

Estudo Técnico Preliminar 15/2025

1. Informações Básicas

Número do processo: 23066.008169/2025-13

2. Descrição da necessidade

- 2.1. A presente contratação contribuirá diretamente para o atendimento aos objetivos estratégicos da Universidade Federal da Bahia, estando alinhada com o Plano de Desenvolvimento Institucional da UFBA – PDI (2025-2034), conforme descrito no capítulo 3 – O Planejamento Estratégico, que definem os objetivos e as metas globais para a instituição.
- 2.2. As ações para organizar, priorizar, otimizar e disponibilizar os recursos de TIC da instituição estão baseadas em planejamento prévio e recomendações do governo federal, que são avaliadas e aprovadas pelo Comitê de Governança Digital (CGD) da UFBA.
- 3.3. Os serviços a serem contratados através deste Estudo Técnico Preliminar está preconizado no PDI, atender com qualidade as demandas de TIC da instituição nas áreas de atendimento aos usuários, segurança computacional, TIC na educação, governança de TIC gerenciamento da infraestrutura da TIC uso dos sistemas de informação, e encontram-se alinhados com os aspectos políticos e estratégicos abordados no PDTI.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Superintendência de Tecnologia da Informação - STI/UFBA	Luiz Cláudio de Araújo Mendonça

4. Necessidades de Negócio

4.1. Requisitos das necessidades de negócios:

- 4.1.1. A CONTRATADA deve manter escritório no Município de Salvador com pessoal qualificado e em quantidade suficiente para gerir o contrato.
- 4.1.2. A CONTRATADA será responsável pelo gerenciamento e operação da Central de Serviços de TIC com o objetivo de reduzir custo, modernizar as infraestruturas e gerir conhecimento do ciclo de vida das mesmas.
- 4.1.3. Deve fornecer um ponto único de contato para os usuários da UFBA (capital e interior), atuando nas atividades de Sustentação e Transformação do parque tecnológico, com vistas a garantir a operação normal e a evolução dos serviços, dentro dos parâmetros estabelecidos no Acordo de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) especificados neste instrumento e seus Anexos.
- 4.1.4. A Sustentação compreende as atividades de atendimento às demandas e de manutenção preventiva, preditiva e corretiva, relacionadas ao parque tecnológico e sistemas eletrônicos.
- 4.1.5. A Transformação compreende as atividades de evolução e inovação do parque tecnológico e sistemas eletrônicos, como por exemplo, a inclusão de novas funcionalidades ou tecnologias, aplicações de patches de segurança e atualizações das versões dos sistemas operacionais, serviços e outros sistemas existentes.
- 4.1.6. Dar suporte a todo o parque computacional e atender os chamados dos usuários relacionados com computadores, impressoras, servidores de impressão, scanners e outros equipamentos e acessórios de TIC instalados em seus diversos órgãos e unidades situados nas cidades de Salvador, Vitória da Conquista, Oliveira dos Campinhos (Santo Amaro) e Camaçari.
- 4.1.7. Prestar serviço especializado de suporte à infraestrutura de TIC da UFBA com capacidade técnica e operacional para solucionar problemas e propor melhorias na conectividade, sistemas e serviços da Rede UFBA.
- 4.1.8. A Contratada será responsável, também, pela execução de atividades relativas à implantação ou movimentação complexa ou de grande volume de ativos; em estabelecer uma interface com outras atividades correlatas com a prestação de serviços, notadamente os contratos com empresas terceiras que prestam serviços para a STI e as várias áreas operacionais da UFBA; e de cuidar dos facilities que sustentam o datacenter.

- 4.1.9. Os serviços de atendimento ao usuário classificados como do tipo "rotineira", deverão ser executados de forma presencial e remota. Em condições normais, estes serviços serão prestados dentro do horário de funcionamento da CONTRATANTE das 07:00 às 19:00, 12 (doze) horas por dia e 5 (cinco) dias na semana, salvo se expresso em contrário em Ordem de Serviço.
- 4.1.10. Atendimento e suporte presenciais e remotos de TIC aos usuários da UFBA para a resolução de incidentes, problemas e cumprimento das requisições de serviço.
- 4.1.11. Os serviços de monitoração e operação do ambiente computacional de alta disponibilidade em regime 24x7x365, 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 7 (sete) dias da semana nos 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do ano classificados como do tipo "rotineira", por decisão da CONTRATANTE poderão ser executados presencialmente em suas dependências e também de forma remota, exigindo o acompanhamento ininterrupto por técnicos da CONTRATADA.
- 4.1.12. Administração e sustentação dos softwares e subsistemas/equipamentos que provêm serviços de bancos de dados, da rede de comunicação de dados, armazenamento, processamento e da segurança da informação.
- 4.1.13. Garantia de disponibilidade dos serviços de TIC, com seu pronto restabelecimento através do adequado gerenciamento de incidentes e problemas relacionados à infraestrutura e serviços de TIC.
- 4.1.14. Promoção da racionalização, maturidade e melhoria contínua dos serviços de TIC (ciclo PDCA), utilizando conceitos e boas práticas de gestão e compreende, tais como:
- 4.1.14.1. Planejamento, implantação e operação da Central de Serviços. Com atendimento prestado pela Central de Serviços de suporte técnico especializado de 1º nível em TIC, de forma remota, atendimento especializado de 2º nível em TIC, de maneira presencial e remoto, e atendimento especializado de 3º nível em TIC.
- 4.1.14.2. Supervisão da Central de Serviços e Supervisões do 1º, do 2º e do 3º nível.
- 4.1.14.3. Gestão de incidentes, problemas e requisição de serviços, gestão de mudança e liberação, gestão de configuração, gerenciamento de capacidade e disponibilidade, gestão de riscos dos ativos de TIC, gerenciamento de continuidade e segurança dos serviços, formação e gestão de base de conhecimento, gestão da qualidade dos serviços prestados, gestão do catálogo de serviços, análise de causa raiz, bem como as diversas e demais disciplinas do ITIL.
- 4.1.14.4. Promover e operacionalizar ações relativas à privacidade e segurança da informação.
- 4.1.14.5. Disponibilização de acesso tempestivo a informações, orientações e esclarecimentos acerca da utilização dos recursos de TIC, atendendo aos princípios da transparência e segurança da informação.
- 4.1.14.6. Crescimento do grau de satisfação dos usuários de TIC.

4.2. Requisitos de capacitação:

- 4.2.1. A empresa vencedora do certame deverá possuir habilidades técnicas suficientes e devidamente comprovadas para o atendimento das necessidades da CONTRATANTE, utilizando-se das melhores práticas de mercado, adotando modelos ITIL, PMBOK e Normas ISO para prestação de serviços de TIC.
- 4.2.2. Estes serviços deverão envolver a transferência de conhecimento, análise, planejamento, instalação, configuração, implementação, documentação ou otimização de soluções de TIC adotadas no ambiente da CONTRATANTE ou de interesse desta, devendo estes serviços promover a continuidade do negócio da CONTRATANTE e aprimorar a governança de TIC.
- 4.2.3. Para o pleno exercício das funções técnicas, os profissionais da CONTRATADA devem por ambientação arquitetural do ambiente da STI, onde devem ser repassadas as informações sobre o ciclo de atividades operacionais, cuja CONTRATADA exercerá a gestão. Caberá à CONTRATADA garantir a absorção e documentação (constante) destes conhecimentos necessários ao trabalho diário, bem como a transferência para os demais (ou novos) profissionais da CONTRATADA que virem a atuar na contratação.
- 4.2.4. O CONTRATANTE não custeará cursos e/ou treinamentos aos profissionais da CONTRATADA. A empresa CONTRATADA é responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus técnicos, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras do CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas e/ou produtos que vierem a ser implementados durante a vigência contratual - além das qualificações técnicas mínimas já previstas.

5. Necessidades Tecnológicas

5.1. Requisitos de arquitetura tecnológica:

- 5.1.1. É obrigatório que a CONTRATADA forneça suporte ao sistema de abertura e controle de demandas em produção ou que venha a ser implantado no ambiente do CONTRATANTE, com o intuito de automatizar o processo de gestão de demandas, garantir o necessário controle do consumo de serviços e fornecer informações gerenciais de apoio à gestão, além de contribuir com os processos de fiscalização do contrato.
- 5.1.2. As informações gerenciais relacionadas à prestação do serviço tem o objetivo de acompanhar as metas dos indicadores de níveis de serviço, tais como: quantidade de chamados, tempos médios de atendimento, tempos médios de espera, e quaisquer outras informações que visem facilitar as tomadas de decisões e gestão contratual.
- 5.1.3. A CONTRATADA estará obrigada a fornecer todos os recursos materiais, equipamentos, circuito de dados da sua instalação para universidade, etc., necessários para a prestação dos serviços.
- 5.1.4. Caberá à CONTRATADA avaliar a adoção de ferramental tecnológico complementar ao existente na universidade e

necessário para execução dos serviços, computando eventuais custos em sua proposta. As ferramentas utilizadas deverão ser suportadas pela CONTRATADA durante a vigência contratual. Em caso de alteração de ferramental, não haverá impacto de custo adicional no valor do contrato.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.1.10.1. Portal com ChatBot.

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

5.1.10.3. Conexão com o serviço CAFE da RNP e, se possível, com Instagram/Facebook API.

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

5.1.10.5. Plataforma desenvolvida em arquitetura de microserviço.

5.1.10.6. Compatibilidade com banco de dados relacional MySQL ou Postgres.

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

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

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

5.1.10.10. Integração com plataforma com o ITSM (GLPI).

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

5.2. Requisitos de projeto e implementação:

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

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

I- Gerenciamento de Incidentes, Requisições e Problemas do ambiente computacional.

II- Gerenciamento de Configuração, Mudanças e Liberação.

III- Gestão de Riscos dos ativos de TIC.

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

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

- VI- Atualizar ou incluir na base de conhecimento, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submeter à área responsável para aprovação.
- VII- Caso não exista documentação de algum serviço demandado pelo Chamado, deverá ser documentado pela CONTRATADA, inserindo as rotinas procedimentais na base, dentro dos padrões de fichamento adotados e submetidos à CONTRATANTE para aprovação, passando a fazer parte do catálogo de serviço.
- VIII- Criação, verificação e manutenção de scripts e bases de conhecimento de solução de problemas por cada área especializada prevista.
- IX- Conduzir transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, inclusive sobre os novos serviços implantados ou modificados assim como elaborar documentação técnica atualizada, inserindo-a na base de conhecimento.
- X- Revisar periodicamente o entendimento sobre documentações técnicas fornecidas pela equipe da CONTRATANTE.

5.3. Requisitos de implantação:

- 5.3.1. A CONTRATADA deverá implantar a Central de Serviços conforme previsto no item Condições de Execução, subitem Descrição dos eventos do período de ambientação, no artefato do Termo de Referência.
- 5.3.2. A Central de Serviço, preparação do ITSM, dos sistemas de atendimento remoto e de monitoramento, bem como os demais serviços envolvidos deverão ser objetos de projeto específico e deverão estar plenamente disponíveis e operacionais conforme previsto no item Condições de Execução, subitem Descrição dos eventos do período de ambientação, descrito Termo de Referência.
- 5.3.3. A CONTRATADA deverá entregar o conjunto de procedimentos e scripts de atendimento que serão adotados, contendo o detalhamento das atividades na operação dos equipamentos e execução dos serviços da CONTRATANTE. Este documento deverá apresentar os procedimentos para cada equipamento ou serviço.
- 5.3.4. A CONTRATANTE poderá propor alterações nos procedimentos estabelecidos a qualquer tempo, com o objetivo de melhorar o desempenho dos equipamentos, processos e sistemas.
- 5.3.5. Toda implantação de novas versões de produtos e serviços deverá seguir plano e cronograma previamente estabelecidos em conjunto com o CONTRATANTE, elaborados pela CONTRATADA e aprovados pelas áreas competentes da UFBA, de acordo com as práticas ITIL, bem como por meio de processo de Gerenciamento de Mudanças.

5.4. Requisitos de garantia e manutenção:

- 5.4.1. É de responsabilidade da CONTRATADA o acompanhamento de todos os chamados registrados no ITSM até a sua resolução e encerramento, incluindo os que são direcionados para o nível 4. Com possibilidade de reabertura dos chamados em caso de insatisfação com a solução aplicada.
- 5.4.2. A CONTRATADA também responderá pela reparação dos danos causados à CONTRATANTE e/ou a terceiros devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de ação ou omissão.
- 5.4.2.1. O encerramento da Ordem de Serviço pela CONTRATANTE não elide a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de todos os erros identificados.
- 5.4.3. Após o encerramento da vigência contratual, se constatado algum problema em serviços prestados a CONTRATADA deverá realizar a manutenção necessária para a correção do problema sem ônus para a CONTRATANTE.

5.5. Requisitos de experiência profissional:

- 5.5.1. A CONTRATADA deverá demonstrar experiência na prestação de serviços em contratos assemelhados por meio de Atestado(s) de Capacidade Técnica expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, conforme detalhado na seção CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR.
- 5.5.2. Os serviços deverão ser realizados por profissionais que possuam experiência comprovada, nos termos do APÊNDICE A deste documento, em atividades e tarefas relacionadas aos respectivos perfis de execução das diferentes tarefas, que observam o anexo C da Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024.

5.6. Requisitos de formação de equipe:

- 5.6.1. A formação acadêmica e demais certificações e habilitações técnicas dos profissionais encarregados da prestação dos serviços deverão atender ao estabelecido no APÊNDICE A.
- 5.6.2. A estimativa do quantitativo de profissionais necessários à execução adequada do objeto, cujo detalhamento encontra-se no respectivo Estudo Técnico Preliminar da presente contratação, foi calculada por meio dos mecanismos relacionados no item 10 do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024.
- 5.6.3. Sujeita-se a CONTRATADA ao atendimento das competências associadas aos códigos CBO (Códigos Brasileiro de Ocupação) do anexo C da Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024, bem como das qualificações e experiência complementares estabelecidas no APÊNDICE A, cuja estrutura inicial está sujeita a ajustes ao longo da execução contratual, nos termos do item 10.7.2.6. da citada Portaria.

5.7. Requisitos de metodologia de trabalho:

5.7.1. A execução dos serviços deverá observar, quando se aplicarem: Estrutura em categorias de serviços nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

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

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

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

5.8. Requisitos de segurança da informação e privacidade:

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

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

5.8.3. Observar os requisitos de segurança e procedimentos definidos para o acesso às dependências da Universidade.

5.8.4. Os serviços contratados deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes vigentes no âmbito da Administração Pública Federal relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações (SIC). Devendo comprometer-se, por si e por seus funcionários - inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo - a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos, em especial atenção:

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

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

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

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

5.9 VISTORIA

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

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

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

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

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

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

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

5.10. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

- 5.10.1 O dimensionamento deverá ser realizado considerando o cenário atual da Universidade Federal da Bahia. Contudo, deve possibilitar o crescimento futuro da infraestrutura preservando o investimento já realizado.
- 5.10.2 A CONTRATADA dará suporte a todo o parque computacional e deve atender os chamados dos usuários relacionados com computadores, impressoras, servidores de impressão, scanners e outros equipamentos e acessórios de TIC instalados em seus diversos órgãos e unidades situados nas cidades de Salvador, Vitória da Conquista, Oliveira dos Campinhos (Santo Amaro) e Camaçari. Maiores detalhes sobre a infraestrutura, Anexo I - HISTÓRICO DE CHAMADOS e Anexo IV - COMPOSIÇÃO DO PARQUE COMPUTACIONAL
- 6.10.3 Prestar serviço especializado de suporte à infraestrutura de TIC da UFBA com capacidade técnica e operacional para solucionar problemas e propor melhorias na conectividade, sistemas e serviços da Rede UFBA.
- 6.10.4 A CONTRATADA será responsável, também, pela execução de atividades relativas à implantação ou movimentação complexa ou de grande volume de ativos; em estabelecer uma interface com outras atividades correlatas com a prestação de serviços, notadamente os contratos com empresas terceiras que prestam serviços para a STI e as várias áreas operacionais da UFBA; e de cuidar dos facilities que sustentam o datacenter.
- 6.10.5 Toda e qualquer despesa que se torne necessária para a excelência na prestação de serviços, inclusive para o deslocamento dos técnicos no desempenho das atividades definidas neste Termo de Referência serão por conta da CONTRATADA.
- 6.10.6 A Contratada será responsável pelo fornecimento, sem nenhum custo para a UFBA, de todos os recursos (transporte, motorista, combustível, etc.) que se tornem necessários para o deslocamento e movimentação de equipamentos de TIC entre os diversos prédios da UFBA e localizados nas cidades definidas neste Termo de Referência, quando do atendimento de chamados. Os Equipamentos de TIC aqui definidos, refere-se, em sua grande maioria aos equipamentos de rede, como switches e access point, e em menor proporção servidores e estações de trabalho, que serão deslocados juntamente com o técnico, para execução de serviços nas unidades. No entanto, eventualmente pode haver situações que exija o deslocamento de outros equipamentos que estão sob sua gestão.

6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

6.1. Requisitos legais:

- 6.1.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2001, Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis.
- 6.1.2. Lei nº 8.248/1991: dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação.
- 6.1.3. Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998, que altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências.
- 6.1.4. Lei nº 12.527/2011: Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, dentre outras disposições. Lei nº 13.709/2018: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- 6.1.5. Lei nº 14.133/2021: Lei de Licitações e Contratos Administrativos.
- 6.1.6. Decreto nº 7.174/2010: Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.
- 6.1.7. Decreto nº 7.579/2011: Dispõe sobre o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISIP, do Poder Executivo federal.
- 6.1.8. Decreto nº 8.540/2015: Estabelece, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, medidas de racionalização do gasto público nas contratações para aquisição de bens e prestação de serviços e na utilização de telefones celulares corporativos e outros dispositivos.
- 6.1.9. Decreto nº 9.507/2018: Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União.
- 6.1.10. Decreto nº 9.637/2018: Institui a Política Nacional de Segurança da Informação e dispõe sobre a governança da segurança da informação, dentre outras providências.
- 6.1.11. Decreto nº 10.024/2019: Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.
- 6.1.12. Decreto nº 10.332/2020 complementado pelo Decreto 11.260/2022: Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2023, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.
- 6.1.13. Instrução Normativa GSI/PR nº 01/20: Dispõe sobre a Estrutura de Gestão da Segurança da Informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal.
- 6.1.14. Instrução Normativa GSI/PR nº 03/21: Dispõe sobre os processos relacionados: à gestão de segurança da informação

nos órgãos e nas entidades da administração pública federal.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.1.28. Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024: Altera a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.

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

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

6.2. Requisitos de manutenção (ITSM e Monitoramento):

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

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

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

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

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

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

6.3. Requisitos temporais:

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

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

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

6.4. Requisitos sociais, ambientais e culturais:

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

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

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

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

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

6.5. OUTROS REQUISITOS APLICÁVEIS:

6.1. Sustentabilidade

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

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

6.1.3. O objeto da contratação não gera resíduos sólidos em que possam ser aplicados os critérios de sustentabilidades recomendadas no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, disponível no site da AGU no endereço: <https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/cgu/cgu/guias/guia-de-contratacoes-sustentaveis-set-2023.pdf>.

6.6. Carta de Solidariedade

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

6.7. Subcontratação:

6.7.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

6.8 Justificativa da não Participação de Cooperativa e Consórcio

Não poderão participar desta licitação as sociedades cooperativas e entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio.

6.8.1. Em pesquisa realizada pela equipe técnica não foi localizada qualquer cooperativa que atue no fornecimento dos equipamentos detalhados no edital. Isso se justifica pelas próprias características específicas dos produtos, que são fornecidos de forma integral, não havendo a necessidade de customização da solução de TIC. Sendo assim, a não participação de cooperativas não trará prejuízos à competitividade da licitação.

6.8.2. Não poderão participar desta licitação entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio. A ausência de consórcios não trará prejuízos à competitividade do certame, visto que, em regra, a formação de consórcios é admitida quando o objeto a ser licitado envolve questões de alta complexidade ou de relevante vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos de habilitação do edital.

6.9 Da Justificativa para não participação de empresas que estejam reunidas em consórcio

6.9.1. Não poderão participar do Pregão as empresas que estejam reunidas em consórcio e sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si, quaisquer que sejam sua forma de constituição;

6.9.1. Tal vedação deve-se pelo fato de que o objeto não apresenta alta complexidade técnica que impossibilite a participação de empresas de forma individual, nem tampouco de grande vulto, não sendo necessária a junção de empresas para sua perfeita execução, ampliando sobremodo a competitividade do certame.

6.10. Garantia da Execução Contratual:

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

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

6.11. Conformidade Documental e Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento:

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

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

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

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

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

6.12. Requisitos de identidade visual:

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

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

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

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

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

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

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

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

6.13.3.2. § 1º Para contratações cuja estimativa de preços seja inferior ao disposto no inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, ou seja, contratações diretas por dispensa em razão do valor que são normatizadas pela Instrução Normativa SEGES/ME nº 67, de 8 de julho de 2021, e suas atualizações, a aplicação desta norma é facultativa, exceto quanto ao disposto nos arts. 6º e 24 desta Instrução Normativa, devendo o órgão ou entidade realizar procedimentos de contratação adequados, nos termos da legislação vigente.

6.13.3.3. § 2º Os órgãos e entidades deverão observar os limites de valores para os quais os processos de contratações de TIC deverão ser submetidos à aprovação técnica prévia do Órgão Central do SISP, conforme disposto no art. 9º-A do Decreto nº 7.579, de 11 de outubro de 2011.

6.13.3.4. § 3º Os órgãos ou entidades gerenciadoras deverão observar a necessidade de aprovação técnica prévia do Órgão Central do SISP para os processos que ensejarem a formação de atas de registro de preços de serviços de TIC passíveis de adesão por parte de órgãos ou entidades não participantes."

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

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

6.15. Requisitos de reposição e substituição dos profissionais:

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

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

6.16. Requisitos mínimos da prestação dos serviços:

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

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

6.16.3. Registrar requisições de serviços solicitados pelos usuários.

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

6.16.5. Abrir chamado "filho" quando houver necessidade.

6.16.6. Esclarecer dúvidas, prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de informática.

6.16.7. Solicitar ao demandante informações adicionais para o devido atendimento do chamado.

6.16.8. Categorizar demandas para fins de relatório ou atendimento por equipe mais especializada.

6.16.9. Solucionar chamados elegíveis, por meio de scripts de atendimento previamente definidos e validados pela UFBA.

6.16.10. Possibilitar priorização de atendimento.

6.16.11. Orientar e aconselhar tecnicamente os usuários na utilização dos serviços.

6.16.12. Registrar reclamações efetuadas pelos usuários.

6.16.13. Realizar, junto ao usuário, avaliação da qualidade do atendimento prestado.

6.16.14. Gerar relatórios de controles gerenciais e estatísticos.

6.16.15. Monitorar todos os atendimentos.

6.16.16. Realizar melhoria contínua dos atendimentos.

6.16.17. Atuar como ponto único de contato entre o usuário e a área de TIC.

6.16.18. Gerenciar o ciclo de vida dos chamados desde a abertura até o fechamento, inclusive sendo responsável por interagir com o usuário ao término do atendimento para verificar se a demanda foi resolvida.

6.16.19. Fornecer informações aos usuários sobre disponibilidade de serviços.

6.16.20. Restaurar o serviço à normalidade no menor tempo possível, inclusive respeitando os NMS, e com o mínimo impacto ao negócio.

6.16.21. Manter atualizado o inventário dos recursos computacionais.

6.16.22. Informar às áreas competentes sobre eventuais indisponibilidades de serviços.

6.16.23. Ao verificar que a demanda não é de sua responsabilidade, deverá registrar no sistema o encaminhamento da demanda para a área competente ou para terceiros.

6.16.24. Realizar outras atividades relacionadas à Gestão de Central de Serviços.

6.16.25. Realizar o monitoramento e atualização do Catálogo de Serviços, apresentando obrigatoriamente a cada semestre proposta de melhorias ou a qualquer tempo quando necessário.

6.17. Requisitos de direitos autorais e propriedade intelectual:

6.17.1. Os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais provenientes da prestação de serviços sobre os diversos artefatos e produtos desenvolvidos/produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, processos, procedimentos, scripts, logs, métricas, automações, robôs, código-fonte de aplicações, modelos de dados e bases de dados, pertencem à CONTRATANTE.

6.17.2. A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, exceto com autorização explícita da UFBA, qualquer informação elencada no item anterior, assim como dados e/ou metadados trafegados, produtos desenvolvidos e entregues, ficando

responsável juntamente com a UFBA por manter a segurança da informação relativa aos dados e códigos durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução dos serviços.

6.18 PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

6.18.1 São obrigações da CONTRATANTE:

6.18.2. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.

6.18.3. Proporcionar todas as condições para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços de acordo com as determinações do Contrato, do Edital e seu Adendo e Anexos.

6.18.4. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico, observando-se o disposto no art. 32 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022.

6.18.5. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.

6.18.6. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável.

6.18.7. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato.

6.18.8. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC. Notificando à CONTRATADA, por escrito, da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, caso já não haja prazo estabelecido por este documento.

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

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

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

6.18.12. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado para esse fim, independentemente do acompanhamento e controle exercido pela CONTRATADA, o que inclui:

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

6.18.12.2. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.19. São obrigações da CONTRATADA:

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

6.19.2. A CONTRATADA está obrigada a atender as demandas identificadas pela UFBA e que estejam relacionadas com o escopo geral definido neste Termo de Referência. Além disso, a CONTRATADA fica responsabilizada por novos serviços de

suporte, pela gestão de novos recursos e novas tecnologias de TIC adquiridas pela UFBA e pelas transformações e evoluções no ambiente. Compete à Contratada avaliar, estudar, instalar, configurar, gerenciar, manter e gerar estatísticas de disponibilidade destes novos serviços.

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

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

6.19.5. Indicar formalmente e por escrito, sem ônus para UFBA, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, junto à CONTRATANTE, um preposto/gestor idôneo com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.16.25. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em

decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.

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

6.19.27. Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;

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

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

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

6.19.31. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.16.46. Cumprir fielmente as obrigações assumidas, observando as definições técnicas deste Termo de Referência.

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

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

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

6.16.50. A CONTRATADA deverá assinar o APÊNDICE D - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO e seus empregados assinar o APÊNDICE C - TERMO DE CIÊNCIA DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, estabelecendo

compromisso de guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.17. Alteração Subjetiva:

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

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

6.17.1.2. Sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato.

6.17.1.3. Não haja prejuízo à execução do objeto pactuado.

6.17.1.4. Haja anuência expressa da administração à continuidade do contrato.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

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

7.2. A mensuração do custo da contratação foi realizada com base no modelo de Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviços, que consiste em anexo da referida portaria, e contém valores unitários para os citados perfis. Os valores de referência para os perfis utilizados foram atualizados nos termos da Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024, disponível em: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/copy_of_legislacao/modelo-de-contracao-de-servicos-de-operacao-de-infraestrutura-e-de-atendimento-a-usuarios-de-tic/portaria-sgd-mgi-no-6-680-de-4-de-outubro-de-2024.

Os fatores “K” utilizados foram: para Júnior (2,49) e para Pleno e Sênior (2,00).

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

7.4. A tabela a seguir apresenta um resumo da estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços:

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

Item	Perl	Salário de referência (A)	qtde (B)	Custo mensal		Valor anual
				Unitário do perl (C = A * fator)	Total por perl (D=C*B)	
1	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 8.877,20	1	R\$ 17.754,40	R\$ 17.754,40	R\$ 213.052,80
2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Pleno	R\$ 2.312,19	4	R\$ 4.624,38	R\$ 18.497,52	R\$ 221.970,24
3	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Júnior	R\$ 1.714,27	2	R\$ 4.268,53	R\$ 8.537,06	R\$ 102.444,78
4	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Sênior	R\$ 3.273,71	5	R\$ 6.547,42	R\$ 32.737,10	R\$ 392.845,20
5	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Pleno	R\$ 2.505,12	4	R\$ 5.010,24	R\$ 20.040,96	R\$ 240.491,52

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

--	--	--	--	--	--	--

Item	Perl	Salário de referência (A)	qtde (B)	Custo mensal		Valor anual
				Unitário do perl (C = A * fator)	Total por perl (D=C*B)	
6	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	8.237,89	1	R\$ 16.475,78	R\$ 16.475,78	R\$ 197.709,36
7	Analista de Segurança - Pleno	7.933,56	1	R\$ 15.867,12	R\$ 15.867,12	R\$ 190.405,44
8	Analista de Segurança - Júnior	5.652,78	1	R\$ 14.075,42	R\$ 14.075,42	R\$ 168.905,07
9	Administrador de Banco de Dados - Pleno	6.371,27	1	R\$ 12.742,54	R\$ 12.742,54	R\$ 152.910,48
10	Analista de Sistema Operacionais - Sênior	8.955,41	2	R\$ 17.910,82	R\$ 35.821,64	R\$ 429.859,68
11	Analista de Sistema Operacionais - Pleno	6.326,64	2	R\$ 12.653,28	R\$ 25.306,56	R\$ 303.678,72
12	Analista de Redes e Comunicação de Dados - Pleno	6.680,21	1	R\$ 13.360,42	R\$ 13.360,42	R\$ 160.325,04
13	Analista de Redes e Comunicação de Dados - Júnior	4.315,96	2	R\$ 10.746,74	R\$ 21.493,48	R\$ 257.921,77
14	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação - Júnior	5.343,12	1	R\$ 13.304,37	R\$ 13.304,37	R\$ 159.652,43

15	Analista de Processos - Pleno	7.281,71	1	R\$ 14.563,42	R\$ 14.563,42	R\$ 174.761,04
16	Analista de Processos - Júnior	3.498,50	1	R\$ 8.711,27	R\$ 8.711,27	R\$ 104.535,18
17	Analista de Suporte Computacional - Pleno	5.038,23	1	R\$ 10.076,46	R\$ 10.076,46	R\$ 120.917,52
18	Analista de Suporte Computacional - Júnior	3.067,14	2	R\$ 7.637,18	R\$ 15.274,36	R\$ 183.292,29
19	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Pleno	R\$ 2.312,19	3	R\$ 4.624,38	R\$ 13.873,14	R\$ 166.477,68
20	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Júnior	R\$ 1.714,27	3	R\$ 4.268,53	R\$ 12.805,60	R\$ 153.667,16

8. Levantamento de soluções

Segue abaixo a identificação e avaliação das soluções:

8.1. Necessidades similares em outros órgãos ou entidades da Administração Pública e as soluções adotadas;

8.1.1. Identificou-se o modelo utilizado pela Universidade de Brasília (UnB) para contratação de empresas especializadas em prestação de serviços na sustentação da infraestrutura tecnológica.

8.1.2. Esse modelo tem por objetivo a ampliação da maturidade do ambiente computacional envolvendo a implantação e operação de Central de Suporte Técnico, com registro e acompanhamento de serviços especializados, visando prover ao órgão contratante serviços de manutenção e evolução da saúde operacional com processos de trabalho aferidos e remunerados por Níveis Mínimos de Serviços (NMS).

8.2. As alternativas do mercado;

8.2.1. Considerando outras contratações na Administração Pública Federal e as boas práticas e determinações de órgãos de controle, os seguintes cenários de contratação foram avaliados:

Cenário	Descrição
	Força de Trabalho Própria Ampliada
	Utilizar-se da própria força de trabalho da área de TIC.

A	<p>Tendo em vista a realidade dos recursos humanos da UFBA, seria necessário redistribuir a força de trabalho atual para funções relacionadas à execução dos serviços e principalmente reforçar o quantitativo de pessoal, recorrendo a mecanismos de recrutamento com apoio de outras unidades da Administração Pública Federal, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convênios com instituições públicas de ensino para fornecimento de mão-de-obra; • Capacitação de todo o pessoal envolvido, principalmente em conhecimento técnico-operacional; • Instalação de uma Central de Atendimento no modelo ITIL, incluindo toda a infraestrutura necessária e pessoal capacitado em tecnologia da informação.
B	<p align="center">Contratação Direta das Empresas Públicas de TIC</p>
	<p>Consiste na contratação direta das empresas públicas para execução dos serviços, com base nas experiências anteriores e modelos vigentes, tendo em vista a legislação específica e natureza estratégica dos serviços.</p>
	<p>Entidade: INSS.</p> <p>Consiste na contratação direta das empresas públicas para execução dos serviços, com base nas experiências anteriores e modelos vigentes, tendo em vista a legislação específica e natureza estratégica dos serviços.</p> <p>O cenário pressupõe a contratação por meio de dispensa de licitação lastreada nos seguintes dispositivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • art. 75, XV da Lei 14.133/2021; • art. 2º da Lei nº 5.615/1970; • Lei nº 6.125/1974. <p>As empresas públicas federais são incapazes de fornecer toda a estrutura de recursos necessários à execução do objeto, não atendendo satisfatoriamente às necessidades da contratação.</p> <p>Fornecedor: Serpro e/ou Dataprev.</p>
C	<p align="center">Contratação de Empresa Privada Especializada</p>
	<p>Trata-se da execução indireta dos serviços nos termos do Decreto nº 9.507/2018 e no modelo de Central de Serviços, por meio da realização de processo licitatório.</p>
	<p>O cenário necessariamente deverá atender ao modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC instituído pela Portaria SGD/MGI Nº 6.680, DE 4 DE OUTUBRO DE 2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Art. 2º A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos. Anexo-A I 11º O modelo não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho. • Anexo A item 1.3 desta Portaria: "O modelo proposto é de utilização obrigatória para os órgãos e entidades do SISP que estejam realizando o planejamento da contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, e deve ser adaptado às características do órgão ou entidade." <p>O modelo recomenda a adoção de "pagamento fixo mensal associado a atendimento de níveis mínimos de serviço (NMS) e mensurado a partir da estimativa de Categorias de Serviço e seus respectivos Perfis de Trabalho" (Art.</p>

<p>2 da referida Portaria), em detrimento de outras métricas comuns de mensuração, tais como Unidade de Serviço Técnico (UST), Posto de Trabalho, Quantidade de Chamados Executados e Itens de Configuração. Indica ainda a utilização de mecanismos usuais em contratos de service desk, a exemplo de catálogo de serviços, bases de conhecimento e ITSM.</p> <p>Portanto, o presente cenário pressupõe o alinhamento às condições apresentadas no modelo proposto, desconsiderando-se alternativas que se utilizam de outras métricas ou mecanismos não recomendados na citada portaria.</p> <p>Diversas empresas especializadas do setor privado mantêm contratos de objetos dessa natureza, em atendimento a um ou mais órgãos da Administração Pública Federal (APF), além de empresas privadas, ainda que se utilizem de outras métricas e formas de mensuração dos serviços executados.</p> <p>Configuram-se, portanto, amplas condições de atendimento das necessidades dos requisitantes pelo mercado atual de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC.</p>

Tabela: Cenários avaliados e descrição

8.3. Conforme inciso II do art. 11 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, este Estudo Técnico Preliminar deve compreender a análise comparativa de soluções, que deve considerar, além do aspecto econômico, os aspectos qualitativos em termos de benefícios para o alcance dos objetivos da contratação, observando os requisitos abaixo:

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	A		X	
	B	X		
	C	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?	A			X
	B			X
	C			X
A Solução é um software livre ou software público?	A			X
	B			X
	C			X
	A			X
	B			X

A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões e PING, e-MAG?	C			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	A			X
	B			X
	C			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	A			X
	B			X
	C			

Tabela : Padrões de Governo

8.4. **A existência de softwares disponíveis** conforme descrito na Portaria STI/MP nº 46, de 28 de setembro de 2016, e suas atualizações;

8.4.1. Não se aplica;

8.5. **As políticas, os modelos e os padrões de governo**, a exemplo dos Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico - ePing, Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico - eMag, Padrões Web em Governo Eletrônico - ePwg, padrões de Design System de governo, Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira -ICP-Brasil e Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos -e-ARQ Brasil, quando aplicáveis;

8.5.1. Não se aplica;

8.6. **As necessidades de adequação** do ambiente do órgão ou entidade para viabilizar a execução contratual;

8.6.1. Os serviços não irão requerer adequação do ambiente da UFBA, salvo necessidades de melhorias.

8.7. **Os diferentes modelos de prestação do serviço;**

8.7.1. Conforme listado no tópico das alternativas de mercado.

8.8. **Os diferentes tipos de soluções** em termos de especificação, composição ou características dos bens e serviços integrantes;

8.8.1. Os tipos diferentes de soluções devem ser compatíveis com o ambiente da CONTRATANTE e não impactar no negócio e na execução contratual.

8.9. **A possibilidade de aquisição na forma de bens ou contratação como serviço;**

8.10. **A ampliação ou substituição da solução implantada;** e

8.10.1. O modelo do serviço atual será substituído pelo fator K.

8.11. **As diferentes métricas de prestação do serviço e de pagamento;**

8.11.1. **Fator K:**

8.11.1.1. Conforme exarado no Item 3.1,b do Anexo A da PORTARIA SGD/MGI Nº 6.680, DE 4 DE OUTUBRO DE 2024, adoção de pagamento fixo mensal associado a atendimento de níveis mínimos de serviço - NMS e mensurado a partir da estimativa de Categorias de Serviço e seus respectivos Perfis de Trabalho, por meio de Mapa de Pesquisa Salarial de referência, utilização de Fator-K por perfil profissional, apoiados por um modelo de Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviços, elaborados e mantidos pelo Órgão Central do SISP.

8.11.2. Contratação por unidade de serviços de infraestrutura mensurado na base de itens de configuração, de melhoria contínua e projetos

8.11.3. Contratação por unidade de serviço técnico (UST)

8.11.3.1. Normalmente essa unidade é calculada levando-se em conta o tempo gasto por uma pessoa para a realização da atividade descrita no item do catálogo.

Nessa modalidade, só podem ser executadas as atividades listadas no catálogo e quando forem expressamente solicitadas por meio de um chamado registrado na ferramenta de registro de chamados e apoio ao Gerenciamento dos Serviços de TIC.

8.11.3.2. A recomendação é explícita pelo não uso de UST para “contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI”.

9. Análise comparativa de soluções

Segue abaixo a Análise comparativa de soluções como os requisitos:

Requisito	Solução A	Solução B	Solução C
de negócios	atende	atende	atende
legais	parcialmente	não atende	atende
de manutenção	atende	atende	atende
temporais	não atende	atende	atende
segurança e privacidade	atende	atende	atende
sociais, ambientais e culturais	atende	atende	atende
arquitetura tecnológica	atende	atende	atende
projeto e implementação	atende	atende	atende
implantação	atende	atende	atende
garantia e manutenção	atende	atende	atende
capacitação	parcialmente	atende	atende
experiência profissional	parcialmente	atende	atende

formação de equipe	parcialmente	atende	atende
metodologia de trabalho	atende	atende	atende
segurança da informação	atende	atende	atende
perfis profissionais	atende	atende	atende
ATENDIMENTO DA DEMANDA	INCOMPLETO	INCOMPLETO	COMPLETO

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

Registram-se a seguir as soluções considerados inviáveis e respectivas justificativas:

9.1. Solução A: Força de Trabalho Própria Ampliada;

9.1.1. A possibilidade de atendimento da presente demanda por meio de força de trabalho é possível, porém configura-se inviável, por não atender os requisitos temporais, imprescindíveis para a manutenção satisfatória dos serviços de TIC oferecido pelas áreas requisitantes.

9.1.2. A realização das iniciativas próprias necessárias à implantação da solução (instalação da Central de Serviços e do ITSM, recrutamento e capacitação etc.) causaria grande impacto na gestão operacional dos ambientes durante o período necessário à sua efetivação, não havendo como garantir nem esperar que tais ações sejam realizadas em curto prazo. Durante este período o esforço operacional e de gestão, impostos aos requisitantes causaria sérios riscos de indisponibilidade e insatisfação dos usuários, bem como o não atendimento das metas estratégicas dos órgãos.

9.1.3. Ademais, a despeito de não configurar ilegalidade, o cenário contraria a Portaria GM/MP nº 443/2018, que estabelece os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta na Administração Pública Federal (em atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018):

Art. 1º No âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, serão preferencialmente objeto de execução indireta, dentre outros, os seguintes serviços: [...] XXIII - e prestação serviços de tecnologia da informação de serviços de informação; [...]

9.1.4. Por fim, é importante reforçar que, mesmo que o quadro permanente do órgão ou instituição possua o conhecimento técnico e a competência a respeito dos recursos operacionalizados para o necessário provimento dos serviços de TIC, é indubitável que o apoio de pessoal técnico especializado para execução das atividades rotineiras e operacionais implica melhores condições para que este corpo permanente de servidores possa executar atividades de planejamento, supervisão, coordenação e controle dos recursos de Tecnologia da Informação relativos ao funcionamento do respectivo negócio.

9.2. Solução B: Contratação Direta das Empresas Públicas de TIC;

9.2.1. Observa-se dos serviços de tecnologia da informação fornecidos por empresas públicas como o SERPRO, um movimento em direção à priorização na entrega de soluções estratégicas para o Governo, como infraestrutura e sustentação para aplicações estruturantes como o Comprasnet-SIASG, Siafi e Infraestrutura de Chaves Públicas (Certificação Digital), deixando, preferencialmente, para o mercado privado, a entrega de serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário e de operação de infraestrutura de TIC dos órgãos.

9.2.2. Para atender as necessidades do presente processo, a contratação direta de empresas públicas federais poderia fundamentar-se na hipótese previstas no art. 75, inciso IX da Lei 14.133/21, a saber:

Art. 75. É dispensável a licitação: [...]. IX - para a aquisição, por pessoa jurídica de direito público

interno, de bens produzidos ou serviços prestados por órgão ou entidade que integrem a Administração Pública e que tenham sido criados para esse fim específico, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado;

9.2.3. Entretanto, a prática não é recomendada no âmbito do SISP, conforme o orientado no Anexo A da Portaria SGD/MGI nº PORTARIA SGD/MGI Nº 6.680, DE 4 DE OUTUBRO DE 2024, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC para esse sistema:

Critérios Técnicos para Seleção do Fornecedor.
Considerando as características do objeto cujos padrões de desempenho e qualidade permitem definições objetivas de serviços com base em especificações usuais de mercado, o processo licitatório deve ser realizado na modalidade Pregão, tipo Menor Preço, na forma eletrônica. [...]

9.2.4. Tampouco se caracterizam os serviços em pauta como estratégicos nos termos art. 2º da Lei nº 5.615/1970, por não haver instrumento normativo que os defina como tal, a saber:

Art. 2º É dispensada a licitação para a contratação do Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO pela União, por intermédio dos respectivos órgãos do Ministério da Fazenda e do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, para a prestação de serviços de tecnologia da informação considerados estratégicos, relacionados com as atividades de sua especialização.

9.2.5. Vale ressaltar que não há impedimento quanto à participação de empresas públicas de TIC em processo licitatório com ampla concorrência segundo as características do mercado.

9.2.6. Assim, considerando o atendimento do princípio constitucional da economicidade, este cenário configura-se inviável.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

A presente seção apresenta o custo total de propriedade para a implantação do único cenário considerado viável, com base no modelo do ANEXO A da Portaria SGD/MGI Nº 6.680, DE 4 DE OUTUBRO DE 2024.

11.1. CÁLCULO DOS CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)

11.1.1. O custo total de propriedade também denominado pela sua sigla em inglês TCO (Total Cost of Ownership) apresenta uma análise de todos os custos possíveis na aquisição de um bem e/ou serviço, em outras palavras, é o custo de manutenção para que determinado serviço ou recurso continue funcionando adequadamente dentro de um órgão ou entidade.
11.1.2. Um dos seus principais propósitos é o de verificar se um investimento trará resultados positivos para uma entidade, para que isso ocorra a avaliação e a mensuração das soluções apresentadas para alcançá-lo. Esta análise não se restringe apenas aos gastos mais superficiais, mas também aos custos dito ocultos na tentativa de concretização de um investimento.
11.1.3. Para a solução pretendida, o custo total estimado - período de 12 (doze) meses - foi de R\$ 6.720.537,84 (seis milhões e setecentos e vinte mil e quinhentos e trinta e sete reais e oitenta e quatro centavos), conforme tabela abaixo:

Cenário Viável							
Descrição: Remuneração Mensal por Serviços (Fator K)							
Custo Total de Propriedade - Memória de Cálculo: Nota Informativa							
Grupo	Item	CATSER	Descrição do Item	Unidade	Quantidade	Valor Total	
						Mês	Anual
			Central de serviços de TIC do Catálogo de Serviços de			R\$ 182.211,04	R\$ 2.186.532,48

01	01	26980	Tecnologia da Informação e Comunicação	Meses	12		
	02	27014	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)			R\$ 377.883,78	R\$ 4.534.005,36
TOTAIS						R\$ 560.044,82	R\$ 6.720.537,84

11.2. Evolução dos Valores Anuais dos Serviços

11.2.1. Para fins de estimativa de cálculo, considerando a temporalidade para contratação, conforme legislação vigente (60 meses – 5 anos) e o Índice de Custos de Tecnologia da Informação ICTI, acumulado nos últimos 12 meses, a partir de set./2023-ago./2024, fixado em 6,11%. Teremos a seguinte estimativa:

Cenário C	
ANO	Remuneração Anual por Serviço
2025-2026	R\$ 6.721.137,84
2026-2027	R\$ 7.131.799,36
2027-2028	R\$ 7.567.552,30
2028-2029	R\$ 8.029.929,75
2029-2030	R\$ 8.520.558,46
TOTAL	R\$ 37.970.977,71

* Tabela: Evolução dos valores totais previstas com a taxa de correção atual

Descrição: Remuneração Mensal por Serviços (Fator K)					
Custo Total de Propriedade - Memória de Cálculo: Nota Informativa					
Grupo	Item	CATSER	Descrição do Item	Unidade	Valor Total
01	01	26980	Central de serviços de TIC do Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação		R\$ 12.352.785,80

	02	27014	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	60 meses	R\$ 25.618.191,91
TOTAL					R\$ 37.970.977,71

Tabela: Custo total de propriedade separado por item com a estimativa de reajuste dos

Custos de Tecnologia da Informação ICTI.

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

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

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

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

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

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

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

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

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 6.720.537,84

13.1. O custo total estimado - período de 12 (doze) meses – é de R\$ 6.720.537,84 (seis milhões e setecentos e vinte mil e quinhentos e trinta e sete reais e oitenta e quatro centavos), de acordo com o CATSER segue a tabela abaixo:

Grupo	Item	CATSER	Descrição do item	Unidade	Quantidade	Valor Total	
						Mês	Anual
1	01	26980	Central de serviços de TIC - Suporte a usuários. Especificações técnicas contidas no Termo de Referência.	Meses	12	R\$ 182.211,04	R\$ 2.186.532,48
	02	27022	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Especificações técnicas contidas no Termo de Referência.			R\$ 377.833,78	R\$ 4.534.005,36
TOTAIS						R\$ 560.044,82	R\$ 6.720.537,84

14. Justificativa técnica da escolha da solução

14.1 Neste cenário, busca-se a contratação de pessoal especializado necessário à execução dos serviços de suporte remoto e presencial através de contrato de terceirização. Tal cenário é comum em diversos órgãos da Administração Pública por apresentar melhor relação custo-benefício e por estar alinhado à legislação vigente e recomendações do TCU, que preconizam que os serviços de caráter operacionais e corriqueiros sejam objeto de execução indireta na Administração Pública Federal.

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

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

14.4 Durante a análise de possíveis alternativas, foram observadas as características positivas e negativas de cada Solução, além das limitações reais existentes em cada um. Como resultado da análise acima detalhada, optou-se pela Solução C – “Contratação de empresa de suporte técnico por valor fixo mensal” como solução viável e de melhor custo/benefício.

Através da solução escolhida, os resultados dos serviços demandados são avaliados permanentemente por indicadores e métricas que refletem o acompanhamento da qualidade dos serviços prestados, e cujos valores a serem pagos são avaliados regularmente.

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

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

14.6 Pelos motivos já expostos e após análise detalhada dos possíveis cenários que atenderiam a demanda especificada, ficou estabelecido como cenário mais vantajoso para a Administração a Contratação de empresa de suporte técnico por valor fixo mensal.

14.5. DOS QUANTITATIVOS

14.5.1. Cenário 1 (R001) - Serviço de Atendimento ao Usuário: Prestar serviços de atendimento aos usuários da Universidade Federal da Bahia, garantindo os NMS dos serviços acordados. Níveis 1 e 2. De acordo com o Anexo I do Histórico de Chamados.

TAREFA R001 – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

TAREFA R001 – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO				
Categoria de Serviço	Item	Perfil	Nível	Quantidade
Nível 1 e Nível 2 Tarefa R001-Serviço de atendimento ao usuário	1	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente	1
	2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação.	Pleno	4
	3	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação.	Júnior	2
	4	Técnico em manutenção de equipamentos de informática	Sênior	5
	5	Técnico em manutenção de equipamentos de informática.	Pleno	4
Total Equipe				16

14.5.2. É responsável pelo atendimento aos usuários de TIC da UFBA de forma presencial e remota. É o ponto único de contato para os usuários, garantindo que todos os incidentes e requisições de serviços sejam registradas e tratadas, resolvendo os incidentes documentados envolvendo o parque de TIC (microcomputadores, notebooks, tablets, scanners, impressoras, switches, access points, etc.), dos softwares básicos e dos sistemas administrativos, garantindo os níveis mínimos de serviços contratados.

TAREFA R002 – SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)

14.5.3. Cenário 2 (R002) - Serviços de suporte ao ambiente de infraestrutura de TI: Prestar serviços de gerenciamento da infraestrutura de TIC da UFBA, garantindo o NMS dos serviços acordados. Nível 3. De acordo com o Anexo I do Histórico de Chamados.

TAREFA R002 – SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)				
Nível 3 Tarefa R002 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (TIC)	6	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Gerente	1
	7	Analista de Segurança	Pleno	1
	8	Analista de Segurança	Júnior	1
	9	Administrador de Banco de Dados	Pleno	1
	10	Analista de Sistema Operacionais	Sênior	2
	11	Analista de Sistema Operacionais	Pleno	2
	12	Analista de Redes e Comunicação de Dados	Pleno	1
	13	Analista de Redes e Comunicação de Dados	Júnior	2
	14	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação	Júnior	1
	15	Analista de Processos	Pleno	1
	16	Analista de Processos	Júnior	1
	17	Analista de Suporte Computacional	Pleno	1
	18	Analista de Suporte Computacional	Júnior	2
	19	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Pleno	3
	20	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Júnior	3
Total Equipe				23

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

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

15. Justificativa econômica da escolha da solução

15.1. Os critérios técnicos empregados para escolha da solução resultaram na seleção do cenário recomendado pela Portaria SGD /MGI Nº 6.680, de 4 de outubro de 2024, cujo modelo de execução — obrigatório para os órgãos do SISP, nos termos do item 1.3 de seu Anexo A - já é, em termos gerais, o utilizado atualmente nos contratos em execução que viabilizam o atendimento das necessidades atuais das áreas demandantes.

15.2. A presente contratação visa aprimorar a gestão, conformidade e maturidade do modelo de atendimento e de prestação dos

serviços, alinhando-o, portanto, às diretrizes atuais.

15.3. Pode-se afirmar também que, com a atualização dos valores do Mapa de Pesquisa Salarial que integra a referida portaria, bem como do fator K a ser utilizado nas respectivas estimativas, materializados, por sua vez, com a publicação da Portaria SGD/ME nº 4.688/2022, o montante calculado no presente estudo está de acordo com os valores atuais praticados no mercado.

16. Parcelamento da Solução de TIC

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

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

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

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

17. Alinhamento da Contratação

17.1 Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento.

17.1.1 Alinhamento aos Planos Estratégicos PDI

ALINHAMENTOS AOS PLANOS ESTRATÉGICOS PDI	
ID	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
OE3	Impulsionar a inovação tecnológica para enfrentar desafios sociais e promover o desenvolvimento sustentável.
OE12	Estimular a adoção de boas práticas de gestão em todos os níveis e segmentos da administração universitária, segundo os princípios de eficiência, excelência, qualidade e a melhoria contínua do desempenho institucional
OE14	Consolidar, aperfeiçoar e qualificar a infraestrutura física, tecnológica e de serviços da Universidade, à luz do paradigma do Campus Sustentável e Humanizado

7.1.2 Alinhamento ao PDTIC

ALINHAMENTO AO PDTIC			
ID	Ação do PDTIC	ID	Ação do PDTIC
A4.1.5	Contratar serviços de manutenção da infraestrutura do datacenter visando sua disponibilidade 24x7x365	M4.1	Atualizar, ampliar e manter a infraestrutura do datacenter
A4.2.4	Contratar e manter serviços de apoio para as estações de trabalho e dispositivos móveis (impressão, digitalização de documentos, helpdesk, etc.)	M4.2	Atualizar e ampliar o parque de estações de trabalho e dispositivos móveis, com seus equipamentos, software e serviços.

A5.2.3	Licitar e manter contratos que visem à melhoria contínua da gestão dos serviços de TI, maximizando a disponibilidade.	M5.2	Aprimorar o processo de Planejamento, Aquisição e Gestão de Bens e Serviços de TI em conformidade com a IN04
--------	---	------	--

17.1.3 Alinhamento ao PCA

ALINHAMENTO AO PCA	
DFD	Classe/Grupo
270/2024	Serviços de Gerenciamento em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

18. Benefícios a serem alcançados com a contratação

- 18.1. Ações permanentes de TI que auxiliem na promoção da modernização da gestão de processos que estimule o desenvolvimento do ensino, da pesquisa, da extensão e da gestão universitária;
- 18.2. Excelência e transparência na comunicação institucional em ações de TI;
- 18.3. A adoção de novas tecnologias, atualização e integração de sistemas informatizados e de gestão e automação de processos para o desenvolvimento das áreas meio e fim;
- 18.4. O provimento de infraestrutura de TI adequada ao novo desenho institucional;
- 18.5. Estabelecer uma política de melhoria de gestão e controle da governança de TI baseada nas melhores práticas da ITIL e COBIT e recomendações dos órgãos de fiscalização e controle;
- 18.6. Manter continuidade efetiva na utilização dos serviços de TI;
- 18.7. Aumentar disponibilidade dos serviços de TI;
- 18.8. Gerenciar acordos de nível de serviço e entregáveis;
- 18.9. Disponibilizar equipe especializada para prestar os serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);
- 18.10. Definir e gerenciar a relação custo x benefício dos serviços por meio do estabelecimento de métricas uniformes para obtenção de resultados;
- 18.11. Manter atualizada a base de conhecimentos de TI;
- 18.12. Assegurar a manutenção dos serviços de TIC em conjunto com a implementação de evoluções via projetos de melhoria contemplados no mesmo contrato;
- 18.13. Melhoria da qualidade dos serviços de TIC oferecidos;
- 18.14. Melhoria da satisfação dos usuários dos serviços de TI.

19. Providências a serem Adotadas

- 19.1. O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá ocorrer a partir do fim da vigência do contrato atual de suporte técnico de TI e a transferência de conhecimento deverá começar 45 (quarenta e cinco) dias antes do fim da vigência do contrato que está em execução, bem como conhecimentos adquiridos com a interação com demais contratos, sendo este o Período de Transição Operacional (PTO).
- 19.2. Durante o Período de Transição Operacional (PTO) a CONTRATADA deverá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto à Contratante, a fim de garantir o sucesso da transição sem prejuízo do negócio. Essas atividades deverão ser, preferencialmente, realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços do contrato que virá a ser substituído.
- 19.3. Após o Período de Transição Operacional (PTO), a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de todos os serviços de TIC e ambientes de infraestrutura de TIC da UnB, a fim de garantir o sucesso da transição sem prejuízo do negócio.
- 19.4. A CONTRATADA deverá respeitar os prazos estabelecidos de deslocamento para atendimento de Nível 2 (N2), quando a unidade não possuir técnico N2 presencialmente, sendo proibida de pausar o tempo de atendimento do chamado (SLA) por motivo de deslocamento do profissional até o local de atendimento.
- 19.5. Aos 90 (noventa) dias da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá mostrar a evolução do cumprimento da implementação dos processos automatizados propostos, mostrando as atividades que ainda restam para serem executadas nos últimos 30 dias (trinta) dias dos 4 meses previstos. Caso se evidencie que a CONTRATADA não atenderá os prazos propostos, deverá haver fundamentação por meio de justificativas da CONTRATADA a serem avaliadas pela CONTRATANTE. Caso a CONTRATANTE não aprove as justificativas, serão aplicadas as glosas previstas no ANEXO VI - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS.
- 19.6. O Período de Transição Operacional (PTO) se constituirá, desta forma, como um período de absorção de conhecimentos pela nova CONTRATADA, e não gerará ônus financeiros à CONTRATANTE. Apenas a partir da efetiva execução dos serviços, pós-PTO e encerramento dos contratos vigentes com as empresas que prestam os serviços de sustentação de

infraestrutura e atendimento a usuários, que a CONTRATANTE abrirá Ordem de Serviço (OS) para execução do objeto e a aferição dos indicadores previstos neste ETP.

19.7. Ressalte-se que em caso de prorrogação da vigência contratual, não será concedido novo período de transição.

20. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável com restrições** esta contratação com base neste Estudo Técnico Preliminar.

20.1. Justificativa da Viabilidade com Restrições

O presente estudo técnico preliminar evidenciou que a contratação pretendida mostra-se ser técnica, econômica e estrategicamente necessária. Diante do exposto, declara-se ser viável a contratação pretendida. Contudo, ressalta-se que possíveis informações não constantes nesse documento serão detalhadas com maior riqueza no Termo de Referência, e que esse documento visa apenas a demonstração da viabilidade de contratação da solução pretendida. Referência: Guia de Boas Práticas em Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação, v. 1.0, Tribunal de Contas da União -TCU.

21. Responsáveis

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

EMANUELE FREITAS DOS SANTOS

Membro da equipe de planejamento da contratação

ROBERTO CARLOS MENDES GUIMARAES

Membro da equipe de planejamento da contratação

JOSE CARLOS PEDREIRA DAS NEVES

Membro da equipe de planejamento da contratação

VANINHA VIEIRA DOS SANTOS

Autoridade competente

Lista de Anexos

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

- Anexo I - ANEXO I - HISTÓRICO DE CHAMADOS.pdf (704.26 KB)
- Anexo II - ANEXO II - EQUIPE TÉCNICA DO CONTRATO ATUAL.pdf (545.07 KB)
- Anexo III - ANEXO III - AMBIENTAÇÃO.pdf (587.19 KB)
- Anexo IV - ANEXO IV - COMPOSIÇÃO DO PARQUE COMPUTACIONAL.pdf (122.76 KB)
- Anexo V - ANEXO V - CATÁLOGO DE SERVIÇOS.pdf (558.06 KB)
- Anexo VI - ANEXO VI - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.pdf (750.28 KB)
- Anexo VII - ANEXO VII - CÁLCULO ESTIMADO DE PROFISSIONAIS.pdf (651.43 KB)
- Anexo VIII - ANEXO VIII - QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA.pdf (596.86 KB)
- Anexo IX - ANEXO IX - REQUISITOS TÉCNICOS DA FERRAMENTA ITSM.pdf (542.14 KB)
- Anexo X - ANEXO X - GLOSSÁRIO.pdf (357.08 KB)
- Anexo XI - ANEXO XI - CADERNO MENSAL DE SERVIÇOS.pdf (697.26 KB)
- Anexo XII - PROPOSTA SOLUTIS.pdf (91.85 KB)
- Anexo XIII - PROPOSTA ACP.pdf (637.42 KB)
- Anexo XIV - MAPA DE PREÇOS.pdf (388.24 KB)

ANEXO I

HISTÓRICO DE CHAMADOS

O histórico serve para complementar as informações contidas neste Termo e é um importante elemento de apoio para o dimensionamento da equipe e custos, para melhor equanimidade do certame. No entanto, não deve ser considerada como elemento único para precificação e cumprimento contratual. É fundamental para avaliação adequada do esforço a ser despendido para atendimento do objeto previsto neste edital, o correto entendimento de cada um dos serviços e todas as exigências contratuais e a experiência da licitante na execução de serviços similares.

Os dados apresentados abaixo foram extraídos de série histórica e compõem a volumetria de chamados registrados na Central de Serviços. O objetivo é fornecer informações que contribuam para a correta precificação da proposta de preços com o dimensionamento da equipe e da infraestrutura necessários para atender aos serviços descritos neste Termo de Referência e seus Anexos. Podendo haver variações nos quantitativos durante o período de vigência do contrato.

A quantidade de chamados abaixo se limita a gestão, principalmente, de incidente e requisição de serviços, podendo variar de acordo com o processo e fluxo de atendimento definido por cada empresa. Os dados apresentados, portanto, não garantem que todas as atividades e atendimentos realizados pela equipe foram devidamente apropriados em números e, também, pode não traduzir o esforço realizado e necessário por cada um dos Níveis para atendimento à totalidade do contrato, que alberga as atividades de sustentação, evolução e transformação.

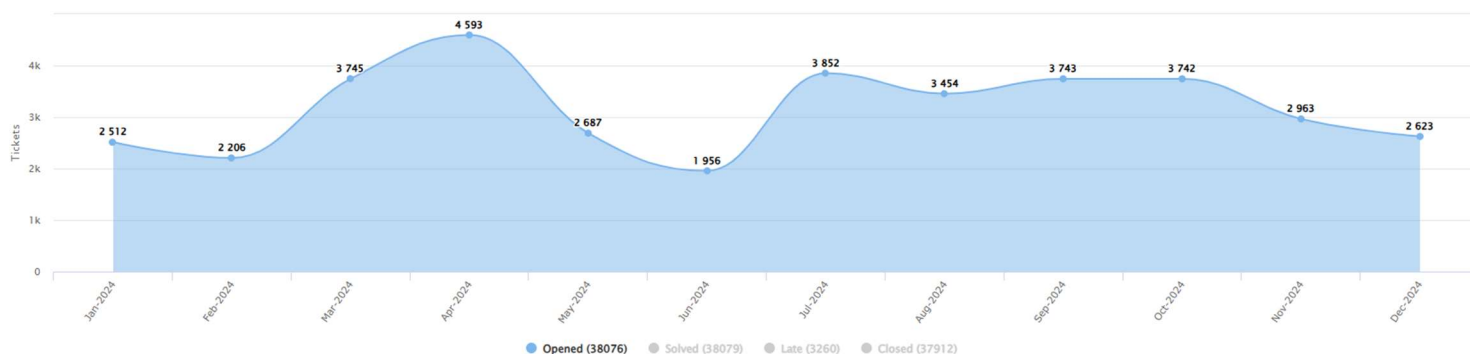
As tabelas abaixo mostram os quantitativos de referência do volume mensal de chamados para cada tipo de serviço, agrupados por níveis (N1, N2, N3 e N4), ao longo do último ano de 2024.

3. TELEFONIA

No ano de 2024 a UFBA recebeu um total de 16.764, sendo 16.000 ligações atendidas, 250 ligações desistentes e 966 ligações abandonadas. As ligações foram distribuídas da seguinte forma: 48,51% ou 8.133 recebidas no turno da manhã, 49,50% ou 8.299 ligações no turno da tarde e 1,98% ou 332 ligações no turno da noite. Mais informações podem ser buscadas na página da STI - <https://sti.ufba.br> - em Gestão de Serviços, na guia Serviços.

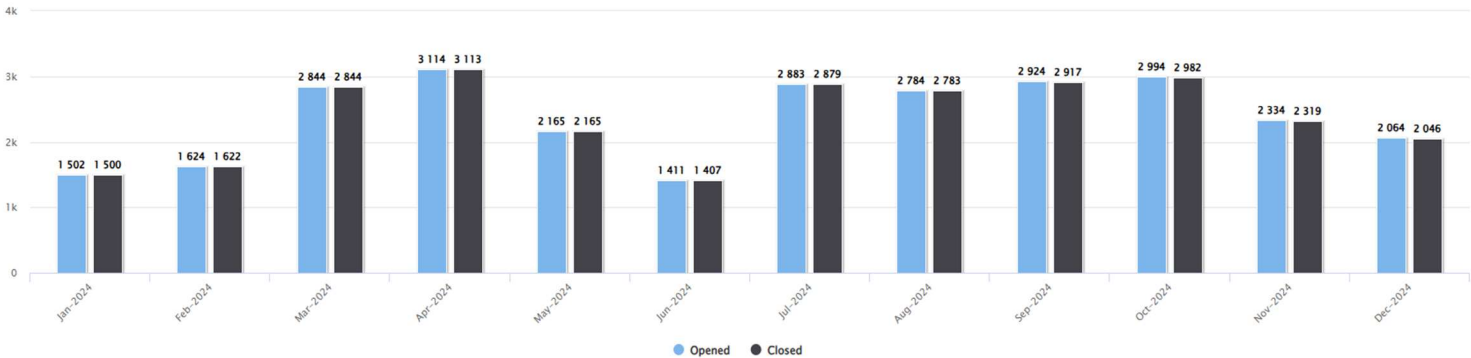
4. CHAMADOS – ITSM

No ano de 2024, foram um total de 38.077 chamados abertos dos tipos incidente e requisição de serviços, como demonstra o gráfico abaixo.

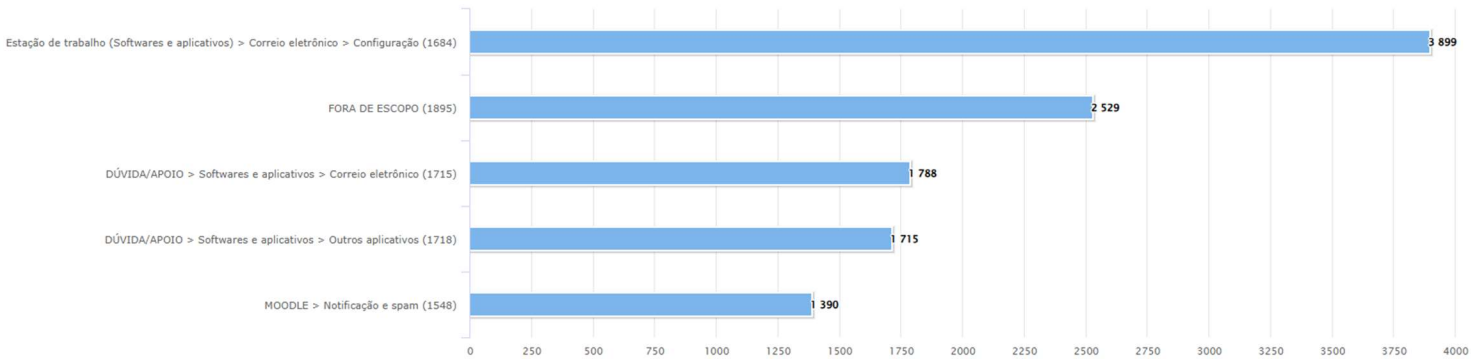


4.2. REQUISIÇÕES

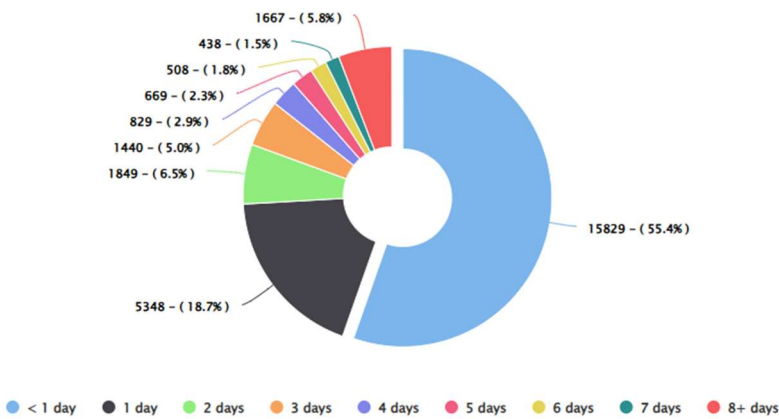
No ano de 2024, foram 28.643 chamados de requisição abertos. O gráfico abaixo demonstra o número de requisições abertas e fechadas por mês.



O gráfico abaixo demonstra as cinco categorias que mais tiveram chamados nesse período.



Por fim, o gráfico abaixo demonstra a quantidade de incidentes por prioridade de atendimento.



ANEXO II

EQUIPE TÉCNICA DO CONTRATO ATUAL

1. DISTRIBUIÇÃO DOS PERFIS PROFISSIONAIS DO CONTRATO ATUAL

Tomando o Cenário atual e a Volumetria como referências, segue descrita logo abaixo a composição da equipe que mantém funcionamento da central de serviços através do contrato existente. Essa informação tem a finalidade de elucidar questões a respeito da realidade do ambiente da UFBA e deve ser considerado apenas para esse fim, ficando a Licitante com a prerrogativa de definir as posições, funções e os quantitativos que considerar adequado para perfeita execução do contrato.

Função		Posições de Atendimento (PA)
Técnicos - N1	----	5*
Técnicos - N2	----	8
		1
Analistas - N3	Banco de Dados	1
	Redes	2
	Servidores	5
	Processos	1
	Ticket Manager	1
	Segurança	1
	Desenvolvedor	1
	Operação	3
	Monitoramento	**
Supervisor - N1, N2	----	1
Supervisor - N3	----	1
Gerente do Contrato	----	1

* Nos horários de pico e em ocasiões Especiais - 9 PA, com distribuição do pessoal pelos vários horários, considerando as demandas de chamada.

** Não conhecido o número exato.

A Distribuição dos Perfis Profissionais do Contrato Atual não abrange alguns perfis de suporte e sustentação de infraestrutura tecnológica conforme preceitua a Portaria SGD/MGI nº 6.680/24, tendo em vista que o contrato atual foi celebrado antes da vigência da portaria. Para adaptar as regras da Portaria SGD/MGI nº 6.680/24, ajustes na tabela de Distribuição dos Perfis Profissionais do Contrato Atual foram realizadas.

Atualmente os ambientes de TIC da UFBA se encontram disponíveis e operacionais, estando a atual CONTRATADA atendendo de forma restrita aos níveis mínimos de serviços exigidos, porém ajustes na equipe atual deverão ocorrer, tendo em vista o aumento no volume de serviços de Infraestrutura de TIC e a prestação do serviço mais adequada a conjuntura dos processos de trabalho e do ambiente computacional da UFBA.

A partir do levantamento dos profissionais existentes no contrato atual, do volume de serviços esperados e dos perfis definidos na Portaria SGD/MGI nº 6.680/24, foi elaborada a tabela no Estudo Técnico Preliminar - TIC contendo as categorias de serviços e atuação propostas para esta contratação.

ANEXO III

AMBIENTAÇÃO

O planejamento, transição e implantação dos serviços constantes nesse Termo de Referência e seus Anexos consiste em planejar e implantar a Central de Serviços. Para tanto, foram organizadas em fases, que devem ser bem planejadas, de modo a não prejudicar ou gerar riscos de descontinuidade para os serviços de TIC da UFBA. A duração do planejamento, transição e implantação da Central de Serviços é de no máximo 4 meses ou 120 (cento e vinte) dias e terá as seguintes fases:

A fase de Operação e Planejamento tem início a partir da assinatura do contrato e duração máxima de 30 dias, contados do primeiro dia de vigência contratual. Esta fase tem como objetivo a realização de atividades necessárias de entendimento e planejamento para início da operação da Central de Serviços.

A fase de Operação e Transição tem duração máxima de 90 dias com início no primeiro dia de vigência do contrato. Esta fase tem como objetivo a operação da Central de Serviços baseada no modelo atual “AS IS”, executando os processos e serviços contemplados nesse Termo de Referência, em substituição a prestadora atual dos serviços.

A fase de Operação Assistida/Melhoria Contínua, também, tem início no primeiro dia de vigência do contrato e tem duração máxima de 120 dias. Esta fase tem como objetivo implantar melhores práticas, indicadas pela Contratada e aprovadas pela STI, na operação da Central de Serviços.

Segue abaixo detalhamento das fases, a saber:

1. OPERAÇÃO E PLANEJAMENTO

Nesta fase os indicadores, descritos no Anexo VI – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS, serão gerados e considerados e deve atingir no mínimo 70% das metas estabelecidas para os indicadores de níveis de serviços, previstos no referido Anexo.

Deverão ser realizadas as atividades imprescindíveis de entendimento, planejamento, instalação da infraestrutura e estruturação da equipe, com o objetivo de que no primeiro dia de vigência do contrato, a Contratada assuma a responsabilidade pela execução dos processos e atividades necessários para operação plena da Central de Serviços modelo atual “AS IS”. As principais atividades, dentre outras, são:

- a) Implementar a infraestrutura (física e de comunicação) de acordo com a proposta da Contratada;
- b) Integrar a central de atendimento ao ramal da UFBA a ser usado como ponto de contato para registro dos chamados;
- c) Formar a equipe, a qual deve ser submetida para aprovação da STI/UFBA;
- d) Mapear, treinar e implantar os processos da Central de Serviços e as gestões ITIL existentes na UFBA;
- e) Ambientar a equipe às normas e procedimentos técnicos existentes na UFBA;
- f) Realizar as capacitações mínimas necessárias nos processos e ferramentas da Central de Serviços em uso pela STI/UFBA;
- g) Obter as permissões de acesso e de perfil; alocar os membros da equipe nos devidos grupos de trabalho; solicitar criação de usuários e senhas que forem necessários e outras providências para o início da operação;
- h) Iniciar diagnóstico do ambiente atual de gestão de serviços de TIC na UFBA com o objetivo de verificar as aderências e as lacunas em relação ao modelo ITIL;
- i) Levantar as informações sobre as estratégias e formas de governança da organização.

- e) Apresentar o plano de capacitação total da equipe de trabalho, que deverá ser aprovado pela STI/UFBA.

Ao final desta fase, a Contratada deverá submeter à aprovação da STI/UFBA **Termo de Aceite Definitivo**. Este Termo só será assinado pela UFBA, após comprovação de que todos os artefatos previstos, tenham tido aprovação do conteúdo e forma, e do pleno funcionamento da Central de Serviços, dentro dos parâmetros estabelecidos por este Termo de Referência e seus anexos.

O **Termo de Aceite Definitivo** deve comprovar, no mínimo:

- a) Pleno funcionamento operacional da Central de Serviços, incluindo processos, ferramentas operacionais, scripts, etc.;
- b) Início da implementação das melhorias e customizações nas ferramentas operacionais GLPI, OCS Inventory e VNC, se houver e aprovadas pela STI/UFBA;
- c) Implantação do Portal de Serviços e Conhecimento;
- d) As certificações ou comprovação do andamento do processo de certificação exigidas no Termo de Referência para a equipe alocada não apresentadas no Termo de Aceite Provisório;
- e) Plano de capacitação total da equipe;
- f) Plano de implantação do Chatbot, previsto no Termo de Referência;
- g) Início do inventário de software e hardware dos ativos de TIC (estações de trabalho, switches, servidores, etc.).

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

A fase de Operação Assistida e Melhoria Continua se encerra com a aprovação do Termo de Aceite Definitivo. A partir daí é dado início à operação definitiva da Central de Serviços, pela Contratada. A partir da qual deverão ser cumpridas 100% das metas estabelecidas para os indicadores previstos no ANEXO VI – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS.

4. PLANO DE TRANSIÇÃO CONTRATUAL FINAL

A Contratada deverá produzir e entregar para aprovação pela STI/UFBA Plano de Transição Contratual Final em até, no máximo, 03 (três) meses antes da expiração ou finalização do contrato.

Este plano deverá contemplar a documentação e a transferência do conhecimento desenvolvido, e das informações produzidas e/ou utilizadas para a execução dos serviços contratados, ainda não repassados à UFBA.

É de responsabilidade da Contratada a elaboração e a execução do Plano de Transição Final, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela UFBA ou empresa por ela designada.

Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados à UFBA ou empresa por ela designada até a data de finalização do contrato.

O descumprimento do prazo ou não entrega do plano, incide em multa conforme previsão no ANEXO VI – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS.

ANEXO IV

COMPOSIÇÃO DO PARQUE COMPUTACIONAL

CENÁRIO UFBA

A Universidade conta com três Campi, em 5.826.097,82 m² de área territorial e com 338.894,44 m² de área construída, localizados nas cidades de Salvador, Vitória da Conquista e Camaçari e três fazendas experimentais. Em Salvador a maioria das unidades estão nos dois principais campi localizados nos bairros de Ondina/Federação e Canela, além de outras situadas no centro da cidade, como Piedade e Terreiro de Jesus.

1. TOPOLOGIA DA REDE

A rede UFBA possui a topologia física em estrela e funciona na Camada 2 do modelo TCP/IP e está distribuída em várias unidades nos diversos campi nas cidades de Salvador, Vitória da Conquista e Camaçari.

A concentração principal da rede encontra-se no datacenter, localizado na Superintendência de Tecnologia da Informação, no campus de Ondina/Federação de onde deriva a conectividade para todas as unidades do campus de Ondina e para outros quatro pontos de concentração, através de 42 Km de malha de fibra ótica.

Os outros pontos de concentração da rede estão localizados no campus do Canela que interliga unidades próximas, outro na Piedade (Faculdade de Economia) que interliga as unidades do centro da cidade, outro na Escola Politécnica que interliga as sub-redes instaladas nesta escola, e por último o do antigo prédio do SMURB que interliga o CEAB – Centro de Estudos da Arquitetura na Bahia, o Diretório Central de Estudantes (DCE) e PAF6.

Atualmente a UFBA possui um total de 734 switches espalhados nas diversas unidades. Em Salvador são 689, em Vitória da Conquista são 35, Camaçari são 6 e Oliveira dos Campinhos 4. Cada unidade possui um switch de borda interligado a um ponto de concentração da rede, que distribui internamente em cada unidade para outros switches de acesso e esses interligam as estações de trabalho de cada usuário.

A rede sem fio da UFBA através de uma solução institucional provê acesso wireless em diversas unidades espalhadas em Salvador, Vitória da Conquista e Camaçari.

Atualmente, são 660 pontos de acesso, sendo 615 em Salvador, 39 em Vitória da Conquista e 6 em Camaçari. É importante ressaltar que esses números são apenas dos equipamentos instalados e gerenciados pela STI.

A UFBA se interliga à Internet via a Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP) por meio do Ponto de Presença da Bahia (POP-BA) com dois links de saída de velocidade de 10Gbps cada.

O campus de Vitória da Conquista se interliga ao núcleo da rede, em Salvador, através de um link com velocidade nominal de 1Gbps, mantido pela RNP.

O campus de Camaçari, também se interliga ao núcleo da rede, em Salvador, através de um link com velocidade nominal de 1Gbps, mantido pela RNP e a fazenda experimental de Oliveira dos Campinhos, através do link de velocidade de 10Mbps.

Abaixo segue tabela com o quantitativo de equipamentos que compõe a rede UFBA:

Equipamento	Fabricante	Modelo	Quantidade
Switch Core	Huawei	SE6730-H8X6C	2
Switch Core	Huawei	SE5732-H48S6Q	2
Switch Core	Huawei	SE5732-H24S6Q	1
Switch Borda	Huawei	SE5720-28X	77
Switches de Acesso*	Diversos	Diversos	652
Controlador Wifi	Dlink	DWS-3024	6
Controlador Wifi	Dlink	DWS-4026	1
Pontos de Acesso	Dlink	DWL-8500	127
Controlador Wifi	Ruckus	ZD3025	2

Pontos de Acesso	Ruckus	ZF7372 / R310 / R600 / R610 / R650 / R700	533
Router	Microtik	RB 1100AH	2
Roteador**	Diversos	Diversos	2
Firewall	Fortigate	Fortinet 3200D	2
Firewall	Fortigate	Fortinet 1801F	1
Firewall	Fortigate	FortiAnalyzer 2000E	1

* Swiches dos fabricantes: Dlink, 3Com, Cisco, Dell, Hp Enterprise, Huawei, TP-Link e Intelbras

** Roteadores mantidos para prover os links de acesso

2. AMBIENTE DE VIRTUALIZAÇÃO E ARMAZENAMENTO

A rede SAN é composta por dois fabricis formados por três switches de 8Gbps cada. Estes fabricis conectam três sistemas de armazenamento (storage systems), servidores de rack e 10 lâminas blade (via conexões internas dos módulos SAN do chassi).

O ambiente tem como requisito a máxima disponibilidade dos recursos com capacidade/desempenho, sendo utilizado para a rede SAN componentes em pares e sistemas de armazenamento com características e configurações que garantam a alta disponibilidade do ambiente.

Os seguintes equipamentos fazem parte deste ambiente:

Equipamento	Fabricante	Modelo	Observações
Storage	EMC	VNX5300	Volume bruto: 194,5 TB
Storage	EMC	UNITY 400	Volume bruto: 31,4 TB
Storage	EMC	UNITY 500	Volume bruto: 364,7 TB
Switch SAN	Brocade	300	Core do Fabric A. Throughput máximo - 8Gbps
Switch SAN	Brocade	300	Core do Fabric B. Throughput máximo - 8Gbps
Switch SAN	Brocade	M5424	Switch do Blade M1000e (Fabric A) - 8Gbps
Switch SAN	Brocade	M5424	Switch do Blade M1000e (Fabric B) - 8Gbps
Switch SAN	Brocade	M5424	Switch do Blade Center M1000e (Fabric A) - 8Gbps
Switch SAN	Brocade	M5424	Switch do Blade Center M1000e (Fabric B) - 8Gbps
Servidor	Dell	PowerEdge R900	Servidor de backup.

O ambiente de virtualização é composto por dois ambientes principais, sendo um destinado às máquinas virtuais (VMs) de produção, e outro destinado para as demais VMs. Ao total, estes três ambientes disponibilizam 498 VMs hospedadas e ativas no ambiente.

Compõem o ambiente dez servidores com as seguintes características:

Marca / Modelo	Cores	RAM	Armazenamento	Sistema Operacional	Quantidade
Dell / M620	16	128 GB	----	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3	6
Dell / M620	20	128 GB	----	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3	1
Dell / M630	28	384 GB	----	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3	3
Nutanix / NX 8155-G7	16	768 GB	61 TB	Acropole	3
Nutanix /NX 8155-G7	24	384 GB	96 TB	Acropole	2
Nutanix /NX 8155-G7	24	768 GB	96 TB	Acropole	2

3. VOIP

A solução de Voz sobre IP é provida com Asterisk (Open Source Communications Software) e atende a ramais

localizados na STI e UFBA. Funcionando, também, como serviço de gateway de voz sobre através do projeto fone@RNP.

Item	Quantidade
Servidor Asterisk	1
SRL (Sip Router Local)/RNP*	2
PBX-IP / RNP*	2
Appliance – Komuter (E1)*	1

* Servidores que compõe a solução do fone@RNP

4. SISTEMA DE E-MAIL

Atualmente o ambiente principal de e-mail utiliza a Suíte de Colaboração Zimbra que foi implementada numa arquitetura multiservidor, com servidores com S.O., SuSE Enterprise.

Compõe, ainda, a solução de e-mail os gateways de mensagens do fabricante Proofpoint, composto por quatro servidores, sendo um master, dois agentes e um servidor que armazena a quarentena.

É utilizado como SMTP para Serviços e Aplicações dois servidores com Postfix.

Além desses, existe o ambiente de distribuição e gerenciamento de listas de e-mail é provido através do serviço Sympa, com servidores da aplicação e banco de dados em servidores separados.

Abaixo a lista de servidores que compõe o ambiente de e-mail:

Item	Quantidade
Servidor SMTP	2
Servidor LDAP	2
Servidor MAILBOX	2
Servidor FrontEnds	2
Servidor SMTP, LDAP, MAILBOX, PROXY	2
Servidor SMTP e HTTP	1
Servidor de Banco de Dados	1
Servidor SMTP*	2
Servidor Gateway Master	1
Servidor Gateway Agente	2
Servidor Gateway de Quarentena	1

5. AMBIENTE DE SERVIÇOS WEB

O ambiente de serviços de hospedagem WEB é heterogêneo, sendo formado por tecnologias diversas, dentre as quais destacamos:

- O CloudLinux que provê serviço de hospedagem compartilhada de sites, com as seguintes características: Controle de CPU, Memória, IO e IOPS, Isolamento entre usuários no sistema de arquivos e flexibilidade na escolha da versão do PHP, Python e Perl por usuário. Esse ambiente hospeda em torno de 1.030 sites de usuários da comunidade UFBA.
- O TOMCAT e o JBOSS que abrigam sites desenvolvidos em Java e estão instalados em servidores com S.O. Debian. Atualmente são 10 servidores TOMCAT e 25 servidores JBOSS, distribuídos nos ambientes de produção, homologação e desenvolvimento, hospedando em torno de 100 aplicações.
- O Internet Information Service (IIS) com S.O. Windows Server, hospedando em torno de 847 sites.

Além desses a UFBA, possui um ambiente de CMS (Content Manager Service) institucional, na plataforma open source DRUPAL instalado em servidores com S.O. Debian que hospeda 375 sites.

6. AMBIENTE DE EAD

A plataforma utilizada para o serviço de Ensino a Distância (EAD) é o Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment), software open source que apoia a aprendizagem, executado num ambiente virtual. São três grandes ambientes de aprendizado remoto, com Moodle e servidores com S.O. Debian: ava.ufba.br, moodle.ufba.br e adh.ufba.br. O primeiro abriga os componentes curriculares de graduação e pós-graduação de acesso a alunos, docentes e servidores da UFBA; o segundo abriga cursos diversos e é aberto a toda a comunidade; e o terceiro abriga os cursos de qualificação de servidores da UFBA.

7. REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL E REVISTA ELETRÔNICA

O Repositório Institucional, utiliza o Sistema para Construção de Repositórios Institucionais Digitais (DSpace), mantido pelo IBICT (Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia), que possui as funções de armazenamento, gerenciamento, preservação e visibilidade da produção intelectual e permite o gerenciamento da produção científica em qualquer tipo de material digital, dando-lhe maior visibilidade e garantindo a sua acessibilidade ao longo do tempo.

O Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas (SEER), utiliza como plataforma o Open Journal Systems (OJS), desenvolvido pela Universidade British Columbia, que foi traduzido e customizado pelo IBICT. É um software desenvolvido para gestão de publicações periódicas eletrônica e contempla ações essenciais à automação das atividades de editoração de periódicos científicos.

8. SERVIÇO DE NUVEM E REDE SOCIAL

O serviço de nuvem privada, utiliza o software open source OwnCloud, que é um serviço de armazenamento e sincronização de arquivos. Como tal, ownCloud é muito semelhante ao amplamente usado Dropbox e outros.

O serviço de rede social, utiliza o software Noosfero, que é uma plataforma web voltado para a criação de redes sociais, podendo, também, ser utilizado na criação de blogs, áreas de discussão, portfólios online, agendas de eventos, etc.

9. SERVIÇO DE BACKUP E MONITORAMENTO

Atualmente é utilizado como solução para gerencia do processo de backup e restauração dos dados o software BAREOS (Open-Source Backup and Data Recovery Solution), instalado em dois servidores, com S.O. Debian. São realizados backup de 164 servidores no total.

10. DATACENTER

O datacenter é composto pelos facilities dos sistemas elétrico, de refrigeração e de controle e combate de incêndio. Abaixo apresentamos os equipamentos que compõe cada sistema citado. Esses são gerenciados e monitorados pela equipe da CONTRATADA e mantido por empresas que realizam sua manutenção.

10.1. Sistema Elétrico

O sistema elétrico é composto 2 grupos geradores, um de 180Kva e outro de 260Kva; 6 Nobreaks, um de 80 Kva, outro de 40 Kva, dois de 15Kva cada, um de 12Kva e um de 10Kva; 2 bancos de bateria externos; 1 estabilizador de 75Kva; e quando de distribuição da rede estabilizada da STI e o datacenter.

10.2. Sistema de Refrigeração

O sistema é composto por 01 (uma) Central de Ar-condicionado tipo VRF HITACHI, composto por: 12 (doze) CONDENSADORAS, com capacidade total de 168 HP; 16 (dezesesseis) EVAPORADORAS tipo CASSETE 4 VIAS, com capacidade total de 52,5 HP; e 4 (quatro) SIGMA SPLITÃO, com capacidade total de 80 HP; 4 (quatro) Unidades de Ar Condicionado, tipo self, marca Hitachi, 7,5 TR's e 01 (um) Sistema de Automação para gestão e programação do sistema.

10.3. Sistema de Controle e Combate a Incêndio

O Sistema de Combate a Incêndio, instalado na STI da UFBA, possui 02 (dois) circuitos de sensores, interligados a uma Central de Alarme de marca Engesul, MOD. CE -INC 9441, 6 laços 127/220 V(CA) que monitoram os sensores do piso e do teto da sala do datacenter. Composta por 24 válvulas de segurança para alívio do sistema de combate a incêndio, 16 sensores de fumaça, 26 detectores nos ambientes, 24 cilindros de 45KG de CO2, 01 extintor AP (Água Pressurizada) de 10l, 15 extintores de CO2 de 6KG, 2 extintores CO2 de 4KG e 4 extintores CO2 de 25KG.

11. OUTROS DADOS

11.1. Servidores

O parque de servidores, é composto por servidores físicos e virtuais com sistemas operacionais, Windows Server e Linux nas distribuições Debian, Ubuntu, CentOS e Suse, que suportam diversos serviços, como por exemplo Active Directory (AD), DNS Interno e Externo, VPN, etc. Totalizando aproximadamente 498 servidores.

Existem servidores de colocation, que estão hospedados no datacenter e pertencem a terceiros e não são gerenciados pela equipe da STI.

Abaixo segue relação, exemplificativa, dos softwares que compõe os Servidores:

- a) Antivírus Corporativo: Kaspersky
- b) Servidores WEB: Apache, NGINX, JBoss, TomCat, OJS e DSpace
- c) Monitoramento de Ativos: Cacti e Zabbix
- d) Serviços de Rede: DNS (Windows e BIND9), NTPD, SSHD
- e) CMS: Drupal, Wordpress, Twiki e Foswiki
- f) Containers: Cloudlinux, Docker e Kubernetes

11.2. Banco de dados

O parque de banco de dados é composto por três SGBDS, nas seguintes versões: MySQL 5.1, 5.5 e 5.7; PostgreSQL 8.3, 9.4, 9.5, 9.6 e 10; SqlServer 2005, 2008 e 2012 e Percona 5.7.

Abaixo segue número de servidores de banco e quantidade de banco de dados existentes no ambiente. Estes podem sofrer alterações frequentes em função da demanda.

Ambiente	SGBD	Quantidade	
		Servidor	Banco
Produção	MySQL	14	965
	PostgreSQL	10	41
	Sql Server	3	147
Homologação/Desenvolvimento/Teste	MySQL	3	822
	PostgreSQL	4	65
	Sql Server	1	126

11.3. Estações de trabalho e impressoras

A UFBA possui um parque de aproximadamente 12.000 estações de trabalho, de fabricantes e configurações diversas, bem como o sistema operacional, que pode ser Windows, Linux (várias distribuições) e MAC OS. Algumas estações de trabalho estão no domínio UFBA e outras não. Possui, também, cerca de 570 impressoras, sendo 370 próprias e 200 do contrato de outsourcing, em Salvador de fabricante e modelo variado.

Nas unidades do interior (Vitória da Conquista, Oliveira dos Campinhos e Camaçari) deve ser considerado um parque de aproximadamente 10% do quantitativo apresentado para a UFBA em Salvador.

Abaixo segue relação, exemplificativa, dos softwares que compõe as Estações de Trabalho:

- a) S.O. Windows: ME, Vista, 7, XP Professional e 10;
- b) S.O. GNU/Linux: Debian, CentOS e Ubuntu;
- c) Internet Browser: Internet Explorer, Firefox e Google Chrome;
- d) Cliente de Correio Eletrônico: Microsoft Outlook e outros;
- e) Antivírus: F-Secure, Norton, McAfee, Kaspersky e Avast;
- f) Automação de escritório: Microsoft Office, OpenOffice e LibreOffice;
- g) Backup e Inventário: Agente do BAREOS e Agente do Ocs Inventory;
- h) Outros serviços Internet: FTP, compartilhamento de arquivos e de impressoras, acesso VoIP, ferramentas multimídia;
- i) Sistemas Administrativos: SIP, SIAC, SIPAC, SIGRH, SIGAA e outros sistemas das áreas acadêmica e administrativa.

ANEXO V CATÁLOGO DE SERVIÇOS

1. SUPORTE TÉCNICO EM HARDWARE, SISTEMAS OPERACIONAIS, SOFTWARES E APLICATIVOS

Serviço	Ação
Desktop, Notebook, Periférico, Scanner, Monitor e Impressora	Inspeção para Aceite, Instalação, Desinstalação, Configuração e Tratamento de Incidentes
Windows, Linux, MacOS	Instalação, Configuração, Atualização, Formatação, Restauração, Tratamento de Lentidão e Incidentes
MS Office e Antivírus	Instalação, Desinstalação, Configuração, Atualização e Tratamento de Lentidão e Incidentes
Navegadores de Internet, Correio Eletrônico e outros Aplicativos	Instalação, Desinstalação, Configuração, Atualização, Tratamento de Lentidão e Incidentes

2. APOIO A EVENTOS

Serviço	Ação
Transmissão de Vídeo e Videoconferência	Apoio, Suporte, Acompanhamento técnico nas apresentações e Tratamento de Lentidão e Incidentes
Webconferência	Apoio, Suporte, Treinamento e Tratamento de Lentidão e Incidentes

3. SERVIÇOS EM REDE E TELECOMUNICAÇÃO

Serviço	Ação
Switch e Ponto de Acesso (AP)	Configuração, Instalação e Desinstalação
Ponto de Rede	Ativação e Tratamento de Lentidão e Incidentes
Endereço de IP	Fornecimento
Link de Dados	Configuração, Teste e Tratamento de Lentidão e Incidentes
VOIP	Ativação de Ramal, Configuração e Tratamento de Lentidão e Incidentes

4. SERVIÇOS EM AMBIENTE SERVIDOR

Serviço	Ação
Active Directory	Atualização, Configuração, Tratamento de Lentidão e Incidentes
Serviço de Backup	Instalação, Desinstalação, Configuração, Backup dos dados, Restauração dos dados, Tratamento de Lentidão e Incidentes
Antivírus, Serviço de Listas de E-mail, E-mail Institucional, Impressão	Instalação, Desinstalação, Configuração, Tratamento de Lentidão e Incidentes
Serviço de DNS, DHCP e outros	Configuração e Tratamento de Lentidão e Incidentes
Serviço de FTP	Configuração, Permissão e Tratamento de Lentidão e Incidentes
Arquivos e Aplicação	Instalação, Desinstalação, Configuração, Atualização, Tratamento de Lentidão e Incidentes
Sistema Operacional (Linux e Windows)	Instalação, Desinstalação, Atualização, Configuração, Tratamento de Lentidão e Incidentes
Storage e Terminal Server	Instalação, Desinstalação, Configuração, Tratamento de Lentidão e Incidentes
Virtualização	Criação de VM, Exclusão de VM, Configuração, Criação e exclusão de SnapShot/Clone, Tratamento de Lentidão e Incidentes
Kubernetes e Docker	Instalação, Desinstalação, Configuração, Tratamento de Lentidão e Incidentes
Banco de Dados	Instalação, Desinstalação, Criação de Base de Dados, Criar e/ou Alterar objetos na base de dados, Configuração, Backup, Restauração, Tratamento de Lentidão e Incidentes

5. SERVIÇOS EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Serviço	Ação
Certificado Digital	Instalação, Desinstalação, Emissão, Revogação e Tratamento de Incidentes
Firewall	Instalação, Desinstalação, Permissão, Configuração e Tratamento de Lentidão e Incidentes
Serviço de Anti SPAM	Instalação, Desinstalação, Configuração, Atualização, Tratamento de Lentidão e Incidentes
Acesso Remoto (VPN)	Instalação, Desinstalação, Configuração, Permissão e Tratamento de lentidão e Incidentes
Tratamento de Vulnerabilidade	Análise e Correção
Incidentes de Segurança (Copyright, DOS, Intrusão, Vazamento, Phishing, SPAM e Defacement – WEB)	Tratamento de Incidentes

6. SERVIÇOS DE SUPORTE AO DATA CENTER

Serviço	Ação
NoBreak, Estabilizador, Gerador, Central de Detecção e Combate a Incêndio, Central do Ar Condicionado e CFTV Interno da STI	Tratamento de Incidentes e Abertura de chamados para o fornecedor
Gerador	Abastecimento de combustível e Tratamento de Incidentes
Zabbix, Grafana e Cacti	Instalação, Desinstalação, Atualização, Configuração, Administração de usuários, Adição, Remoção e Tratamento de Lentidão e Incidentes

7. SUPORTE AOS SISTEMAS CORPORATIVOS E ACADÊMICOS *

Serviço	Ação
Pergamum, SIPAT, SIAC Desktop	Instalação, Desinstalação, Configuração, Atualização, Permissão, Criação de Login/Senha e Tratamento de Lentidão e Incidentes
SIPAC	Alteração de e-mail, Criação de Login, Permissão de Acesso, Cadastro de unidades Tratamento de Lentidão e Incidentes
SIGAA	Vínculos, Acessos e Tratamento de Lentidão e Incidentes
SIGELEIÇÃO	Cadastrar Eleição e Tratamento de Lentidão e Incidentes
SIGADMIN	Alteração de e-mail e Tratamento de Lentidão e Incidentes
SIGRH	Cadastrar Eleição e Tratamento de Lentidão e Incidentes
SIAC WEB, SIAC Docentes, SIATEX, SISCON, SIAV, SGGU, SISAU, SISBIC, SISBIEX, SISPER, SIUS e RI	Tratamento de Lentidão e Incidentes

* Alguns atendimentos são realizados por N2 específico de Suporte aos sistemas.

8. DEMAIS SERVIÇOS

Serviço	Ação
Arquivos e Pastas	Criação, Exclusão e Permissão de acesso
Gestão de Usuários e Grupos	Criação, Desativação, Remoção, Alteração de Nome/Login e Perfil de acesso, Alteração de Senha e Atualização Cadastral
E-mail Institucional (UFBAMAIL)	Criação e Desativação de conta, Criação e Exclusão de Listas de Distribuição e Aumento de Cota
GSuíte e Office 365	Criação e Remoção de Conta e Alteração de Perfil
Sistema da Central de Serviços (GLPI)	Instalação, Desinstalação, Configuração, Atualização, Permissão e Tratamento de Lentidão e Incidentes
AVA e Moodle	Criação e Exclusão de Sala Virtual, Cadastramento em Lote, Orientação Pedagógica, Instalação de Plugin, Alteração de Dados Cadastrais e Tratamento de Falha de Acesso, Exportação e importação de backup,

	Configurações e orientações de tarefas e Replicação de grupos de curso
Web Site	Criação, Configuração, Remoção, Desativação de Domínio, Hospedagem de Sites e Tratamento de Lentidão e Incidentes
Hospedagem de Terceiros (Colocation)	Instalação, Desinstalação, Configuração e Tratamento de Incidentes

9. ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS

Serviço	Ação
Hardware, Sistemas Operacionais, Softwares e Aplicativos	Esclarecimento de dúvida sobre estação de Trabalho, Periféricos, Impressora, Scanner e Monitor, Windows, Linux, MacOS e Outros Sistemas Operacionais, Antivírus, Leitor de PDF, Navegadores de Internet, Correio eletrônico, Office e Outros Aplicativos.
Sistemas Corporativos e Acadêmicos	Esclarecimento de dúvida sobre SIAC WEB, SIAC Docentes, SIATEX, SISCON, SIAV, SGGRU, SIGADMIN, SIPAC, SIGAA, SIGRH, SIPAT, SISAU, SISBIC, SISBIEX, SISPER, SIUS e SIGEleição
Reclamação	Registrar e encaminhar a reclamação

ANEXO VI

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

A prestação dos serviços definidos neste Termo de Referência deverá ocorrer baseada em regras e parâmetros de qualidade de forma a atender os compromissos definidos pelos Níveis de Serviços estabelecidos entre a STI/UFBA e os seus usuários.

Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA, serão estabelecidos e utilizados Níveis Mínimos de Serviços (NMS) entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos para cada processo.

Os indicadores de desempenho serão monitorados e servirão de base para avaliação dos serviços prestados, permitindo o acompanhamento da efetividade do atendimento e depuração do processo.

A classificação da prioridade de atendimento do chamado baseia-se nos critérios propostos no item 12.3 do Anexo A da Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024.

Os indicadores de SLA e glosas devem incidir na Ordem de Serviço e na respectiva TAREFA que deveria realizar o serviço. São as seguintes tarefas:

- TAREFA R001 – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO
- TAREFA R002 – SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)

Classificação de Severidade e Prioridade no Atendimento

A ordem de atendimento aos incidentes e requisições de serviços serão realizados de acordo com sua Severidade. Os níveis de severidade foram estabelecidos a partir da análise da Criticidade sobre os serviços e da Disponibilidade do serviço ou equipamento.

Os NMS se aplicam a todos os tipos de incidentes, requisições de serviço e problemas, incluindo os derivados da Segurança da Informação.

A classificação da severidade e consequente prioridade de cada tipo de incidente, requisição de serviço e problema é de responsabilidade da UFBA, e poderá ser ajustada em acordo com a CONTRATADA, a qualquer tempo.

Criticidade

Reflete o efeito de um incidente sobre o negócio ou ativos de TIC da UFBA. A classificação dos incidentes quanto à criticidade será determinada pelo número de pessoas atingidas, criticidade do(s) sistema(s) ou processo(s) afetado(s), bem como a relevância do cargo do usuário envolvido. São exemplos de critérios a serem adotados a criticidade, que mensura a relevância de determinado recurso (servidores de rede, switches, sistemas, etc.) ou aplicação para o correto andamento do negócio, conforme diretrizes abaixo:

Alta: Representa os casos de equipamentos ou aplicações que, uma vez afetados, podem paralisar atividades críticas para o andamento do negócio do órgão;

Média: Representa os casos de recursos ou aplicações de TIC que, uma vez afetados, não paralisam o negócio do órgão de forma direta, mas podem afetá-lo substancialmente se as causas de seus problemas não forem sanadas com agilidade;

Baixa: Representa os casos de recursos ou aplicações de TIC que, uma vez afetados, não chegam a paralisar os negócios, afetando principalmente o usuário que reportou o problema sem afetar significativamente o trabalho de outros usuários do órgão.

A tabela a seguir classifica a criticidade em função de sua abrangência:

Criticidade	Ocorrência
Alta	13. Tratamento de ativos listados como críticos ou serviços de TIC que, uma vez afetados, podem paralisar atividades críticas para o andamento do negócio do órgão. A criticidade de um ativo pode ser mais alta durante períodos específicos da agenda organizacional. Neste caso se encontram os ativos e serviços atendidos em regime 24x7; <ul style="list-style-type: none">• Chamado que afete os trabalhos de uma unidade administrativa, acadêmica ou grupo de usuários;• Chamado que afete os trabalhos de um usuário classificado como especial.
Média	<ul style="list-style-type: none">• Tratamento de ativos ou serviços de TIC que, uma vez afetados, não paralisam o negócio do órgão de forma direta, mas podem afetá-lo substancialmente se as causas de seus problemas não forem sanadas com agilidade. Neste caso se encontram os ativos e serviços atendidos em regime 12x5;• Chamado que afete o trabalho principal de um usuário.
Baixa	<ul style="list-style-type: none">• Tratamento de ativo ou serviço de TIC que não chegue a paralisar o negócio do órgão, afetando principalmente um usuário, sem afetar significativamente o trabalho de outros usuários ou unidades;• Chamado cujo não atendimento imediato não interfira no trabalho principal do usuário;• Chamado que afete ativo ou serviço de TIC fora de produção na rede UFBA.

Disponibilidade

Disponibilidade, que qualifica a situação do recurso ou aplicação de TIC que gerou a motivação para o chamado. É determinada pela necessidade do usuário ou da organização em ter os serviços/solicitações restabelecidos/atendidas dentro de um determinado prazo. O tempo requerido é tão menor quanto o seu efeito sobre criticidade do incidente ou da intempestividade no atendimento, conforme diretrizes abaixo:

Indisponível (Alta): São os casos em que recursos ou aplicações de TIC estão completamente indisponíveis para seu(s) usuário(s), que não consegue(m) efetuar nenhuma operação no recurso ou aplicação em questão;

Parcialmente Disponível (Média): São os casos em que determinado recurso ou aplicação tem parte de suas funcionalidades indisponíveis, porém sem afetar a utilização do recurso como um todo. Enquadram-se nesta classificação os casos de aplicações que tem parte de suas funcionalidades afetadas, porém sem impactar o negócio significativamente;

Disponível (Baixa): São os casos em que o recurso ou aplicação se encontra em funcionamento, apesar de apresentar problemas operacionais. Enquadram-se nesta classificação os casos de aplicações com performance afetada sem, contudo, impossibilitar sua utilização pelo usuário final.

A tabela a seguir classifica a disponibilidade em função de sua abrangência:

Disponibilidade	Fator determinante
Indisponível (Alta)	14. São os casos em que recursos ou serviços de TIC estão completamente indisponíveis; 15. O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido/disponibilizado imediatamente. O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo; 16. Evento de identificado pelo monitoramento com severidade desastre ou alta.
Parcialmente Disponível (Média)	17. São os casos em que determinado recurso ou serviço de TIC tem parte de suas funcionalidades indisponíveis, porém sem afetar a utilização do recurso como um todo; 18. O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido/disponibilizado o mais rápido possível. O serviço precisa ser executado na data atual, em horário próximo; 19. Enquadram-se nesta classificação os casos de serviços com performance afetada sem, contudo, impossibilitar sua utilização;

	20. Evento identificado pelo monitoramento com severidade atenção ou média.
Disponível (Baixa)	21. São os casos em que o recurso ou serviço se encontra em funcionamento, com disponibilidade total; 22. O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido/disponibilizado assim que possível. 23. Quando por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou o serviço deve ser agendado para uma data específica; 24. Requisição para tratamento de vulnerabilidades ou ameaças de segurança da informação identificadas em ativos ou serviços de TI.

Prioridade

Com base na Criticidade e na Disponibilidade, a Severidade e em consequência a Prioridade serve para estabelecer a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais os incidentes e requisições de serviço devem ser atendidos e resolvidos. A partir da Prioridade é definido prazo para início de atendimento e o prazo de término, e é um importante balizador do esforço a ser empreendido na solução do incidente ou requisição de serviço.

A quantidade de esforço posto na resolução e na recuperação dos incidentes ou requisição de serviço, dependerá basicamente dos seguintes itens:

- Criticidade no negócio;
- Urgência para o negócio;
- Cargo exercido pelo solicitante (Reitor, Vice-reitor, Pró-reitores, Superintendentes e Diretores). O quantitativo estimado de usuários especiais é de no máximo 70 pessoas;
- Tamanho, escopo e complexidade do incidente ou requisição de serviço; e
- Recursos disponíveis para corrigir a falha.

Códigos de Prioridade

Código	Descrição
P1	Muito Alta
P2	Alta
P3	Média
P4	Baixa

A prioridade do atendimento a um incidente ou requisição de serviço é obtida pelo cruzamento das informações Criticidade x Disponibilidade, informada de forma automatizada pelo ITSM ou em caso de impossibilidade no momento do registro do chamado/demanda.

A cada prioridade está associado um tempo de detecção e um tempo de solução definidos em horas. A matriz de prioridade a seguir é única, sendo P1 (maior prioridade) e P4 (menor prioridade).

Matriz de Prioridade

A Prioridade representa correlação entre criticidade e disponibilidade, conforme disposição da matriz abaixo:

Criticidade/Disponibilidade	Disponível (Baixa)	Parcialmente Disponível (Média)	Indisponível (Alta)
Alta	P2	P1	P1
Média	P3	P2	P1
Baixa	P4	P3	P2

O Tempo de Início de Tratamento do Chamado (ITC), é aquele transcorrido desde o recebimento efetivo da comunicação do incidente ou solicitação pela Contratada, por meio da Central de Serviços, até o início da primeira ação executada para resolução do incidente ou atendimento à requisição de serviço, seja presencial ou de forma remota.

O Tempo Máximo para Solução (TMS) é aquele dispendido para a solução do incidente ou atendimento à requisição de serviço, contado do momento do recebimento efetivo da comunicação do incidente ou solicitação pela Contratada, por meio da Central de Serviços, até a completa resolução do incidente ou requisição de serviços.

Os prazos para início do tratamento e solução de incidente e requisição de serviço, de acordo com o nível de prioridade de atendimento, estão descritos nas tabelas abaixo:

Prazos de Início do Tratamento e Solução do Incidente

Prioridade	Tempo de Início (ITC)	Tempo Máximo para solução (TMS)
P1	Em até 30min	Em até 2hs
P2	Em até 04hs	Em até 8hs
P3	Em até 06hs	Em até 12hs
P4	Em até 12hs	Em até 24hs

Prazos de Início e Atendimento da Requisição de Serviço

Prioridade	Tempo de Início (ITC)	Tempo Máximo para solução (TMS)
P1	---	Em até 4hs
P2	---	Em até 12hs
P3	---	Em até 24hs
P4	---	Em até 48hs

INDICADORES DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

Abaixo informações que devem ser utilizadas para obtenção dos valores mensais dos Indicadores. A saber:

- As metas a serem atingidas para cada indicador, deverão ser medidas, do primeiro ao último dia de cada mês;
- Os grupos de serviços contratados possuem os seguintes regimes de atendimentos: 12x5 – 07h00 às 19h00 e 24x7x365
- Para fins de cálculo do tempo do NMS de cada chamado, deve ser considerado dias úteis e o horário do expediente para os regimes de atendimento contratado para cada um dos grupos de serviços, exceto para o regime de atendimento 24x7, cujo cálculo não se interrompe;
- No cálculo dos indicadores serão desconsiderados os períodos em que o atendimento às demandas estiver suspenso ou não estiver sob a responsabilidade da CONTRATADA. Para tanto, a suspensão e a transferência de demandas deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pela UFBA;
- O período de ambientação será adotado como fase de estabilização, no qual as metas a serem cumpridas para os indicadores estarão reduzidas;
- Os indicadores de qualidade referentes à satisfação dos usuários serão mensurados através de pesquisa de satisfação. A metodologia de realização da pesquisa está definida pela UFBA. A pesquisa deverá permitir à CONTRATADA e à CONTRATANTE avaliar a competência dos técnicos, o nível de satisfação dos usuários com os serviços prestados e estabelecer planos de ação visando o aprimoramento contínuo do atendimento.
- Os indicadores de qualidade referentes à prestação dos Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC serão mensurados através de pesquisa direcionada à Equipe de Fiscalização do contrato, responsável por aceitar cada entrega. A metodologia de realização da pesquisa está definida pela UFBA. A pesquisa deverá permitir a CONTRATADA e a CONTRATANTE avaliar a competência dos técnicos, a execução dos processos e a observância dos requisitos técnicos e negociais e estabelecer planos de ação visando o aprimoramento contínuo do atendimento.

A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivas metas de níveis de serviços poderão ser revistos, acrescidos e/ou eliminados.

Os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços, estão agrupados em Indicadores dos Atendimentos de Chamados, em Indicadores de Disponibilidade e Indicadores de Mudanças, Problemas e Outras Obrigações, detalhados abaixo:

1. Indicadores dos atendimentos de chamados

Os indicadores dos Atendimentos de Chamados, serão contabilizados ao longo de cada mês e servirão de base para as avaliações quantitativa e qualificativa dos atendimentos prestados aos usuários da comunidade UFBA, desde a chamada telefônica até a pesquisa de satisfação, permitindo o acompanhamento da efetividade desses atendimentos e depuração do processo.

O atendimento aos chamados deve considerar de forma global os tempos máximos estabelecidos no ANS, para incidentes, requisições de serviço e mudança, independente dos repasses entre os níveis sob responsabilidade da Contratada.

Os Indicadores dos Atendimentos de Chamados a serem acompanhados são os seguintes:

1.1. Ligações atendidas dentro do tempo máximo de espera

Quantidade de ligações efetivamente atendidas, dentro do tempo máximo estabelecido, em relação ao total de ligações que chegaram a central telefônica da Contratada, expressa em forma percentual.

Pelo menos 80% do total mensal de ligações deverão ser atendidas por um integrante do atendimento em 1º Nível em até 1 (um) minuto após o atendimento automatizado pela central telefônica. São considerados como abandonadas as ligações cujo período de espera superar esse tempo.

1.2. Incidentes resolvidos dentro dos prazos acordados, por prioridade

Quantidade de incidentes em que a resolução ocorreu dentro do Tempo Máximo para Solução (TMS) estabelecido. Pelo menos 80% do total mensal dos chamados de incidente deverão ser solucionados dentro dos prazos definidos no ANS.

1.3. Requisições de serviço cumpridas dentro dos prazos acordados, por prioridade

Quantidade de requisições de serviço em que a resolução ocorreu dentro do Tempo Máximo para Solução (TMS) estabelecido. Pelo menos 80% do total mensal dos chamados de requisições de serviços deverão ser solucionados dentro dos prazos definidos no ANS.

1.4. Incidentes resolvidos pelo 1º Nível

Incidentes resolvidos, em relação ao total de incidentes passíveis de serem solucionados pelo 1º nível. Pelo menos 50% dos chamados elegíveis devem ser solucionados no 1º nível.

OBS.: A lista de incidentes passíveis de serem solucionados pelo 1º Nível será construída durante a fase Ambientação.

1.5. Repasse de chamados, para o 4º Nível, dentro dos prazos acordados

Repasse de chamados que dependem de intervenção do 4º Nível deverão ser repassados, dentro dos prazos acordados. A cada mês, 70% dos chamados para o 4º Nível deverão ser repassados em até 120 minutos a partir da abertura do chamado.

Caso o chamado repassado para o 4º Nível retorne para o 2º Nível ou 3º Nível, o tempo contabilizado será o

período total (somatório dos tempos) que este chamado ficou sob responsabilidade de resolução pela Central de Serviços.

As informações do contato com o 4º Nível devem ser registradas no histórico do atendimento, contendo o número do chamado, se for o caso, pessoa responsável, tipo de contato realizado (telefone, e-mail, web, etc.), dia e hora da abertura.

1.6. Resoluções de incidentes, realizadas pelo 2º nível, dentro dos prazos acordados

Chamados para resolução de incidentes direcionados ao 2º Nível que deverão ser solucionados neste nível. Pelo menos 70% dos chamados elegíveis direcionados para esse nível devem ser solucionados.

1.7. Resoluções de requisições de serviços, realizadas pelo 2º nível, dentro dos prazos acordados

Chamados para Requisição de Serviços direcionados ao 2º Nível que deverão ser solucionados neste nível. Pelo menos 70% dos chamados elegíveis direcionados para esse nível devem ser solucionados.

Caso algum dos serviços solicitados dependa, comprovadamente, de ações do 4º Nível, o mesmo deve ser repassado ao nível competente, e a responsabilidade da Contratada é de acompanhar a solução do problema de acordo com o ANS especificado.

Caso o chamado repassado para o 4º Nível retorne para o 2º Nível, o tempo contabilizado será o período total (somatório dos tempos) que este chamado ficou sob responsabilidade de resolução do 2º Nível.

1.8. Usuários satisfeitos com o atendimento realizado

Usuários que responderam à pesquisa de satisfação e avaliaram o atendimento realizado pela Central de Serviços, como ÓTIMO ou BOM, deve ser de pelo menos 90%.

Os critérios a serem seguidos para definição, aplicação e apuração da pesquisa de satisfação estão contidos no CADERNO MENSAL DE SERVIÇOS.

A Tabela abaixo de Indicadores dos Atendimentos de Chamados, lista os indicadores acima relacionados, fornecendo a meta de cada um deles e também informações para aplicação de glosas, em decorrência de descumprimento das metas estabelecidas.

Tabela de Indicadores dos Atendimentos de Chamados

Indicador	Fator de valoração	Prioridade	Meta (%)	Taxa Aferida (%) / Pontuação		
				01 ponto	02 pontos	04 pontos
Ligações telefônicas atendidas, no prazo	1	---	90	>=80 e <90	>=70 e <80	<70
Incidentes resolvidos no prazo	2	P1	90	>=80 e <90	>=70 e <80	<70
Incidentes resolvidos no prazo	1	P2, P3,P4	90	>=80 e <90	>=70 e <80	<70
Requisições cumpridas no prazo	2	P1	90	>=80 e <90	>=70 e <80	<70
Requisições cumpridas no prazo	1	P2, P3,P4	90	>=80 e <90	>=70 e <80	<70
Requisições de Atividades Planejadas cumpridas no prazo	3	---	90	>=80 e <90	>=60 e <80	<60
Incidentes resolvidos no 1º nível	1	---	50	>=45 e <50	>=40 e <45	<40
Chamados repassados ao 4º nível em no máximo 120 minutos	1	---	70	>=65 e < 70	>=60 e < 65	<60
Incidentes resolvidos pelo 2º Nível, dentro dos	1	---	70	>=65 e < 70	>=60 e < 65	<60

prazos						
Requisições de serviços resolvidas pelo 2º Nível, dentro dos prazos	1	---	70	>=65 e < 70	>=60 e < 65	<60
Usuários satisfeitos com o atendimento realizado	1	---	90	>=80 e < 90	>=70 e < 80	<80
Qualidade dos atendimentos dos Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	3	---	90	>=80 e < 90	>=70 e < 80	<80
Chamados reabertos por erros ou execução incompleta	1,5	P1	2	>2 e <3	>=3 e <4	>4
Chamados reabertos por erros ou execução incompleta	1	P2,P3,P4	2	>2 e <3	>=3 e <4	>4

2. Indicadores de disponibilidade de equipamento, serviço e aplicação

Os Indicadores de Disponibilidade, serão contabilizados ao longo de cada mês e servirão de base para as avaliações quantitativa e qualificativa da disponibilidade dos serviços suportados pela equipe da Contratada, permitindo o acompanhamento da efetividade desses serviços.

O Indicador de Disponibilidade corresponde ao percentual de tempo mensal em que equipamento, serviço ou aplicação ficou disponível para uso, sem apresentar falha em alguma de suas funções, nem queda na qualidade ou desempenho, de acordo com os critérios estabelecidos.

Regras para o cálculo da disponibilidade dos Equipamentos e Serviços

- I. A indisponibilidade deve ser medida por serviço e não por servidor;
- II. Caso o serviço de mesma natureza seja fornecido por dois ou mais servidores o índice deve ser calculado individualmente, exceto quando em ambiente de redundância;
- III. Os serviços devem estar disponíveis em regime contínuo (24horas x 7dias). O serviço somente será considerado como disponível se estiver funcionando normalmente, com qualidade e com o desempenho adequado;
- IV. A disponibilidade de um serviço será calculada pela soma dos tempos em que o serviço estiver ativo e funcionando normalmente;
- V. Não serão considerados como serviços indisponíveis aqueles que interromperam devido a efeito cascata (ex.: o defeito em um switch que provoca a indisponibilidade de vários servidores); e
- VI. A lista de serviços referenciada na tabela acima será detalhada na fase de ambientação entre a Contratada e a UFBA, podendo ser modificada ao longo do contrato.

Regras para o cálculo da disponibilidade das Aplicações

- I. A indisponibilidade deve ser medida por Aplicação e não por serviço ou servidor;
- II. As Aplicações devem estar disponíveis em regime contínuo (24horas x 7dias). Somente será considerada como disponível se estiver funcionando normalmente, com qualidade e com o desempenho adequado;
- III. A disponibilidade da Aplicação será calculada pela soma dos tempos em que estiver ativa e funcionando normalmente;
- IV. O desempenho adequado, que será aferido de cada Aplicação, corresponde ao tempo médio de resposta que deve ser de no máximo 3 ms a uma requisição realizada pelo usuário durante uso da Aplicação;
- V. Para o cálculo mensal do desempenho da Aplicação considera-se a média dos tempos de medidos pelo servidor de monitoramento localizado no datacenter da STI/UFBA;
- VI. Os tempos aferidos, em que desempenho da Aplicação foi degradado por quaisquer motivos, que não tenham sido de responsabilidade da CONTRATADA, justificadamente, serão desconsiderados.

A Tabela de Indicadores de Disponibilidade de Equipamento, Serviço e Aplicação abaixo lista a meta e as

informações para a aplicação de glosas em decorrência de descumprimento das metas estabelecidas. A lista completa de equipamentos, serviços e aplicações será definida durante o período de implantação e revisada mensalmente, na emissão da Ordem de Serviço. Os indicadores que possuem maior Fator de Valoração estão listados na tabela.

Tabela de Indicadores de Disponibilidade de Equipamento, Serviço e Aplicação

Indicador	Fator de Valoração	Meta (%)	Taxa Aferida (%) / Pontuação		
			01 ponto	02 pontos	04 pontos
Disponibilidade do Firewall	2,5	99,9	>=99,5 e <99,9	>=95 e <99,5	<95
Disponibilidade do Switches do Core	2,5	99,9	>=99,5 e <99,9	>=95 e <99,5	<95
Disponibilidade do Sistema de Backup	2	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade do AntiSpam/Mail-gateway	2	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade dos Storages	2	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade do Ambiente de Virtualização	2	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade do Active Directory	2	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade do DHCP	1,5	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade do Moodle	2,5	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade do Banco de Dados – Sql Server	2	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade do Banco de Dados – Postgress	2	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade do CAFe	2	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
disponibilidade do EduROAM	2	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade do Serviço de E-mail interno	2	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade do Serviço de E-mail na nuvem	2	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade do Serviço de Listas	1,5	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade do Serviço de Drupal – sites institucionais	2	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade do Serviço de Wordpress – sites institucionais	1,5	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade do Serviço de Cloudlinux	2	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade do Sistema de Bibliotecas	1,5	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade do Sistemas Integrados de Gestão (SIGs)	2	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95
Disponibilidade de equipamentos, serviços e aplicações de TIC *	1	99,7	>=98 e <99,7	>=95 e <98	<95

* Um indicador para cada equipamento, serviço ou aplicação.

Cálculo da pontuação em razão das taxas aferidas dos Indicadores apresentados acima

- I- As tabelas acima, de Indicadores dos Atendimentos de Chamados e de Indicadores de Disponibilidade de Equipamento, Serviço e Aplicação, apresentam as metas que devem ser atingidas para cada Indicador e informações a serem usadas para cálculo de glosas a serem aplicadas na remuneração pelos serviços prestados, em caso de não atingimento dessas metas;
- II- Para cada um dos Indicadores listados são definidos três níveis de pontuação em razão da taxa aferida por cada serviço durante o mês;
- III- Uma vez obtida a taxa de aferição e enquadrada na coluna apropriada é obtida a quantidade de pontos correspondente;
- IV- O Fator de Valoração, é utilizado para complementar o cálculo da pontuação. O objetivo do Fator de

Valoração é tratar de forma diferenciada as implicações em cada serviço;

V- A pontuação obtida para cada indicador da tabela será multiplicada pelo Fator de Valoração respectivo.

a. Exemplo 1:

Taxa aferida para o Indicador “Incidentes resolvidos no prazo” com prioridade P1 = 85%

Enquadrado na coluna Taxa Aferida (%) / Pontuação = 01 ponto

Fator de Valoração para esse serviço = 2

Pontuação final obtida (Pontuação x Fator de Valoração) = 02 pontos

b. Exemplo 2:

Taxa aferida para o Indicador “Disponibilidade do Firewall” = 94%

Enquadrado na coluna Taxa Aferida (%) / Pontuação = 04 pontos

Fator de Valoração para o serviço/equipamento = 3

Pontuação final obtida (Pontuação x Fator de Valoração) = 12 pontos

3. Indicadores de mudanças, problemas e outras obrigações

3.1 Mudanças

Toda alteração de quaisquer itens de configuração do ambiente de produção deve ser submetida à aprovação da STI, através da Requisição de Mudança e Liberação (RDML).

O processo de preparação da Mudança exige que sejam criados alguns artefatos, como: instruções de trabalho, procedimentos e o preenchimento do formulário de gestão de mudança. Além das validações técnicas das instruções e procedimentos e do formulário de gestão apresentado.

O tipo Emergencial de Mudança poderá ser realizado em situações em que não seja possível cumprir com todas as etapas de preparação antes da execução e que a alteração seja necessária para o reestabelecimento de um serviço indisponível.

A preparação dos artefatos da Mudança Emergencial deverá ser iniciada no primeiro dia útil após à aplicação da alteração. A escrita, validação, submissão e aprovação do Comitê Gestor de Mudanças deverão acontecer até a segunda reunião subsequente à aplicação da alteração.

As condições do Gerenciamento de Mudanças e Liberação serão disponibilizadas na fase de ambientação, podendo ser revisadas a cada emissão de Ordem de Serviço.

3.2 Problemas

A prevenção da ocorrência de incidentes deve ser realizada por meio do Gerenciamento de Problemas, que tem também o objetivo de minimizar o impacto dos incidentes que não puderem ser evitados. A contratada deve registrar o Problema no SGCS informando os dados utilizados para a identificação e descrevendo todas as informações necessárias para caracterizar e orientar o diagnóstico do ativo.

A abertura de um problema pode ocorrer em três casos: O primeiro acontece com base na análise proativa periódica de dados do monitoramento como estatísticas de disponibilidade, capacidade e uso, padrões de comportamento de ativos, recorrência de eventos etc. O segundo, com base na repetição de incidente em qualquer ativo que esteja em produção na Rede UFBA. O terceiro, na ocorrência de incidente em ativo ou serviço crítico de TIC. A priorização e o prazos de solução devem ser registrados de acordo com as definições de severidade realizadas pela STI/UFBA.

O tratamento do Problema deve ser iniciado pela fase de diagnóstico, contando com a atuação de uma equipe multidisciplinar. A solução elaborada deve ser apresentada à STI/UFBA para aprovação antes de qualquer intervenção em ambiente de produção.

O registro do Problema no SGCS inclui a documentação das informações utilizadas para detecção/identificação do problema, as ações e resultados do diagnóstico, as soluções de contorno e as soluções definitivas, de acordo com as definições da Base de Conhecimento da STI/UFBA.

As condições do Gerenciamento de Problemas e a Lista de Ativos e Serviços Críticos serão disponibilizados

na fase de ambientação, podendo ser revisados a cada emissão de Ordem de Serviço.

Priorização de Problemas

Impacto

IMPACTO	DESCRIÇÃO
ALTO	Um incidente no ativo afeta muitos usuários ou processos críticos para o negócio
MÉDIO	Um incidente no ativo afeta um número moderado de usuários ou processos importantes
BAIXO	Um incidente no ativo afeta poucos usuários, processos não críticos ou ativos que suportam funções secundárias dos serviços de TIC

Urgência

URGÊNCIA	DESCRIÇÃO
ALTO	Necessita de resolução imediata para evitar consequências graves, é o caso de problema que já tenha causado indisponibilidade
MÉDIO	Pode esperar por um período curto antes de ter um impacto significativo
BAIXO	Pode esperar mais tempo antes de causar um impacto, não ocorreu nenhum incidente

Prioridade

A combinação do impacto e urgência determina a prioridade do problema conforme matriz:

IMPACTO/URGÊNCIA	BAIXA	MÉDIA	ALTA
ALTO	P2	P1	P1
MÉDIO	P3	P2	P1
BAIXO	P3	P3	P2

Para cada prioridade, temos os tempos definidos conforme abaixo:

Prazos de Atendimento de Problema

Prioridade	Tempo para Início da Investigação	Tempo para Implementação de Solução de Contorno	Tempo para Identificação da Causa Raiz	Tempo para Implementação de Solução Definitiva
1	Até 2h úteis após a detecção/registro do problema	Até 8h úteis após registro do problema	36h úteis desde o início da investigação	Em até 2 dias úteis após identificação da causa raiz
2	Até 4h úteis após a detecção/registro do problema	Até 18h úteis após registro do problema	60h úteis desde o início da investigação	Em até 5 dias úteis após identificação da causa raiz
3	Até 12h úteis após a detecção/registro do problema	Até 24h úteis após registro do problema	96h úteis desde o início da investigação	Em até 7 dias úteis após identificação da causa raiz

3.3 Relatório de Balanço

O relatório de balanço dos atendimentos e da qualidade da Central de Serviços de TIC, bem como dos Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC, é uma ferramenta essencial para avaliar a eficácia, eficiência e conformidade com os NMS e demais requisitos de prestação dos serviços.

A periodicidade e os requisitos da análise serão definidos durante a fase de Ambientação. Após a entrega do relatório, a CONTRATADA deve realizar uma reunião para apresentação da performance da Central de Serviços e do Gerenciamento de Infraestrutura, com foco na continuidade do serviço, nas áreas que necessitam de atenção

e nas decisões estratégicas que forem tomadas após conhecimento dos dados, visando garantir que os serviços entregues estejam alinhados às necessidades e expectativas do negócio.

Indicadores de Gerenciamento de Conhecimento

Taxa de Uso da Base de Conhecimento (KB): Total de consultas à base de conhecimento versus o total de chamados/problemas resolvidos. Os atendimentos devem ser resolvidos com base em informações da KB. Percentual a ser atingido ≥ 80%.

Taxa de Contribuição para a Base de Conhecimento: Total de documentos ou registros novos adicionados à KB por mês versus o total de chamados/problemas resolvidos sem utilização da Base de Conhecimento.

Feedback da Qualidade do Conhecimento Registrado: Percentual de feedback positivo em relação à utilidade e precisão das informações registradas na base de conhecimento. Percentual ≥ 90% de feedback positivo pela STI/UFBA.

Taxa de Transferência de Conhecimento para a Contratante: Número de conhecimentos gerados versus Número de conhecimentos transferidos. Mede a eficácia e a qualidade do conhecimento transferido da equipe de TI para a organização contratante. Percentual a ser atingido ≥ 90%.

Taxa de Desempenho da Transferência de Conhecimento: Número de colaboradores que demonstraram competência após transferência versus número total de colaboradores envolvidos na transferência. Mede a eficácia com que o conhecimento é compartilhado e assimilado entre os membros da equipe, especialmente em situações de mudança de funções, integração de novos colaboradores, ou treinamento cruzado entre equipes da CONTRATADA, da CONTRATANTE ou de Fornecedores. Percentual a ser atingido ≥ 90%.

Efetividade do Gerenciamento de Conhecimento: Soma ponderada dos indicadores versus total de Indicadores Avaliados. Percentual a ser atingido ≥ 85%.

Tabela de Indicadores de Gerenciamento de Conhecimento

Indicador	Peso	Meta (%)	Taxa Aferida (%) / Pontuação		
			01 ponto	02 pontos	04 pontos
Uso da Base de Conhecimento	1	70	>=60 e <70	>=50 e <60	<50
Contribuição para a Base de Conhecimento	1	95	>=90 e <95	>=80 e <90	<80
Feedback da Qualidade do Conhecimento Registrado	2	90	>=80 e <90	>=70 e <80	<70
Transferência de Conhecimento para a Contratante	2	90	>=80 e <90	>=70 e <80	<70
Desempenho da Transferência de Conhecimento	2	90	>=80 e <90	>=70 e <80	<70
Efetividade do Gerenciamento de Conhecimento	---	85	>=80 e <85	>=75 e <85	<75

A Tabela de Indicadores de Mudanças e Outras Obrigações abaixo, lista os indicadores contratuais, fornecendo a meta de cada um deles e informações para aplicação de glosas, em decorrência de descumprimento das metas estabelecidas.

Tabela de Indicadores de Mudanças e Outras Obrigações

Indicador	Meta	Ocorrência		
		1ª	2ª	3ª e demais
Quantidade de vezes que o empregado se apresenta sem uniforme ou crachá nos locais de prestação de serviço	0	0	0	1 ponto cada

Quantidade de vezes que o empregado deixar de prestar ou abandonar o serviço solicitado, via registro de chamado ou ordem de serviço, sem motivo de força maior	0	1 ponto	1 ponto	2 pontos cada
Quantidade de vezes que o empregado não cumpra a política de segurança da UFBA	0	1 ponto	1 ponto	2 pontos cada
Quantidade de vezes que a Contratada não apresentar em reunião o relatório do balanço dos atendimentos e da qualidade no prazo (este indicador será acumulativo em caso de recorrência sequencial)	0	1 ponto	1 ponto	2 pontos cada
Quantidade de vezes em que o backup semanal de um ativo em produção não for realizado (este indicador será acumulativo em caso de recorrência sequencial no ativo)	0	0	2 pontos	3 pontos cada
Quantidade de vezes em que não for possível recuperar o backup de um ativo em produção na data mais próxima ao incidente da perda dos dados (este indicador será acumulativo em caso de recorrência sequencial no ativo)	0	0	2 pontos	3 pontos cada
Quantidade de vezes em que o Plano de Comunicação de Incidentes Críticos não for atendido no prazo (este indicador será acumulativo em caso de recorrência sequencial)	0	0,5	0,5	1 ponto cada
Quantidade de vezes em que o backlog semanal de chamados por nível de atendimento for maior que 15% (cada nível de atendimento representa uma ocorrência)	0	0	0,5	0,5 pontos cada
Quantidade de chamados em que a contagem do tempo de atendimento for pausada em desacordo com as situações definidas pela UFBA	0	0	0	1 ponto cada
Quantidade de vezes em que o empregado não atuar em um chamado por mais de 8h (a identificação será realizada pelo histórico de acompanhamentos no SGCS)	0	0	0	1 ponto cada
Quantidade de vezes em que a Contratada não seguir as regras de prioridades de atendimento, os requisitos técnicos, negociais ou processuais definidos pela UFBA	0	1	1	2 pontos cada
Quantidade de vezes em que a Contratada realizar alteração no ambiente de produção sem autorização prévia da UFBA e sem apresentação da mudança	0	1	1	3 pontos cada
Quantidade de vezes que a Contratada não apresentar documentação e mudança emergencial dentro do prazo (este indicador será acumulativo mensalmente até a apresentação da mudança)	0	1	1	2 pontos cada
Quantidade de vezes em que a Mudança for realizada sem sucesso ou fora do prazo	0	1	1	2 pontos cada
Quantidade de vezes em que deixar de atualizar as documentações da	0	1	1	2 pontos cada

contratante e a base de dados sempre que forem realizadas mudanças na infraestrutura				
Quantidade de vezes em que o Problema não for registrado ou for registrado fora do prazo	0	1	1	2 pontos cada
Quantidade de vezes em que o Problema não for documentado ou for documentado de forma incompleta (este indicador será acumulativo até a entrega da documentação completa)	0	1	1	2 pontos cada
Quantidade de vezes em que o Problema não for resolvido ou for resolvido fora do prazo (este indicador será acumulativo até a solução do problema)	0	1	1	2 pontos cada
Quantidade de vezes em que uma ação de Melhoria Contínua não for executada no prazo (em caso de ocorrência sequencial, este indicador será acumulativo)	0	1	1	2 pontos cada
Quantidade de vezes em que um Acordo Operacional não for cumprido (em caso de ocorrência sequencial, este indicador será acumulativo)	0	1	1	2 pontos cada
Quantidade de vezes que o NOC não identificar indisponibilidade de ativo ou não comunicar à UFBA	0	1	1	2 pontos cada

Para os casos em que outra frequência não esteja definida, o período de apuração dos indicadores é mensal. A acumulação da pontuação dos indicadores elegíveis será mensal, enquanto a condição de ocorrência for verdadeira.

Cálculo do backlog semanal de chamados: $\% \text{ backlog} = (\text{Quantidade de chamados abertos vencidos} / \text{Quantidade total de chamados abertos na semana}) * 100$

4. Descontos ou Glosas:

Serão aplicados descontos nas faturas mensais da Contratada decorrentes de aferição da qualidade dos serviços prestados, quando da ocorrência de eventos, como o não cumprimento das metas dos Acordos de Níveis de Serviços. Os valores referentes a Descontos, que porventura venham a ser aplicados, serão deduzidos na fatura do mês da apuração.

Cálculo dos descontos

Os descontos serão apurados mensalmente e são baseados na pontuação decorrente de não atendimento às metas estabelecidas no NMS, ou descumprimento de outras obrigações previstas neste edital. Os pontos totalizados serão utilizados para aplicar o percentual de desconto sobre o faturamento mensal conforme as faixas definidas abaixo.

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

O valor máximo de desconto relativo a desatendimentos de NMS será de 30% do valor nominal (original) da OS, ainda que a soma dos percentuais de retenções ultrapasse este limite, independentemente de eventuais penalidades aplicadas à CONTRATADA. O percentual que ultrapassar deve ser cobrado nos meses subsequentes.

Tabela de Pontuação para aplicação de desconto

Pontuação alcançada	Percentual (sobre o	Pontuação alcançada	Percentual (sobre o
---------------------	---------------------	---------------------	---------------------

	faturamento mensal)		faturamento mensal)
≥ 0 e < 2	0%	≥ 26 e < 28	13%
≥ 2 e < 4	1%	≥ 28 e < 30	14%
≥ 4 e < 6	2%	≥ 30 e < 32	20%
≥ 6 e < 8	3%	≥ 32 e < 34	21%
≥ 8 e < 10	4%	≥ 34 e < 36	22%
≥ 10 e < 12	5%	≥ 36 e < 38	23%
≥ 12 e < 14	6%	≥ 38 e < 40	24%
≥ 14 e < 16	7%	≥ 40 e < 42	25%
≥ 16 e < 18	8%	≥ 42 e < 44	26%
≥ 18 e < 20	9%	≥ 44 e < 46	27%
≥ 20 e < 22	10%	≥ 46 e < 48	28%
≥ 22 e < 24	11%	≥ 48 e < 50	29%
≥ 24 e < 26	12%	≥ 50	30%

Multas:

Os valores referentes a Multas, que por ventura venham a ser aplicados, serão deduzidos na fatura do mês da apuração.

a. Caso a Contratada, por problemas alheios à UFBA ou julgados injustificáveis pela mesma, exceder o prazo máximo de implantação especificado no ANEXO de AMBIENTAÇÃO deste Termo de Referência, com a aprovação do Termo de Aceite Definitivo, ficará sujeita a multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor mensal do contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas nesse Edital. Decorridos 30 (trinta) dias corridos de atraso, a UFBA se reserva ao direito de decidir pela continuidade da multa ou pela rescisão, em razão da inexecução parcial ou total.

b. Em caso de descumprimento do prazo ou não entrega pela Contratada do Plano de Transição Contratual Final, conforme Anexo de AMBIENTAÇÃO nesse Termo de Referência, ficará sujeita a multa de 4% (quatro por cento) a cada mês, contados a partir do terceiro mês antes do vencimento do contrato.

c. Em caso de reposição de algum profissional, alocado na execução dos serviços, a Contratada deverá apresentar um novo profissional com a qualificação mínima exigida para ocupar a vaga no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos. Não sendo preenchida a vaga deste profissional com as qualificações mínimas exigidas, aplica-se o seguinte:

- Multa de 4% (quatro por cento) sobre o valor mensal do contrato, que foi faturado no último mês da prestação de serviço, para cada mês de não apresentação ou reprovação do profissional apresentado, com exceção dos casos em que a UFBA tiver ciência e emitir um documento atestando a sua anuência.

d. Todo profissional alocado pela Contratada, para a execução dos serviços, deve possuir a qualificação exigida neste Termo de Referência para o desempenho das suas funções:

- Multa de 2% (dois por cento) por profissional sobre o valor mensal do contrato, que foi faturado no último mês da prestação de serviço, para cada mês que o profissional alocado não atenda aos requisitos mínimos exigidos.
- Em caso de reincidência de um novo profissional, aplica-se multa de 4% (quatro por cento), sobre o valor mensal do contrato, que foi faturado no último mês da prestação de serviço.

e. Em caso de descumprimento da capacitação continuada dos profissionais, alocados na execução dos serviços, exigida neste Termo de Referência, a CONTRATADA ficará sujeita a multa, a ser descontada na última fatura do contrato, da forma abaixo:

- Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato, que foi faturado no último mês da prestação de serviço, para média calculada superior a 30h por funcionário.
- Em caso de a média calculada por funcionário ficar menor a 30h, aplica-se multa de 15% (quinze por cento), sobre o valor mensal do contrato, que foi faturado no último mês da prestação de serviço.

f. Em caso de descumprimento da entrega: do Caderno Mensal de Serviços, do Plano de Melhoria Continua ou da Avaliação de Maturidade do ambiente, conforme exigido neste Termo de Referência, a CONTRATADA ficará sujeita a multa, a ser descontada na última fatura do contrato, da forma abaixo:

- Multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do contrato, que foi faturado no último mês da prestação de serviço, para cada item descumprido.
- Em caso de reincidência aplica-se multa de 2% (dois por cento), sobre o valor mensal do contrato, que foi faturado no último mês da prestação de serviço, para cada item descumprido.

g. A CONTRATADA deve implantar e atuar em conformidade as gestões ITILs definidas em conjunto pela CONTRATANTE, conforme exigido neste Termo de Referência. Em caso de descumprimento, a CONTRATADA ficará sujeita a multa, a ser descontada na última fatura do contrato, da forma abaixo:

- Multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do contrato, que foi faturado no último mês da prestação de serviço, para cada item descumprido.
- Em caso de reincidência aplica-se multa de 2% (dois por cento), sobre o valor mensal do contrato, que foi faturado no último mês da prestação de serviço, para cada item descumprido.

ANEXO VII

CÁLCULO ESTIMADO DE PROFISSIONAIS

1. CARACTERÍSTICAS

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

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

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

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

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

Categoria de serviço	Item	CBO	Perfil	Qtd. (B)
Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).	6	1425-5 1425-15	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1
	7	2123-20	Analista de Segurança - Pleno	1
	8	2123-20	Analista de Segurança - Júnior	1
	9	2123-5	Administrador de Banco de Dados - Pleno	1
	10	2123-15	Analista de Sistema Operacionais - Sênior	2
	11	2123-15	Analista de Sistema Operacionais - Pleno	3
	12	2124-10 2123-10	Analista de Redes e Comunicação de Dados - Pleno	1
	13	2124-10 2123-10	Analista de Redes e Comunicação de Dados - Júnior	1
	14	3171-10 2124-30 2124-05	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação - Júnior	1
	15	2124-30	Analista de Processos - Pleno	1
	16	2124-30	Analista de Processos - Júnior	1
	17	2124-20	Analista de Suporte Computacional - Pleno	1
	18	2124-20	Analista de Suporte Computacional - Júnior	2
	19	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Pleno	3
	20	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Júnior	3

Os perfis profissionais com senioridade:

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

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

ANEXO VIII QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA

1. A qualificação profissional mínima exigida para algumas tarefas vinculará a prestação dos respectivos serviços por profissionais que possuam qualificação adequada para a prestação dos serviços.
2. As certificações e as experiências poderão ser adequadas às necessidades do órgão (por exemplo, substituir certificações Linux para certificações Microsoft), atentando-se para o nível e tempo de experiência.
3. Caso alguma certificação exigida tenha sido atualizada ou substituída, deverá ser aceita a nova versão da certificação.
4. A CONTRATADA obriga-se a manter em seu quadro de funcionários todos os perfis relacionados na tabela abaixo, durante toda a execução do CONTRATO.
5. Os diplomas de curso superior e pós-graduação devem ser devidamente registrados e fornecidos por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).
6. A experiência profissional exigida abaixo deve ser comprovada em registros em carteira de trabalho ou declaração da empresa onde os serviços foram prestados.
7. A CONTRATADA terá no máximo 4 (quatro) meses, após a assinatura do contrato, para adequação de todas as certificações dos perfis profissionais descritos. Após esse prazo, o profissional sem as certificações requeridas, não estará mais apto a atuar na resolução dos chamados.
8. As exigências de Certificações e Cursos devem ser atendidas pelo Perfil de Serviço. Exemplo: Quando o Perfil exigir níveis diferentes (Sênior, Pleno e Júnior) as certificações podem ser atendidas pelo conjunto dos profissionais.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ANEXO IX

REQUISITOS TÉCNICOS DA FERRAMENTA ITSM

1. O Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços (SGCS) adotado pela UFBA para apoiar as atividades de gerenciamento da Central de Serviços (CS) é o GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique). Esta solução tem como objetivo centralizar, controlar e garantir o atendimento dos serviços de TIC requisitados pelos usuários e registro dos chamados e atendimentos aos usuários.
2. O GLPI é desenvolvido na linguagem PHP e utiliza o Gerenciador de Banco de Dados MySQL, é uma solução gratuita para gestão de serviços e gerenciamento de ativos 100% web. Permite abrir, documentar e concluir atendimentos técnicos. Realiza gerenciamento de incidentes e requisições, gerenciamento de ativos, de projetos e extensa variedade de relatórios gráficos.
3. Durante a vigência do contrato as atualizações para novas versões e quaisquer alteração necessária para adequação do GLPI ao Contrato é de responsabilidade da CONTRATADA. Qualquer adequação necessária deve ser aprovada pela UFBA e seguir o modelo de desenvolvimento de forma a não comprometer as atualizações da versão do GLPI futuramente.
4. Requisitos atendidos pelo GLPI
 - 4.1 Requisitos atendidos pelo GLPI para o processo de Gestão de Incidentes
 - a) Gera número de chamado toda vez que um chamado é registrado seja pelo atendente ou pelo usuário final, independente do canal utilizado para abertura do chamado;
 - b) Permite ao atendente registrar diversos dados sobre a solicitação tais como tipo de chamado (incidente ou requisição de serviços), grupos, subgrupos, serviços e tipos de atendimento, grau de severidade e descrição do chamado;
 - c) Permite registro e consulta da matriz de escalonamento funcional dos chamados (matriz de responsabilidade pelo atendimento aos diferentes chamados);
 - d) Permite encaminhamento/escalonamento automático e manual das solicitações de serviços e chamados para pessoas ou grupos. O encaminhamento poderá ser entre níveis de atendimento (1º nível, 2º nível, 3º nível ou 4º nível) ou entre grupos no mesmo nível de atendimento;
 - e) Permite registro e consulta de matriz de comunicação (escalonamento hierárquico) dos chamados;
 - f) Permite às equipes de atendimento registro das ações adotadas para a solução do chamado, identificando os responsáveis pela realização de cada uma das ações;
 - g) Permite registro de ações para soluções de chamados na base de conhecimento com, no mínimo, os seguintes atributos: incidente, solução, nível de atendimento, grupos, subgrupos e tipos de atendimento, ativo de hardware ou software;
 - h) Permite consulta ao histórico de soluções de chamados (base de conhecimento) com, no mínimo, os seguintes atributos: grupos, subgrupos e tipos de atendimento, ativo de hardware ou software, usuário solicitante do chamado, área solicitante e analista responsável pela resolução do chamado;
 - i) Permite inclusão de base de dados de perguntas e respostas frequentes, FAQ;
 - j) Permite envio de e-mail automático no repasse de chamados entre os níveis;
 - k) O sistema envia e-mail ao usuário informando da abertura do chamado com o número do chamado, data/hora de abertura e prazo previsto de atendimento em função do registro dos Acordos de Níveis de Serviços (ANS) parametrizados no sistema;
 - l) Permite ao usuário, através da web, registro e acompanhamento do chamado;

- m) Permite envio de comunicado ao usuário sobre o fechamento do chamado;
- n) Ao fechar o chamado, permite o envio de comunicado ao usuário solicitando responder à pesquisa de satisfação;
- o) Permite ao usuário consultar informações sobre o chamado, a ex: status do chamado (aberto, processando, atribuído e fechado), tempo contabilizado de atendimento (até o momento da consulta) e ações já realizadas para solucioná-lo;
- p) Permite que seja alterado o status do chamado, a Ex. aberto, processando, atribuído e fechado;
- q) Permite reclassificação do chamado por tipo (incidente ou requisição de serviços), grupos, subgrupos e tipos de atendimento e quanto ao grau de severidade;
- r) Permite gerar alertas automáticos baseados em eventos configurados;
- s) Permite que o atendente associe o chamado ao ativo de hardware e/ou software ao qual o chamado está vinculado;
- t) O sistema provê a identificação dos incidentes com problemas e erros conhecidos de forma não automática, permitindo a associação destes incidentes aos problemas e erros conhecidos;
- u) Permite a definição de grupos e subgrupos de trabalho. Assim como associar os membros de cada grupo com as pessoas já existentes na organização de TIC e seus fornecedores;
- v) O sistema possibilita a notificação de crises, ou problemas, aos usuários do sistema (1º, 2º e 3º Nível), em tempo real;
- w) Permite escalonamento ou mudança da prioridade dos chamados;
- x) Dispõe de mecanismos de auditoria da aplicação;
- y) Possibilita notificação das equipes quando houverem chamados recém-abertos, atrasados, escalados ou concluídos;
- z) Mantém histórico entre os incidentes, erros conhecidos e registros de problemas;
- aa) Disponibiliza uso de scripts de suporte para diagnóstico e resolução de incidentes;
- bb) Possibilita consultas e relatórios exportáveis para os formatos HTML, PDF, XLS, RTF, TXT e CSV.

4.2 Requisitos mínimos para o processo de Gestão de Problemas

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

4.3 Requisitos mínimos para o processo de Gestão de Mudança

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

4.4 Requisitos mínimos para o processo de Gestão de Níveis de Serviço

- a) Integração com o AD (Active Directory) da Microsoft para identificar as informações referentes aos usuários da Rede UFBA;

- b) O sistema provê tela de controle com as principais informações dos chamados em andamento, tais como: lista dos chamados, tempo de atendimento (em curso) do chamado, usuário solicitante, etc.;
- c) Permite gerar alertas automáticos baseados em tempo de solução dos chamados configurados.

4.5 Requisitos atendidos pelo GLPI para o processo de Gestão de Configuração

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

4.6 Integração

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

ANEXO X

GLOSSÁRIO

24x07x365: Atuação em regime ininterrupto (24 horas por dia, em 7 dias por semana), todos os dias, inclusive feriados, durante toda a vigência contratual.

Alertas: Indicam que um limiar foi alcançado ou o estado de funcionamento foi alterado. Tem a finalidade de prevenir a ocorrência de incidentes, pelo aviso antecipado sobre o aumento do risco do ambiente operacional.

Chatbot: É um programa de computador, que simula a linguagem natural por meio de aplicativos de mensagens, para conversar com seus clientes. Visa encontrar respostas e executar tarefas simples, de forma automatizada. Permite, dentre outras coisas, agilidade no atendimento aos usuários. Existem dois tipos principais de chatbots: baseados em regras e baseados em inteligência artificial. Os chatbots baseados em regras seguem instruções pré-definidas para responder às consultas dos usuários, enquanto os baseados em inteligência artificial utilizam algoritmos mais avançados, como aprendizado de máquina, para entender e responder a perguntas de maneira mais flexível e adaptativa.

Evento: Qualquer ocorrência que possa ser detectada e que tenha um significado/importância para a gerência da infraestrutura de TI ou para a entrega do serviço.

Incidente: Interrupção não planejada de um serviço de TI, uma redução da qualidade de um serviço de TI ou ainda uma falha de um Item de Configuração que ainda não tenha impactado um serviço de TI.

Horário de expediente: O horário de funcionamento da STI é das 07h às 19h em dias úteis.

ITSM: Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC.

Janela de manutenção: Configuração de um período definido em que permite que seja executada manutenções ou reparos sem que gerem um alerta no dashboard do Zabbix

Nível 1 (N1): O atendimento nível 1 (N1) ao usuário consiste na oferta de Central de Atendimento (Service Desk) os usuários dos serviços de TIC da UFBA. É responsável pelo re-estabelecimento da operação normal dos serviços dos usuários o mais rápido possível, prestando informações, registrando solicitações e solucionando requisições e incidentes em primeiro nível e/ou classificando e escalando as requisições, incidentes e problemas para os níveis seguintes.

Nível 2 (N2): Os chamados deverão ser classificados pela central de atendimento N1 e escalados para o atendimento nível 2 caso os chamados sejam de fato para tratamento da equipe de N2. A classificação do chamado considerará a determinação do nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação.

Nível 3 (N3): Equipe de suporte de 3º nível da contratada. O atendimento da contratada acontecerá durante todo o período de dias úteis e em plantões que ocorrem aos finais de semana e feriados que começam sempre no dia útil anterior às 19h e terminam no dia útil subsequente às 07h. É responsável pela prestação dos serviços de sustentação, gestão, instalação, configuração, atualização, evolução, manutenção e melhoria contínua da operação da infraestrutura de TI.

NOC: implantação de um sistema composto por hardware, software e recursos humanos organização para o monitoramento e gerenciamento de uma rede de computadores. Informações como níveis de serviço, uso de recursos computacionais, indicativos de criticidade ou indisponibilidade são utilizados para identificar riscos (preventivo) e problemas (reativo) e iniciar o tratamento das ações necessárias para adequação do ambiente.

Plano de comunicação: Documento a ser criado que deve definir as ações e métodos de comunicação a serem executados, imediatamente após a identificação de falhas ou inconsistências de serviços de Infraestrutura da UFBA.

Plantão: Ocorrem aos finais de semana e feriados que começam sempre no dia útil anterior às 19h e terminam no dia útil subsequente às 07h. Portanto, o número de incidentes superior ao número de requisições dentro dessas condições de atendimento de plantão é normal.

R001 – Serviço de Atendimento ao Usuário: Prestar serviços de atendimento aos usuários da Universidade Federal da Bahia, garantindo os NMS dos serviços acordados. Níveis 1 e 2.

R002 – Serviços de suporte ao ambiente de infraestrutura de TI: Prestar serviços de gerenciamento da infraestrutura de TIC da UFBA, garantindo o NMS dos serviços acordados. Nível 3.

pRequisições: Solicitação de um serviço realizada por um usuário ou grupo executor.

Rotineiras: Serviços no ambiente computacional em regime 24x7x365 (24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 7 (sete) dias da semana nos 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do ano. Relacionadas a serviços de periodicidade diária, estipuladas em cenários previamente definidos para execução. Englobam atividades intrínsecas a continuidade e disponibilidade dos ambientes de TI, mantendo a característica proativa na prestação dos serviços, execução continuada (mensal).

Serviços críticos: Serviços de TI da UFBA oferecidos aos seus usuários definidos como críticos, com monitoramento pelo NOC com período de 24x7.

Trigger: Expressões lógicas que analisam os dados coletados pelos itens e representam o estado do sistema em relação aos mesmos.

ANEXO XI

CADERNO MENSAL DE SERVIÇOS

O Caderno Mensal de Serviço (CMS), que é composto por vários relatórios, deve ser apresentado com aferição e avaliação dos níveis de serviço, tem periodicidade mensal e deve ser entregue até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.

O CMS deverá ser elaborado com base nos chamados do mês anterior, de acordo com o formato indicado pela UFBA e será a base para pagamento da prestação dos serviços. Deverão constar no relatório todos os indicadores de níveis de serviços estabelecidos, além da descrição de ocorrências do período e recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para melhoria dos serviços prestados. O conjunto de relatórios gerenciais apresentados visam, principalmente:

- a) Aferir os serviços prestados dentro do período avaliado;
- b) Apresentar as eventuais deficiências observadas para cada serviço, propondo melhorias para saná-las;
- c) Propor ações de melhoria contínua para os serviços contratados;
- d) Dar transparência e publicidade ao contrato, através de publicação de dados dinâmicos do CMS no Portal de Serviços e Conhecimento, previsto no ANEXO III – AMBIENTAÇÃO.

Durante o processo de implantação da Central de Serviços, os relatórios gerenciais deverão ser criados pela Contratada, conforme previsto no ANEXO III – AMBIENTAÇÃO e deverão conter a apuração dos indicadores previstos no ANEXO VI – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS, além de outros, com observância dos subitens listados abaixo.

Os relatórios que comporão o CMS são oriundos dos diversos sistemas utilizados pela Central de Serviços e deverão abranger toda a operação (visão macro), bem como detalhar uma demanda específica (visão micro), abrangendo todas as gerências contempladas no Termo de Referência.

1. DETALHAMENTO DO CADERNO MENSAL DE SERVIÇOS

1.1. Relatórios Estatísticos Diários Gerais

Servirão para acompanhamento da gestão sobre os serviços, bem como servirão de subsídios para compor o Caderno Mensal de Serviços e deve conter, no mínimo, os seguintes relatórios:

I. Relatórios estatísticos disponíveis no ITSM, com dados diários, semanais e mensais e em intervalos pré-definidos, por tipos de atendimentos, por item de configuração, por prioridade, por tempo de atendimento ao chamado, por atendente, tempo que o chamado ficou em cada nível de serviço, tempo total do chamado, entre outros, conforme critérios definidos pela UFBA, durante o processo de implantação.

II. Relatórios estatísticos relativos aos atendimentos prestados pela Central de Serviços deverão conter os indicadores listados abaixo:

- | | |
|----|--|
| a) | Chamadas recebidas; |
| b) | Chamadas atendidas; |
| c) | Chamadas abandonadas; |
| d) | Chamadas em fila de espera; |
| e) | Duração média das chamadas; |
| f) | Média de chamadas atendidas por turno; |
| g) | Tempo de espera para atendimento de chamada; |
| h) | Chamadas atendidas por atendente; |
| i) | Tempo de ocupação por atendente; |

- j) Tempo de resolução dos chamados por atendente;
- k) Total de tempo utilizado nos atendimentos por atendente.

III. Os relatórios estatísticos devem permanecer armazenados e disponíveis para consulta online com periodicidade diária, semanal, mensal ou predefinida.

1.2. Relatório Mensal da Central de Serviços

Deve compor o Caderno Mensal de Serviços, no mínimo, os seguintes relatórios e conteúdos:

Do resultado da apuração dos indicadores de Níveis de Serviços contratados;

I. Volumetria contendo pelo menos, os seguintes registros:

- a) Tempo total de conversação telefônica;
- b) Tempo médio e máximo de espera, por chamada, para o atendimento na URA;
- c) Tempo médio e máximo de espera, por chamada, para o atendimento pelo atendente, após atendimento da URA;

II. Produtividade da Operação por canal de atendimento e por nível, contendo pelo menos:

- a) Quantidade de atendimentos realizados;
- b) Quantidade de ocorrências registradas;
- c) Quantidade de ocorrências registradas corretamente;
- d) Quantidade de ocorrências repassadas para os demais níveis;
- e) Quantidade de registros pendentes no período por assunto;
- f) Quantidade de registros por assuntos – os 10 maiores – e respectivos percentuais e TMA associado;
- g) Percentual de resolução diária dos chamados pela Central de Serviços por assunto;
- h) Tempo médio de resolução;
- i) Percentual de resoluções dentro do prazo.

III. Qualidade do atendimento, contendo as seguintes informações:

- a) Resultado da pesquisa de satisfação do usuário, apresentando os percentuais individuais, subtotais e a média mensal;
- b) Ações de melhorias a serem implementadas.

IV. Gerenciamento de Configuração

- a) Programação das atualizações no ambiente, priorizadas e agendadas para solução no próximo período;
- b) Itens de configuração que sofreram mudanças.

V. Gerenciamento de Mudança

- a) Número de mudanças solicitadas por tipo;
- b) Número de mudanças realizadas por tipo;
- c) Número de mudanças apresentadas e não realizadas;
- d) Número de mudanças apresentadas fora do prazo máximo para preparação;
- e) Número de mudanças realizadas com e sem sucesso;
- f) Número de alterações realizadas nos itens de configurações em produção, sem o devido processo de Mudança;
- g) Quantidade de mudanças por serviço e item de configuração;

VI. Gerenciamento de Incidentes e Requisição de Serviços

- a) Quantidade de incidentes e requisição de serviços registrados;
- b) Quantidades de incidentes e requisição de serviços atendidos no prazo;
- c) Quantidade de incidentes e requisição de serviços atendidos fora do prazo;
- d) Quantidades de incidentes e requisição de serviços abertos e não resolvidos;
- e) Quantidades de incidentes e requisição de serviços pendentes;
- f) Quantidades de incidentes e requisição de serviços classificadas erroneamente como pendentes;
- g) Quantidades de incidentes e requisição de serviços em backlog;
- h) Quantidade de atendimentos por nível e subgrupo resolvidor;
- i) Tempo médio de atendimento por nível e subgrupo resolvidor.

VII. Gerenciamento de Problema

- a) Lista dos problemas identificados, com prioridade e prazo de resolução;
- b) Quantidade e apuração dos problemas listados e resolvidos dentro e fora do prazo e não resolvidos;
- c) Quantidade de problemas por serviço.

VIII. Gerenciamento de Disponibilidade

- a) Disponibilidade de Serviço – indicadores de ANS;
- b) Número e duração de interrupções de serviços;
- c) Tempo médio entre falhas (MTBF) dos serviços críticos;

IX. Gerenciamento de Capacidade

- a) Indicadores de capacidade dos equipamentos;
- b) Análise de tendência de esgotamento dos recursos, com lista dos que devem sofrer intervenção, com prioridade e prazo de resolução.

X. O CMS deve conter análise crítica dos recursos de TI, a fim de manter os índices de disponibilidade, capacidade e qualidade visando manter os índices nos níveis acordados com a UFBA.

XI. Todos os relatórios devem conter páginas numeradas e índice.

XII. O CMS deve ser entregue em formato digital, compatível com o MS Office ou disponibilizado em sítio hospedado na UFBA;

XIII. Na ocasião da entrega do CMS deve ser realizada, na STI, apresentação do seu conteúdo pela Contratada.

XIV. Relatório Gerencial com proposta de melhoria dos serviços apresentando as deficiências de cada serviço e melhores práticas a serem implantadas para sanar as deficiências.

XV. Relatório de impacto de indisponibilidade dos serviços e aplicações (contendo gráficos, análises e conclusões).

XVI. Frequência de indisponibilidade por serviço com os seguintes segmentos:

- a) Os 10 (dez) principais ofensores;
- b) Criticidade para o negócio;
- c) Análise da volumetria diária de incidentes;
- d) Análise de Regressão;
- e) Análise de efeito isolado de tipos diferentes de indisponibilidades na

1.3. Pesquisa de Satisfação dos Usuários

Para toda resolução de chamado realizada pela Central de Serviços será dada oportunidade ao usuário de avaliar os serviços prestados mediante pesquisa de satisfação, considerando:

- 1.3.1. A pesquisa deverá ser realizada diretamente com o usuário;
- 1.3.2. A apuração da pesquisa deve ser individual por nível e ocorrer mensalmente e abranger todas as ocorrências dentro do mês;
- 1.3.3. O relatório de pesquisa de satisfação deve conter no mínimo a quantidade de usuários pesquisados, quantidade de usuários que responderam e quantidade e percentuais das opções de avaliação;
- 1.3.4. Em casos específicos a UFBA pode solicitar a criação de pesquisa com a indicação do período e do nível de atendimento a ser aplicada;
- 1.3.5. Na Pesquisa de Satisfação para cada pergunta poderá haver 4 (quatro) opções de avaliação: Ótimo, Bom, Regular e Insatisfatório. O somatório das opções de avaliação (ótimo e bom) de todos os questionários aplicados resultará no indicador obtido pela Contratada;
- 1.3.6. A UFBA considerará que o usuário ficou satisfeito, quando avaliar o serviço como “Ótimo” ou “Bom”;
- 1.3.7. Todos os itens deverão ter pelo menos 90% dos usuários nas opções de avaliação “Ótimo” ou “Bom”;
- 1.3.8. O questionário conterá as perguntas a seguir:
 - a) Satisfação com o tempo de atendimento;
 - b) Satisfação com a postura e cordialidade no atendimento;
 - c) Satisfação com o conhecimento técnico no atendimento;
 - d) Satisfação com a solução adotada;
 - e) Comentários.
- 1.3.9. No site da pesquisa deve ser disponibilizado relatório contendo o resultado das pesquisas, com a qualidade do atendimento e eventuais ações de ajustes nos métodos de atendimento, com vistas a aumentar o nível de satisfação dos usuários;
- 1.3.10. Os resultados deverão subsidiar eventuais ações de ajustes nos métodos de atendimento e resolução de problemas;
- 1.3.11. Quando o somatório do percentual de respostas “Regular” e “Insatisfatório” atingir nível superior a 10%, a Contratada deverá apresentar, no prazo de 10 dias, justificativa para o ocorrido, sujeita a aprovação pela UFBA. Identificada a necessidade de ajuste, deve ser apresentado um plano de trabalho visando corrigir as falhas no atendimento, apontadas na pesquisa de satisfação.
- 1.3.12. As perguntas e índices da pesquisa podem ser revistos e alterados a qualquer tempo, para alcançar mais usuários e refletir melhor os índices de satisfação com o atendimento prestado, por sugestão da Contratada com anuência da Contratante ou por iniciativa da Contratante.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA

MAPA DE PREÇOS PREGÃO 90005/25												
ITEM	ESPECIFICAÇÃO DO ITEM	SIPAC / CATMAT OU CATSER	UNIDADE DE FORNECIMENTO	QUANT. TOTAL	PESQUISA DE PREÇO 1	PESQUISA DE PREÇO 2	MÉDIA	DESVIO PADRÃO	COEFICIENTE DE VARIAÇÃO	MÉTODO UTILIZADO	PREÇO MÁXIMO ACEITÁVEL	VALOR TOTAL ESTIMADO
1	Central de serviços de TIC - Suporte a usuários. Especificações técnicas contidas no Termo de Referência.	26980	Meses	12	R\$ 186.000,00	R\$ 178.422,08	R\$182.211,04	5.358,3986193	2,9407650707	MÉDIA	R\$182.211,04	R\$ 2.186.532,48
2	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Especificações técnicas contidas no Termo de Referência.	27022	Meses	12	R\$ 384.000,00	R\$ 371.667,55	R\$377.833,78	8.720,3590236	2,3079881909	MÉDIA	R\$377.833,78	R\$ 4.534.005,36
											VALOR TOTAL ESTIMADO	R\$ 6.720.537,84

Universidade Federal da Bahia

Salvador, 10 de Fevereiro de 2025



À

UFBA

Proposta: AVP.02.25006

Prezados,

Apresentamos nossa proposta comercial para prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), contemplando a implantação e execução continuada das atividades de Gerenciamento e Operação da Central de Serviços de TIC de 1º, 2º e 3º níveis.

Na expectativa do melhor atendimento às necessidades de V.Sa., colocamo-nos a vossa disposição para esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Avansys Tecnologia Ltda
CNPJ: 04.181.950/0001-10
Tel. 71-3617-0700
E-mail: comercial@avansys.com.br
www.avansys.com.br

Apresentação

A Avansys Tecnologia atua no desenvolvimento de soluções corporativas nas plataformas web e mobile, implanta projetos de governança, gestão de serviços, gestão de processos de negócio e conteúdo organizacional, utilizando-se de ambientes tecnológicos modernos, robustos e seguros. O portfólio atual da empresa abrange os seguintes serviços:



Planejamento, Implantação e Adoção

*Expertise em acelerar a adoção de novas tecnologias para ambientes corporativos.
(Gestão de Projetos e Gestão de Processos)*



Moderna Fábrica de Software

Ciclo de vida completo do desenvolvimento de software tanto com métodos orientados pelo PMBok ou por métodos Ágeis, com entrega contínua.



Infraestrutura e Sustentação tecnológica

Projetos e operação de sustentação e suporte tecnológico em outsourcing, também envolvendo Service Desk N1, N2 e N3.



"As a Service"

Consultoria, modelagem e desenvolvimento para transformação "as a service" envolvendo planejamento e produtificação de soluções tecnológicas entregues como serviço)

Sistema de Qualidade

Faz parte da cultura empresarial da Avansys investir na melhoria contínua dos processos organizacionais. Estes investimentos se refletem em ações positivas para os clientes através da otimização dos processos e consequente melhoria de desempenho e qualidade de cada produto gerado.

O nosso Sistema de Gestão da Qualidade é estruturado nos seguintes pilares:

ISO 9001:2015
ISO 20000-1:2011
ISO/IEC 27001:2013
MPT.Br - Nível 5
MPS.Br – Nível C
CertiGOV



Parcerias e Alianças

O ACP Group mantém e desenvolve parcerias e alianças com empresas e fabricantes conhecidos no cenário mundial, que fornecem soluções de TIC inovadoras, com foco em produtividade, segurança, governança e gestão.

Os produtos dos parceiros são utilizados para agregar valor aos projetos e aplicações do nosso portfólio, de forma que integrados atendam às necessidades de negócio dos clientes.



Principais Clientes



SECRETARIA ESPECIAL DA
CULTURA
MINISTÉRIO DA
CIDADANIA



Banese



MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO



SECRETARIA
DA FAZENDA



SECRETARIA DA
SEGURANÇA PÚBLICA



Banese



UNEB
UNIVERSIDADE DO
ESTADO DA BAHIA

SECRETARIA
DA EDUCAÇÃO



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DA BAHIA



Escopo

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

Detalhamento do Escopo

A contratação garantirá a melhoria nos métodos de trabalho atuais no ambiente operacional de TIC da UFBA, em conformidade com os normativos e instrumentos de planejamento institucionais e com base nas boas práticas do ITIL. Essas melhorias serão impulsionadas por serviços prestados por empresas com experiência e conhecimento na aplicação dessas práticas, favorecendo a internalização desses métodos e aprimorando a qualidade da gestão e a disponibilidade dos recursos de TIC para os usuários.

Além disso, serão implementadas ações permanentes de TI que contribuam para a modernização da gestão de processos, promovendo o desenvolvimento do ensino, da pesquisa, da extensão e da administração universitária.

- Excelência e transparência na comunicação institucional em ações de TI;
- Adoção de novas tecnologias, atualização e integração de sistemas informatizados e de gestão e automação de processos para o desenvolvimento das áreas meio e fim;
- O provimento de infraestrutura de TI adequada ao novo desenho institucional;
- Estabelecimento de política de melhoria de gestão e controle da governança de TI baseada nas melhores práticas da ITIL e COBIT e recomendações dos órgãos de fiscalização e controle;
- Mantimento e continuidade efetiva na utilização dos serviços de TI;
- Aumento na disponibilidade dos serviços de TI;
- Gerenciamento nos acordos de nível de serviço e entregáveis;
- Disponibilização de equipe especializada para prestar os serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);
- Definição e gerenciamento da relação custo x benefício dos serviços por meio do estabelecimento de métricas uniformes para obtenção de resultados;
- Atualização a base de conhecimentos de TI;

- Manutenção dos serviços de TIC em conjunto com a implementação de evoluções via projetos de melhoria contemplados no mesmo contrato;
- Melhoria da qualidade dos serviços de TIC oferecidos;
- Melhoria da satisfação dos usuários dos serviços de TI.

Investimento

Item	Descrição	Unidade	Qtde	Valor Total (R\$)	
				Valor Total Mensal (R\$)	Valor Total Anual (R\$)
1	Central de serviços de TIC - Suporte a usuários. Especificações técnicas contidas no Termo de Referência	Meses	12,00	178.422,08	2.141.064,90
2	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Especificações técnicas contidas no Termo de Referência			371.667,55	4.460.010,65
Valor Total (R\$)				550.089,63	6.601.075,55

Valor Total: R\$6.601.075,55 (seis milhões, seiscentos e um mil, setenta e cinco reais e cinquenta e cinco centavos).

Condições Comerciais

Pagamento:	Mensal, 05 dias após apresentação da Nota Fiscal;
Impostos:	Inclusos;
Local de Execução:	Conforme definido no Termo de Referência.
Prazo de Execução:	12 (doze) meses a contar da data de assinatura do contrato.
Validade da Proposta:	60 (sessenta) dias a contar da data de apresentação.

Dados da Empresa

Razão Social: AVANSYS TECNOLOGIA LTDA
Endereço: Avenida da França, 393 – Edif. Terminal de Navios e Turismo – 2º Andar
– Comércio – Salvador/BA – CEP. 40.010-000
Telefone: 71-3617-0700
CNPJ 04.181.950/0001-10
Inscrição Estadual: ISENT0
Inscrição Municipal: 211073/005-49
E-mail: comercial@avansys.com.br



Cristiane Guimarães
Avansys Tecnologia Ltda.
Cel. (71) 99206-1231
E-mail: comercial@avansys.com.br

CNPJ: 04.181.950/0001-10
AVANSYS TECNOLOGIA LTDA
Av. da França, nº 393, Edif. Terminal de
Navios e Turismo, 2º Andar
Comércio - CEP 40.010-000
SALVADOR-BA

Salvador, 06 de Fevereiro de 2025

Sr. Edmilson Alves do Nascimento

Universidade Federal da Bahia – UFBA

Coordenação de Redes e Infraestrutura

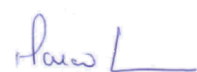
Superintendência de Tecnologia da Informação - STI

Assunto: Proposta Orçamentária para contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), contemplando a implantação e execução continuada das atividades de Gerenciamento e Operação da Central de Serviços de TIC de 1º, 2º e 3º níveis, para atender às necessidades da Universidade Federal da Bahia (UFBA), em seus diversos órgãos e unidades situados nas cidades de Salvador, Vitória da Conquista, Oliveira dos Campinhos (Santo Amaro) e Camaçari.

Prezado,

Apresentamos em anexo nossa Proposta Orçamentária, cuja validade é de 90 (noventa) dias.

Cordialmente,



Marco Césare

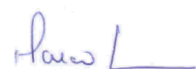
marco.cesare@solutis.com.br

www.solutis.com.br

PROPOSTA ORÇAMENTÁRIA (valor em R\$)

Descrição	Qtd	Medida	Valor Unitário	Valor Total
Central de serviços de TIC - Suporte a usuários. Especificações técnicas contidas no Termo de Referência.	12	Meses	186.000,00	2.232.000,00
Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Especificações técnicas contidas no Termo de Referência.	12	Meses	384.000,00	4.608.000,00
TOTAL				6.840.000,00

Cordialmente,



Marco Césare

marco.cesare@solutis.com.br

www.solutis.com.br

<Imagem não
acessível>

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SISTEMA INTEGRADO DE PATRIMÔNIO, ADMINISTRAÇÃO E
CONTRATOS**

FOLHA DE ASSINATURAS

Emitido em 12/02/2025

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES ETP Nº 3/2025 - STI/UFBA (12.01.42)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado eletronicamente em 13/02/2025 15:51)

EMANUELE FREITAS DOS SANTOS

ADMINISTRADOR

NUINFR/CRI (12.01.42.10.01)

Matrícula: ###763#0

(Assinado eletronicamente em 14/02/2025 14:15)

JOSE CARLOS PEDREIRA DAS NEVES

ANALISTA DE TEC DA INFORMACAO

NGQ/STI (12.01.42.03)

Matrícula: ###28#2

(Assinado eletronicamente em 13/02/2025 15:51)

ROBERTO CARLOS MENDES GUIMARAES

ANALISTA DE TEC DA INFORMACAO

CRI/STI (12.01.42.10)

Matrícula: ###693#4

(Assinado eletronicamente em 13/02/2025 15:58)

VANINHA VIEIRA DOS SANTOS

SUPERINTENDENTE - TITULAR

STI/UFBA (12.01.42)

Matrícula: ###490#9

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.ufba.br/public/documentos/> informando seu número: **3**, ano: **2025**, tipo: **ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES ETP**, data de emissão: **13/02/2025** e o código de verificação: **7fda3a73b5**