamados deve existir um recurso que permita a visualização dos outros chamados recentes do usuário afetado.
- 5.34. As telas de registro de incidentes e de requisições de serviço devem possibilitar a pesquisa de chamados similares ao que está sendo aberto.
- 5.35. Quando um chamado for agendado com o solicitante, o software deverá emitir uma alerta informando o horário do agendamento tempos antes desse tempo se iniciar
- 5.36. Permitir abertura de chamado através de Catálogo de Serviços, Interação com o software, URA, Monitoramento.
- 5.37. Permitir que documentos sejam anexados ao chamado, como planilhas, figuras e documentos em forma de texto.

### **GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

- 5.38. Permitir acesso seguro e controlado às informações de SLM.
- 5.39. Permitir a inserção dos objetivos de nível de serviço baseado em métricas operacionais.
- 5.40. Permitir o acompanhamento da data de expiração de um SLA, bem como a notificação ao gerente de nível de serviço para a renovação de um acordo.
- 5.41. Monitorar os Contratos de Suporte com fornecedores, bem como Acordos de Nível Operacional internos.



## Conselho Regional de Administração da Bahia

- 5.42. Possibilitar a verificação e consistência dos SLAs e seus relacionamentos com Contratos de Suporte e Acordos de Nível de Operacional. Exemplo: assegurar que o tempo de resposta de um incidente em um OLA não é maior que o acordado em um SLA com o cliente.
- 5.43. Monitorar os thresholds (limites) da entrega do serviço, considerando os acordos definidos.
- 5.44. Mostrar resumos graficamente em tempo real, incluindo identificação das violações dos limites.
- 5.45. Permitir o relacionamento entre os atributos do item de configuração com os SLAs.
- 5.46. Fornecer acesso aos SLAs para Gestores de Incidentes, Problemas e Mudanças.
- 5.47. O software deverá possuir pesquisa de satisfação ao cliente a cada chamado finalizado, sendo que esses registros devem ser armazenados para pesquisas oportunas;
- 5.48. Permite notificações, escalonamento de prioridades e ações corretivas automáticas quando um objetivo de serviço está em risco ou comprometido, com base em incidentes ou dados individuais, usando um mecanismo de workflow integrado.
- 5.49. Reatribuir SLAs diferentes em um chamado existente que permanecer pendente ou que possuir determinadas mudanças durante seu ciclo de vida em seus campos, permitindo um escalonamento do chamado para outro grupo solucionador e ainda notificações adicionais a gestores ou coordenadores, garantindo ações por parte dos gestores.
- 5.50. Cadastrar os contratos de apoio e seus respectivos SLAs.
- 5.51. Associar o SLA à organização, contato, prioridade, categoria (Incidentes, Problemas e Mudanças) e item de configuração.
- 5.52. Relatórios de verificação dos níveis de serviços acordados:
- Incidentes resolvidos no primeiro nível;
  - Índice das pesquisas de satisfação resolvidas;
  - Incidentes que excederam seus SLAs;
  - Tempo de Atendimento;
  - Tempo de Solução;
- 5.53. O SLA principal deverá ser a soma dos SLAs/OLAs/UC dos grupos solucionadores que atuam.
- 5.54. Os relatórios para controle dos Níveis de Serviço deverão conter no mínimo, mas não se limitando a:
- Indicadores de desempenho;
  - Disponibilidade dos Serviços;
  - Problemas ocasionados pelo baixo nível do serviço;
  - Ações para manter os níveis de serviços acordados;
  - Ações para restaurar os indicadores que estão fora da meta;
  - Índice de satisfação dos usuários;
  - Número de incidentes, problemas e mudanças relacionados com os níveis de serviços.

## **DESPACHO DO ORDENADOR DE DESPESAS**

**1.1** Ratificamos o TERMO DE REFERÊNCIA nº 002/2014, do Setor Administrativo e Financeiro, Órgão pertencente ao CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DA BAHIA, cujo objeto consiste na Contratação de empresas prestadoras de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários (Service Desk), de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), de acordo com os termos e especificações do edital e seus anexos.

Autorizamos a abertura do competente processo de licitação.

Dê-se o necessário encaminhamento para a contratação, observada a legislação pertinente.

Em 03/07/2014.

**Adm. Waldeck Brandão Uzêda e Silva**  
Diretor Administrativo e Financeiro  
CRA-BA nº. 3.752

**Adm. Roberto Ibrahim Uehbe**  
Presidente  
CRA-BA nº. 4.324

**ANEXO II**  
**PREGÃO ELETRÔNICO CRA/BA Nº 002/2014**  
**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, do modelo de planilhas de custos e formação de preços deste anexo;
2. Os valores cotados já deverão incluir todos os itens de custos e despesas incidentes para a prestação dos serviços, inclusive ISS.
3. Todos os valores devem estar expressos em reais, sem conter alternativa de preço ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado, sob pena de desclassificação;
4. A licitante deverá declarar a total aceitação das condições da licitação descrita neste edital;
5. Deverão estar inclusos no preço, todos os valores referentes ao gerenciamento do contrato;
6. Os preços cotados são de exclusiva responsabilidade da licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração dos mesmos, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto;
7. Ocorrendo erros de cálculo que tornem incompatíveis os preços unitários, parciais e totais, prevalecerão os primeiros;
8. A constatação de preços excessivos ou manifestamente inexequíveis, a juízo da Comissão, motivará a desclassificação da proposta. Serão considerados inexequíveis os preços ofertados que não venham a ter demonstrado sua viabilidade. Para efeito de avaliação, a Comissão considerará, além de pesquisas de mercado, as informações prestadas na tabela constante do modelo deste anexo e consideradas as demais exigências deste Edital.

**PREGÃO ELETRÔNICO CRA-BA N. 0002/2014**  
**ANEXO III – MODELO DE PLANILHAS DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE**  
**PREÇOS**

	<b>Nº PROCESSO</b>	
	<b>LICITAÇÃO Nº</b>	

**Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)**

<b>A</b>	<b>Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)</b>	
<b>B</b>	<b>Município/UF</b>	
<b>C</b>	<b>N.º de meses de execução contratual</b>	

**Valor Dos Serviços**

Tipo de Serviço (A)		UNIDADE	QTD.	Valor Mensal (R\$)	Valor Anual (R\$)
I	Serviço de Implantação e operação de central de serviços e de suporte de Primeiro Nível ou N1	MÊS	12		
II	Serviço de suporte especializado local (Segundo Nível ou N2)	MÊS	12		
III	Serviço de Suporte e Gestão da Segurança da Informação (Terceiro Nível ou N3)	MÊS	12		
IV	Serviço de Assistência técnica de Manutenção de Equipamentos de TI	MÊS	12		
<b>TOTAL</b>					

- Nos preços estão incluídos todos os custos diretos e indiretos, inclusive salários, encargos trabalhistas, impostos e taxas, lucro, bem como quaisquer outras despesas incidentes para a prestação dos serviços objeto da licitação.
- O prazo para início dos serviços é de \_\_\_\_ dias

3. O prazo de validade da nossa proposta é de 60 (sessenta) dias contados da data da entrega da proposta.
4. Declaramos, expressamente, que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas no Edital e seus anexos, bem como todas as obrigações especificadas no contrato.
5. Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, comprometemo-nos a assinar o contrato no prazo determinado, em conformidade com o instrumento convocatório, e para esse fim fornecemos os seguintes dados:

Razão Social: \_\_\_\_\_

CNPJ/MF: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Tel./Fax: \_\_\_\_\_

CEP: \_\_\_\_\_

Cidade: \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_

Banco: \_\_\_\_\_ Agência: \_\_\_\_\_ c/c: \_\_\_\_\_

5.1 - Dados do Representante Legal da Empresa para assinatura do

Contrato:

Nome: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

CEP: \_\_\_\_\_ Cidade: \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_

CPF/MF: \_\_\_\_\_ Cargo/Função: \_\_\_\_\_

RG nº: \_\_\_\_\_ Expedido por: \_\_\_\_\_

Naturalidade: \_\_\_\_\_ Nacionalidade: \_\_\_\_\_

Atenciosamente,

Salvador-BA, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2014.

---

NOME DO REPRESENTANTE LEGAL / ASSINATURA

**PREGÃO ELETRONICO CRA-BA N. 0002/2014**

**ANEXO IV**

**MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS**

Sr. Pregoeiro,

Seguindo os ditames editalícios, apresento a V.Sa. a nossa proposta de preços para o **PREGÃO ELETRONICO CRA-BA N. 0002/2014**, conforme a seguir relacionados, discriminados de acordo com Edital e seus anexos.

1. Valor total da proposta: R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_).
2. Declaramos que a validade desta proposta é de 60 (sessenta) dias a contar da data de sua entrega.
3. Declaramos expressamente que, no(s) preço(s) acima ofertado(s), estão inclusos todos os custos indiretos tais como: impostos, taxas, fretes, seguros e etc.
4. Forma/Data de execução/entrega do objeto no prazo **conforme estabelecido no presente Edital**.
5. Informamos ainda que a conta bancária da empresa é no Banco \_\_\_\_\_, N° \_\_\_\_\_, Agência \_\_\_\_\_, e o nosso telefone para contato é \_\_\_\_\_, fax \_\_\_\_\_ e email.
6. Demais informações exigidas no edital e seus anexos: (indicar, quando for o caso).

Estamos de acordo com as demais condições do edital e seus anexos.

Atenciosamente,

Salvador-BA, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2014.

---

RAZÃO SOCIAL / CNPJ / NOME DO REPRESENTANTE LEGAL /  
ASSINATURA

**PREGÃO ELETRÔNICO CRA-BA N. 0002/2014**

**ANEXO V - PLANILHA DE CUSTOS – ORÇAMENTO ESTIMADO**

Tipo de Serviço (A)		UNIDADE	QTD.	Valor Mensal Estimado (R\$)	Valor Anual Estimado (R\$)
I	Serviço de Implantação e operação de central de serviços e de suporte de Primeiro Nível ou N1	MÊS	12	2.326,38	27.916,6
II	Serviço de suporte especializado local (Segundo Nível ou N2)	MÊS	12	5.655,59	67.867,08
III	Serviço de Suporte e Gestão da Segurança da Informação (Terceiro Nível ou N3)	MÊS	12	3.712,67	44.552,04
IV	Serviço de Assistência técnica de Manutenção de Equipamentos de TI	MÊS	12	1.029,41	12.352,96
<b>TOTAL</b>				12.724,06	152.688,7

Tal valor restou obtido pela média aritmética dos orçamentos colhidos pela Equipe Técnica, que representam o preço de mercado praticado.

Os preços contidos já incluem todos os custos e despesas, tais como: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, serviços, encargos sociais, trabalhistas, seguros, lucro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto do Termo de Referência.

**PREGÃO ELETRÔNICO CRA-BA N. 0002/2014**

**ANEXO VI - ATESTADO DE VISITA TÉCNICA**

Atestamos que o(a) Sr(a). .....,  
portador da carteira de identidade nº ....., órgão expedidor  
....., representando a empresa  
.....

....., em cumprimento ao item 14, subitem 14.1.  
deste Edital, visitou o local onde serão executados os serviços referenciados,  
oportunidade em que tomou conhecimento de todas as informações  
necessárias e das condições locais que possam influir direta ou indiretamente  
na execução dos mesmos.

Salvador, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Carimbo e assinatura do representante da LICITANTE

**PREGÃO ELETRÔNICO CRA-BA N. 0002/2014**

**ANEXO VII - DECLARAÇÃO DA EQUIPE DE IMPLANTAÇÃO**

Declaramos sob as penas da lei e para fins de direito, na qualidade de arrematante do presente **Processo Licitatório nº 0002/2014 - PREGÃO ELETRONICO CRA-BA N. 02/2014**, em cumprimento ao instrumento convocatório, que o(s) profissional(is) abaixo listados são integrante(s) da Equipe Técnica de Implantação da Central de Serviços do CRA-BA:

a) *[ Profissão, Nome, Função, Número da CTPS]*

b) *[ Profissão, Nome, Função, Número da CTPS]*

E por ser verdade, assina a presente declaração sob as penas da lei.

\_\_\_\_\_, em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2014.

*[ Nome, Cargo e Assinatura do Representante Legal ]*

*[ Dados da Declarante:*

**PREGÃO ELETRÔNICO CRA-BA N. 0002/2014**

**ANEXO VIII - MINUTA DE CONTRATO**

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS, COM VISTAS A ATENDER, DE FORMA CONTINUADA, ÀS NECESSIDADES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, QUE ENTRE SI CELEBRAM O CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DA BAHIA – CRA/BA E A EMPRESA -----.**

**O CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DA BAHIA – CRA/BA**, doravante denominado simplesmente **CRA/BA**, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda sob o número 14.998.009/0001-48, com sede à Avenida Tancredo Neves, nº. 999, Edf. Metropolitano Alfa, 6º andar, Caminho das Árvores, Salvador/BA, neste ato representado por seu Presidente, Adm. Roberto Ibrahim Uehbe, inscrito no CRA/BA nº. 4.324, e de outro lado, a empresa ....., inscrita no CNPJ sob o nº ....., com sede no ..... endereço/cidade/UF ....., doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada pelo(a) Senhor(a) ....., portador da CI nº ....., expedida pelo ..... e CPF nº ....., residente e domiciliado em ..... cidade/UF ....., resolvem celebrar o presente Contrato, nos termos das disposições ínsitas na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, Decreto nº 1.070, de 02 de março de 1994, Lei nº 10.176, de 11 de janeiro de 2001, nas demais normas legais que regem a matéria, no Processo nº \_\_\_\_\_, relativo ao Edital do **PREGÃO ELETRÔNICO CRA-BA N. 0002/2014** e seus anexos, bem como na Proposta e nos documentos que a acompanham, firmados pela CONTRATADA em ...../...../2014, mediante as Cláusulas e condições que se seguem:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

O presente Contrato tem por objeto a Contratação de empresas prestadoras de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários (Service Desk), de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

### **CLÁUSULA SEGUNDA – DAS NORMAS DE EXECUÇÃO**

A CONTRATADA se obriga a executar o objeto, sob o regime de empreitada por preço global, adjudicado rigorosamente de acordo com os termos constantes no edital do **PREGÃO ELETRÔNICO CRA-BA N. 0002/2014**, do termo de referência e de sua Proposta, datada de \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ que passam a fazer parte integrante do presente instrumento, independentemente de sua transcrição.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA**

A vigência do presente Contrato será de 12 (doze) meses e iniciar-se-á na data da sua assinatura, podendo, por interesse da CONTRATANTE e comprovada a vantajosidade, ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitados a 60 (sessenta) meses, nos termos do inciso II do art. 57, da Lei nº 8.666/93.

### **CLÁUSULA QUARTA – DO PRAZO DE INÍCIO DA EXECUÇÃO**

A execução dos serviços deverá ter início no prazo não superior a ..... dias consecutivos, contados a partir da data da assinatura deste contrato.

**Parágrafo Único** - O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante solicitação da CONTRATADA, desde que por motivo justificado e aceito pela CONTRATANTE.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

A CONTRATADA se obriga a cumprir fielmente o estipulado neste Contrato, observar todas as orientações da CONTRATANTE, em especial:

a) **cumprir fielmente o Contrato de modo que o serviço se realize com esmero e perfeição, executando-os sob sua inteira e exclusiva responsabilidade;**

b) a CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE a conclusão dos produtos de cada Ordem de Serviço, observando os prazos estabelecidos na mesma e no respectivo cronograma, quando houver;

c) indenizar a CONTRATANTE nos casos de danos, prejuízos, avaria ou subtração de seus bens ou valores, bem como por acesso e uso indevido a informações sigilosas ou de uso restrito, quando tais atos forem praticados por quem tenha sido alocado à execução do objeto deste contrato;

d) a CONTRATADA será a única e exclusiva responsável pela execução dos serviços. Todavia, a CONTRATANTE reserva-se o direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização dos serviços;

e) refazer, sem ônus para a CONTRATANTE, dentro do prazo estabelecido, os serviços prestados que apresentem defeitos, erros, danos, falhas e/ou quaisquer outras irregularidades em razão de negligência, má execução, emprego de mão-de-obra e/ou ferramentas inadequadas;

f) não divulgar quaisquer informações que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da CONTRATANTE, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos;

g) recrutar em seu nome e sob sua inteira responsabilidade os empregados necessários à perfeita execução dos serviços, cabendo-lhe os pagamentos de salários e arcar com as demais obrigações trabalhistas, previdenciárias, seguros, assistências médicas e quaisquer outros, em decorrência da sua condição de empregadora;

h) avocar para si os ônus decorrentes de todas as reclamações e/ou ações judiciais e ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser propostas por terceiros, contra a CONTRATANTE, procedentes da prestação dos serviços do objeto deste contrato;

i) responsabilizar-se pelo comportamento dos seus empregados e por quaisquer danos que estes ou seus prepostos venham porventura a ocasionar à CONTRATANTE, ou a terceiros, durante a execução dos serviços, podendo a CONTRATANTE descontar o valor correspondente ao dano dos pagamentos devidos;

j) substituir, tão logo seja notificada, o funcionário afastado por qualquer que seja o motivo, incluindo conduta inconveniente ou por licença médica, licença paternidade ou maternidade, falta, férias ou equivalente;

k) apresentar, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, cópia de toda a documentação necessária para a comprovação do cumprimento de exigências constantes da contratação, quando solicitada;

l) manter os empregados, durante o horário de prestação do serviço, quando nas dependências da CONTRATANTE, devidamente identificados mediante uso permanente de crachá;

m) cumprir e fazer cumprir por seus empregados as normas e regulamentos disciplinares da CONTRATANTE;

n) providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pela CONTRATANTE quanto à execução dos serviços contratados;

o) manter durante todo o período de execução contratual todas as condições de habilitação e qualificação (artigo 55, inciso XIII da Lei 8.666).

p) Prestar os serviços dentro do horário administrativo da CONTRATANTE; nos casos em que for necessária a prestação de serviços

em horário extraordinário deverá haver a autorização expressa da CONTRATANTE;

q) Prestar os serviços objeto do presente contrato de forma ininterrupta, a fim de que não haja solução de continuidade na execução dos mesmos;

r) Manter sigilo absoluto sobre a natureza, conteúdo e andamento dos serviços, bem como sobre todas as informações, dados e documentos pertencentes à CONTRATANTE, aos quais a CONTRATADA tenha acesso, sejam eles relativos ou não à prestação dos serviços; isso inclui, sem se limitar, a adoção de procedimentos adequados para armazenamento, transmissão, transporte e utilização de informações em qualquer mídia, tanto nas dependências da CONTRATANTE, quanto em ambiente externo;

s) A CONTRATADA deverá assinar Termo de Compromisso, Sigilo e Confidencialidade, constante NO ANEXO B5;

t) A CONTRATANTE deverá exigir que a CONTRATADA tenha declarações similares às do item anterior, assinadas por seus empregados diretamente envolvidos na contratação;

u) Atender às solicitações de serviços de acordo com as especificações técnicas, cronogramas e condições especificadas e acordadas nas ordens de serviço;

v) Prestar os serviços com pessoal adequadamente capacitado em locais e instalações de acordo com as orientações constantes neste edital;

w) Dispor de pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, nos regimes contratados, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, greve, demissão e outros análogos, obedecidas às disposições da legislação trabalhista vigente;

x) Transferir para a equipe designada pela CONTRATANTE o conhecimento na utilização das ferramentas, processos, metodologias e softwares utilizados na execução dos trabalhos;

y) Manter os sistemas de controle permanentemente atualizados;

z) Apresentar previamente para aprovação da CONTRATANTE, o currículo, devidamente comprovado, dos empregados que serão alocados para a execução do serviço. Os currículos apresentados deverão seguir o modelo do Seção B4 deste Instrumento e deverão ser assinados pelo profissional e o representante legal da empresa;

aa) Manter todo seu pessoal técnico atualizado, através de programa específico de formação e treinamento, de forma a acompanhar o desenvolvimento tecnológico do mercado, permitir a imediata implementação de novas ferramentas tecnológicas que a CONTRATADA decida adotar;

bb) Adotar as providências e assumir as obrigações estabelecidas na legislação de acidentes do trabalho, quando em ocorrência de espécie, forem vítimas os seus empregados, no desempenho dos serviços ou na conexão com eles, ainda que verificados em dependências da CONTRATANTE;

cc) Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto deste contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;

dd) Garantir, através da apresentação de Termos de Responsabilidade firmados pelos seus empregados perante a contratada, que cada empregado conhece e se obriga a cumprir a Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

ee) Cumprir e fazer com que seus empregados cumpram a Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

ff) Proporcionar os vencimentos compatíveis com a média do mercado local aos profissionais envolvidos no contrato de forma a minimizar o rodízio deste pessoal especializado, detentor de informações técnicas privilegiadas;

gg) Sanar qualquer defeito ou mau funcionamento dos produtos gerados, ocorrido no prazo de 12 (doze) meses a partir da aceitação do serviço realizado, e será corrigido pela CONTRATADA sem ônus para o CONTRATANTE;

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

ii) Manter representação para contato em Salvador;

jj) Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas nesta licitação;

kk) A CONTRATADA deverá indicar um Preposto que será o responsável por todas as ações referentes aos serviços contratados;

## **CLÁUSULA SEXTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

A CONTRANTE obriga-se a:

a) Indicar, na forma prevista na legislação vigente, servidor(es) do Setor Administrativo-Financeiro como fiscal e gestor do contrato que será(ão) responsável(is) pelo acompanhamento e fiscalização da sua execução, tanto sob os aspectos qualitativos, como quantitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicar à CONTRATADA a ocorrência de qualquer fato, que exija medidas corretivas por parte desta. O Gestor terá a função de realizar a análise dos relatórios de níveis de serviços e demais relatórios do serviço prestado. O Gestor deverá ter pleno acesso à Solução informatizada objeto deste Contrato. A CONTRATANTE, através do Gestor, se reserva ao direito de efetuar em qualquer tempo, nos serviços realizados pela CONTRATADA, auditoria e inspeção de qualidade, adotando checklist, previamente acordado entre as partes, baseadas em normalização específica da área de Qualidade ou nas melhores práticas adotadas pelo mercado.

b) permitir o acesso do pessoal técnico e dos equipamentos da CONTRATADA, necessários à execução dos serviços, respeitando as disposições legais, regulamentares e as normas que disciplinam a segurança e o sigilo;

c) fornecer as ferramentas necessárias e adequadas à execução da prestação de serviços executados dentro de suas dependências;

d) prestar à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações disponíveis e necessárias à execução dos serviços;

e) promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados;

f) pagar as faturas de serviços mensalmente de acordo com as condições de pagamento constantes deste Contrato;

g) verificar a regularidade da situação fiscal e dos recolhimentos sociais trabalhistas da CONTRATADA, antes de efetuar o pagamento devido;

h) comunicar tempestivamente à CONTRATADA, as possíveis irregularidades detectadas na execução dos serviços;

i) comunicar à CONTRATADA a necessidade de substituição de qualquer profissional.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DA FISCALIZAÇÃO**

A CONTRATANTE nomeará servidor(es) como Fiscal e gestor, para executar a fiscalização e a gestão deste Contrato, que registrará todas as ocorrências e as deficiências verificadas em relatório, tanto sob os aspectos qualitativos, como quantitativos, anotando em registro próprias as falhas detectadas da sua execução, cuja cópia será encaminhada à CONTRATADA, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas.

Parágrafo Único - À fiscalização caberá:

a) exigir o cumprimento de todas as obrigações referentes aos serviços constantes do Projeto Básico e da proposta da CONTRATADA;

b) exigir o encaminhamento, mensalmente, do Relatório de Acompanhamento e Controle (RAC) à fiscalização da CONTRATANTE, elaborado conforme modelo do Anexo V-A do Edital, pelo encarregado do gerenciamento da CONTRATADA;

c) realizar, mensalmente, uma avaliação dos serviços prestados, baseando-se nos indicadores estabelecidos no Anexo III – Acordo de Nível de Serviço do Edital e aprovar o Relatório de Acompanhamento e Controle, ou emitir o Relatório de Ocorrências de Não Conformidades, conforme Anexo V-B do Edital;

d) solicitar a substituição de qualquer técnico cuja capacidade técnica não corresponda às exigências estipuladas neste Contrato; e

e) a existência e a atuação da fiscalização e operacionalidade pela CONTRATANTE em nada restringem a responsabilidade, única, integral e exclusiva da CONTRATADA, no que concerne à execução do objeto contratado.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS**

Este Contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, unilateralmente pela CONTRATANTE, para mais ou para menos até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor do contrato, conforme disposto no artigo 65, §§ 1º e 2º, da Lei n.º 8.666/93.

#### **CLÁUSULA NONA – DO VALOR DO CONTRATO**

O valor global estimado deste Contrato é de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), para cobrir as despesas durante a sua vigência.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

Os recursos para execução das despesas com o objeto do presente Contrato correrão à conta da dotação orçamentária prevista para o exercício de 2014, sob a classificação: Elemento de Despesa 3.1.35.06 (Assessoria em Informática).

**Parágrafo Primeiro** - Para cobrir despesas de exercícios subseqüentes serão emitidas Notas de Empenho, à conta da dotação orçamentária prevista para atender despesas de mesma natureza.

**Parágrafo Segundo** - Durante a execução do contrato poderão ser utilizados outros Programas de Trabalho, de acordo com a disponibilidade orçamentária.

## **CLÁUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA - DO PAGAMENTO**

O pagamento será efetuado mediante ordem bancária a favor da CONTRATADA, até o 5º (quinto) dia útil do mês subseqüente ao da execução dos serviços, mediante prévio atesto da respectiva Nota Fiscal e posterior liberação para pagamento, sendo efetuada a retenção de tributos e contribuições sobre o pagamento a ser realizado, conforme determina a Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, da Secretaria da Receita Federal.

**Parágrafo Primeiro** - Para que o pagamento seja efetuado até o 5º (quinto) dia útil do mês subseqüente ao da execução dos serviços, conforme subitem 11.1, a CONTRATADA deverá entregar a Nota Fiscal à CONTRATANTE, até o 2º (segundo) dia útil do mês subseqüente ao da execução dos serviços, no protocolo geral da Sede da CONTRATANTE.

**Parágrafo Segundo** - Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes formulas:

$$I = (TX / 100) \times 365 \quad e \quad EM = I \times N \times VP, \text{ onde:}$$

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

**Parágrafo Terceiro** - O fiscal do Contrato somente atestará a execução dos serviços e liberará a Nota Fiscal para pagamento, quando cumpridas, pela CONTRATADA, todas as condições pactuadas.

**Parágrafo Quarto** - Havendo erro na Nota Fiscal ou circunstâncias que impeçam a liquidação da despesa, o Fiscal do Contrato devolverá a Nota Fiscal à CONTRATADA, e o pagamento ficará pendente até que se providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para à CONTRATANTE.

**Parágrafo Quinto** - O pagamento somente será efetuado se à CONTRATADA mantiver, durante a vigência deste Contrato, todas as condições de regularidade fiscal e trabalhista, cuja consulta será feita via on-line no SICAF. Caso a empresa não seja cadastrada, deverá fazer prova de regularidade dos documentos de controle de arrecadação de tributos e contribuições federais (SRF, Dívida Ativa, FGTS, CND/INSS) junto à CONTRATANTE.

**Parágrafo Sexto** - A CONTRATANTE reserva-se o direito de não realizar o pagamento se, no ato de atestar, a prestação dos serviços não estiver de acordo com as definições do objeto deste Contrato.

**Parágrafo Sétimo** - Se por qualquer motivo alheio à vontade da CONTRATANTE, não forem realizados os serviços, o período correspondente não gerará obrigação de pagamento, restringindo-se a obrigação dos serviços efetivamente efetuados, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

**Parágrafo Oitavo** - A CONTRATANTE poderá deduzir do montante a pagar, os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela CONTRATADA, de acordo com os termos deste Contrato.

## **CLÁUSULA DÉCIMA-SEGUNDA - DA GARANTIA CONTRATUAL**

Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, a CONTRATADA prestou garantia em favor da CONTRATANTE no valor de R\$ ----- (-----), na modalidade de -----, correspondente a 5% (**cinco por cento**) do valor total do Contrato, conforme especificado no Edital, cuja liberação só ocorrerá depois de certificado pela CONTRATANTE que o objeto deste Contrato foi inteiramente cumprido.

**Parágrafo Primeiro** - O valor da garantia que for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA deverá reintegrar o seu valor, no prazo não superior a 08 (oito) dias, contados da data em que for notificada.

**Parágrafo Segundo** - A liberação da garantia será procedida no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da execução deste Contrato.

## **CLÁUSULA DÉCIMA-TERCEIRA – DA REACTUAÇÃO DOS PREÇOS**

Será permitida a repactuação do contrato, desde que seja observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, a contar da data da proposta visando a adequação aos novos preços de mercado, em conformidade com o artigo 5º do Decreto nº 2.271, de 07/07/97, ou outros dispositivos legais que venham a ser editados pelo Poder Público, em complementação ou substituição.

**Parágrafo Primeiro** - A repactuação será precedida de demonstração analítica do aumento dos custos, de acordo com a Planilha de Custos e Formação de Preços, contendo o detalhamento dos custos que compõem os preços, apresentada pela CONTRATADA, e apresentação de cópia autenticada do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente das categorias profissionais pertinentes ao objeto dos serviços.

**Parágrafo Segundo** - Nas repactuações subseqüentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data da última repactuação ocorrida.

**Parágrafo Terceiro** - Não será admitida a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

**Parágrafo Quarto** - Quando da solicitação da repactuação, esta somente será concedida mediante negociação entre as partes, considerando-se:

- a) os preços praticados no mercado e em outros contratos da Administração;
- b) as particularidades do contrato em vigência;
- c) o novo acordo ou convenção coletiva das categorias profissionais;
- d) a nova planilha com a variação dos custos apresentada;
- e) indicadores setoriais, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes; e
- f) a disponibilidade orçamentária do órgão ou entidade CONTRATANTE.

**Parágrafo Quinto** - A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de sessenta dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.

**Parágrafo Sexto** - O prazo referido no parágrafo anterior ficará suspenso enquanto a CONTRATADA não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela FCP para a comprovação da variação dos custos.

**Parágrafo Sétimo** - Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

- a) a partir da assinatura do termo aditivo;

- b) em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou
- c) em data anterior à repactuação, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão-de-obra e estiver vinculada a instrumento legal, acordo, convenção ou sentença normativa que contemple data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

**Parágrafo Oitavo** - No caso de pagamento retroativo, este será concedido exclusivamente para os itens que motivaram a retroatividade, e apenas em relação à diferença porventura existente.

**Parágrafo Nono** - A CONTRATANTE exigirá de que os preços contratados sejam compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA-QUARTA - DAS SANÇÕES**

Pela inexecução total ou parcial do pactuado no contrato, a CONTRATADA, ficará sujeita às seguintes sanções:

- a) advertência;
- b) multa; na forma prevista no parágrafo Primeiro;
- c) suspensão temporária do direito de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 02 (dois) anos;e
- d) 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 resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na letra anterior;

**Parágrafo Primeiro** - A CONTRATADA estará sujeita às seguintes multas:

a) pela recusa injustificada em assinar o contrato e/ou retirar a Nota de Empenho, a não ser por motivo de força maior, reconhecido pela Administração, multa de 5% (cinco por cento), sobre o valor total da contratação, recolhida no prazo máximo de 08 (oito) dias corridos, contados da comunicação oficial;

b) pelo retardamento do atendimento da ordem de serviço em relação ao prazo determinado pela Equipe Técnica da CONTRATANTE, serão impostas multas, conforme estabelecido no Anexo III – Acordo de Nível de Serviço, do Edital;

c) pelo atraso na execução dos serviços em relação ao prazo contratado, 0,5 % (zero vírgula cinco por cento) do valor total do Contrato, por dia decorrido, aplicável até o 30º (trigésimo) dia, recolhida no prazo máximo de 08 (oito) dias corridos, contados da comunicação oficial:

c.1) A partir do 31º (trigésimo primeiro) dia, será considerada recusa formal, sendo a Nota de Empenho cancelada e o Contrato rescindido, sujeitando-se a CONTRATADA ao pagamento de multa compensatória de 25% (vinte e cinco por cento) do valor total do contrato.

d) pela rescisão deste Contrato por iniciativa da CONTRATADA, sem justa causa, 5% (cinco por cento) do valor deste Contrato e suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração.

**Parágrafo Segundo** - As sanções previstas neste Contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

**Parágrafo Terceiro** - As sanções serão obrigatoriamente registradas no Sistema de Cadastramento de Fornecedores – SICAF, e no caso de suspensão de licitar, a CONTRATADA será descredenciada perante o Sistema por igual período, sem prejuízo das multas previstas no presente contrato e das demais cominações legais.

**Parágrafo Quarto** - As sanções previstas nas alíneas "a", "c" e "d" do parágrafo primeiro poderão ser aplicadas juntamente com a da alínea "b",

facultada a defesa prévia da CONTRATADA no respectivo processo, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, conforme § 2º do art. 87, da Lei 8.666/93, sem prejuízo das demais cominações legais.

**Parágrafo Quinto** - Nenhuma sanção será aplicada sem a observância do contraditório e da ampla defesa.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA-QUINTA - DA RESCISÃO**

O contrato poderá ser rescindido por acordo entre as partes, antes do término do seu prazo, desde que haja conveniência para a CONTRATANTE, devendo a parte interessada manifestar essa intenção por escrito, com antecedência de 30 (trinta) dias, independentemente de indenização.

**Parágrafo Primeiro** - Este Contrato poderá ser rescindido, ainda, na forma da lei, na ocorrência das situações previstas nos Art. 77, 78, 79 e 80, no que for aplicável, assegurando-se o direito ao contraditório e à ampla defesa:

**Parágrafo Segundo** - A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA-SEXTA – DOS TRIBUTOS**

Atribui-se, à CONTRATADA a responsabilidade pelo pagamento de quaisquer tributos existentes à data da assinatura do presente Contrato, seja em nível de obrigação acessória ou principal, e cuja incidência decorra, direta ou indiretamente, do negócio jurídico aqui formulado, bem como, seguros e licenças, exigidas pelo Poder Público.

**Parágrafo Único** - A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos mencionados no subitem anterior desta cláusula, não transfere à CONTRATANTE a responsabilidade de seu pagamento, nem poderá onerar o objeto deste Contrato, ou restringir a regularização e a prestação dos serviços.

## **CLÁUSULA DÉCIMA-SÉTIMA – DA PUBLICAÇÃO**

Este Contrato será publicado, por extrato, no Diário Oficial da União, conforme determina o parágrafo único do art. 61 da Lei nº 8.666, de 1993.

## **CLÁUSULA DÉCIMA-OITAVA - DOS CASOS OMISSOS**

Fica estabelecido que, na ocorrência de algum fato não previsto neste Contrato, a solução caberá às partes, respeitado o objeto deste Contrato, a legislação e demais normas reguladoras da matéria, em especial à Lei nº 8.666, de 1993, aplicando-lhe, se for o caso, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos estabelecidos na Legislação Civil Brasileira e às disposições do Direito Privado.

## **CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DO FORO**

O Foro para dirimir qualquer dúvida oriunda do presente instrumento contratual será o da Seção Judiciária da Bahia.

E, assim, por estarem de acordo, ajustadas, e contratadas, após lido e achado conforme, as partes, a seguir, firmam o presente instrumento, em 03 (três) vias de igual teor e forma, para um só efeito, na presença de duas testemunhas.

Salvador - BA, \_\_\_de \_\_\_\_\_ de 2014.

### **CONTRATANTE**

Conselho Regional de Administração  
da Bahia – CRA/BA

### **CONTRATADA**

Testemunhas:

\_\_\_\_\_

RG:

\_\_\_\_\_

RG: