



MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

CONTRATO

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE, ENTRE SI, CELEBRAM O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA E A EMPRESA SOLUTIS TECNOLOGIAS LTDA, NA FORMA ABAIXO:

CONTRATO Nº 021/2024 – SGA

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA**, pessoa jurídica de direito público, com sede na 5ª Avenida, 750, Centro Administrativo da Bahia, inscrita no CNPJ sob o Nº 04.142.491/0001-66, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado, mediante Ato de Delegação nº 70/2014, pelo seu Superintendente de Gestão Administrativa, **André Luis Sant'Ana Ribeiro**, e a empresa **SOLUTIS TECNOLOGIAS LTDA**, CNPJ nº. 12.023.465/0001-47, doravante denominada **CONTRATADA**, estabelecida à Avendia Tancredo Neves, 1.186, Edifício Catabas Center, 8º andar, Caminho das Árvores, Salvador/BA, representada por seu(sua) representante legal, Sr. **Marco Césare Braga Pereira**, CPF/MF nº. [REDACTED], **CELEBRAM** o presente Contrato, com supedâneo no quanto disposto na Lei Estadual-BA nº 9.433/2005, e, ainda, observado o constante no Edital de Licitação Edital de Licitação, modalidade Pregão Eletrônico nº 044/2023, protocolado sob o SEI nº 19.09.00841.0000037/2023-07, o qual integra este instrumento independentemente de transcrição, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 Constitui objeto do presente contrato a prestação de serviços técnicos gerenciados e integrados para suporte técnico em todas as unidades do Ministério Público do Estado da Bahia, sendo: 1º (primeiro) nível de atendimento (sem dedicação exclusiva de mão de obra), 2º (segundo) nível presencial de atendimento em sedes da capital (com dedicação exclusiva de mão de obra) e 2º nível de atendimento nas demais unidades da capital e do interior do estado (sem dedicação exclusiva de mão de obra), por meio de uma Central de Serviços, incluindo o fornecimento e implementação de solução informatizada integrada para a gestão dos serviços e monitoramento dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), observando as melhores práticas de serviços da Information Technology Infrastructure Library (ITIL V3 ou superior);

1.2 O objeto contratual demanda atuação da **CONTRATADA** no sentido de seguir integralmente as funções e os processos referenciados na ITIL v3.0 ou superior:

- 1.2.1 Gerenciamento de Incidente;
- 1.2.2 Cumprimento de Requisição;
- 1.2.3 Gerenciamento de Problemas;
- 1.2.4 Central de Serviços;
- 1.2.5 Gerenciamento do Catálogo de Serviços;
- 1.2.6 Gerenciamento de Nível de Serviço;
- 1.2.7 Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço;
- 1.2.8 Gerenciamento do Conhecimento;
- 1.2.9 Gerenciamento de Mudanças;

1.3 Incluem-se no objeto contratual todas as despesas e custos necessários à plena execução do objeto, tais como aquelas relativas a insumos, mobiliários, equipamentos, softwares, deslocamentos e mão de obra especializada para a execução dos serviços;

1.4 Os Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos como parâmetro para este contrato compõem o **Apenso II** a este instrumento, o qual define regras, conceitos, indicadores de desempenho e parâmetros de aceitação e mensuração da entrega dos serviços objeto da contratação.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA

2.0 O prazo de vigência do presente Contrato é de 36 (trinta e seis) meses, a contar da publicação do resumo no Diário da Justiça Eletrônico, admitindo-se a sua prorrogação por sucessivos períodos, limitados a 60 (sessenta) meses, nos termos do inciso II do artigo 140 da Lei Estadual-Ba nº 9.433/2005;

CLÁUSULA TERCEIRA – DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO E DIRETRIZES PARA SUA EXECUÇÃO

SEÇÃO I – DO REGIME DE EXECUÇÃO E DO ESCOPO DOS SERVIÇOS

3.1 O Regime de execução do presente Contrato é de Execução Indireta na modalidade Empreitada por Preço Global;

3.1.1 O **CONTRATANTE** convocará a **CONTRATADA** para retirar a nota de empenho no prazo de até 05 (cinco) dias contados da data da notificação, a ser efetivada, preferencialmente, por e-mail;

3.1.2 As comprovações da convocação e da entrega/retirada da nota de empenho poderão ocorrer por quaisquer dos seguintes meios: por meio eletrônico (através de confirmação de recebimento de e-mail), aposição de assinatura (para retirada presencial) ou por Aviso de Recebimento dos correios (quando a entrega for via postal).

3.1.3 A **CONTRATADA** poderá solicitar a prorrogação do prazo para retirada/recebimento da nota de empenho, por igual período ao original, por motivo justo e aceito pela Administração, nos termos do art. 124, § 4º, da Lei Estadual – BA nº 9433/2005.

3.2 Os serviços contratados compreendem a prestação de serviços gerenciados e integrados para suporte técnico através de estabelecimento de Central de Serviços, incluindo o fornecimento e implementação de central de atendimento e de solução informatizada integrada para a gestão dos serviços e monitoramento dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), observando as melhores práticas de serviços da ITIL v3.0 ou superior;

3.2.1 As especificações mínimas exigidas para a solução informatizada contratada se encontram definidas no **Apenso III** deste instrumento, para melhor atendimento às necessidades do **CONTRATANTE**;

3.3 Quando do início da vigência contratual, a **CONTRATADA** deverá executar um estudo na estrutura de TI do **CONTRATANTE**, seus processos e fluxos de trabalho, tanto técnicos como administrativos. O estudo deverá ser composto, no mínimo, pelas seguintes atividades:

3.3.1 Análise e Entendimento de Processos: A **CONTRATADA** deverá estudar os processos existentes na área de TI do **CONTRATANTE**, relativos aos processos da ITIL existentes;

3.3.1.1 Para os processos não especificados pela equipe do **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá sugerir processos para aprovação pela equipe do **CONTRATANTE**;

3.3.1.2 Processos e fluxos de trabalho, devem ser solicitados através do E-Mail: dir.tecnologia@mpba.mp.br - Diretoria de Tecnologia da Informação ou Através do Telefone (71) 3103-0623/0217;

3.3.2 Modelagem e Relatório de Recomendações: A **CONTRATADA** deverá implantar e executar os todos os processos indicados no **item 1.2** e seus subitens, relativos à área de TI do **CONTRATANTE**, conforme item de suporte a serviços da ITIL V3.0 ou superior;

3.4 A central de serviços funcionará nas dependências do **CONTRATANTE**, situada na sede CAB, à Quinta Avenida do CAB, nº 750, Salvador/BA para atendimento telefônico e remoto a todas as unidades do **CONTRATANTE**, conforme descrito no Apenso I deste instrumento;

3.3.3 Os atendentes da Central de serviços (atendimento inicial/triagem) devem estar alocados nas dependências da sede CAB do **CONTRATANTE**;

3.3.4 Todos os serviços de suporte remoto deverão ser prestados nas dependências da sede CAB do **CONTRATANTE**, salvo nos períodos de plantão.

3.5 A Central de Serviços tem como função principal registrar e gerenciar todos os incidentes, solicitações de serviços e de acesso e fornecer uma interface única para todos os outros processos e atividades envolvidas, proporcionando um único ponto central de contato para todos os usuários de TI. Para tanto, deverá abranger, minimamente, os serviços a seguir descritos:

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

3.5.2 Realizar os registros relacionados aos processos definidos em conjunto com o **CONTRATANTE**, cujo papel esteja atribuído a Central de Serviços;

3.5.3 Prover um suporte técnico de alta qualidade para o alcance dos objetivos de negócios, dedicando uma equipe de profissionais especialmente treinada para o suporte aos serviços disponibilizados e dimensionados de acordo com as reais necessidades de suporte ao usuário;

3.5.4 Contribuir para o incremento da satisfação dos usuários com os serviços prestados pela área de TIC, pela criação de um padrão de atendimento, em conjunto com o **CONTRATANTE**, e apresentação de uma postura profissional frente aos usuários;

3.5.5 Realizar análise de problemas recorrentes e apresentação de alternativas visando a sua eliminação definitiva;

3.5.6 Produzir informações gerenciais, coletando medidas e calculando indicadores de desempenho;

3.5.7 Realizar inventário dos computadores instalados na rede do **CONTRATANTE**, mantendo-o atualizado durante a vigência do contrato;

3.5.8 Avaliar, em conjunto com o **CONTRATANTE**, o Catálogo de Serviços e Acordo de Nível de Serviços estabelecidos;

3.5.8.1 Esta avaliação deve ocorrer tanto na implantação da Central de Serviços quanto mensalmente, bem como sempre que demandada pelo **CONTRATANTE**;

3.5.8.2 A aprovação do Catálogo de Serviços alterado e de eventuais mudanças no SLA será sempre de responsabilidade do **CONTRATANTE**;

3.5.9 Alimentar a base de conhecimento e configuração (CMDB) com os dados oriundos do inventário ou dos incidentes e problemas solucionados no suporte ao usuário;

3.5.10 Fornecer o Portal da Central de Serviços e de Conhecimento, que terá como objetivo disseminar os conhecimentos sobre a metodologia de atendimento, bem como todos os números de telefone, funcionários autorizados e pessoas responsáveis pelos atendimentos. O Portal deverá disponibilizar também, no mínimo, a base de conhecimento, oferecendo respostas a dúvidas sobre os serviços e sistemas disponíveis;

3.5.11 Elaborar e apresentar os relatórios informando a situação dos ativos inventariados;

3.5.12 São, também, de responsabilidade da Central de Serviços os seguintes serviços relativos à gestão de contratos de Acordo de Níveis de Serviços (ANS):

3.5.12.1 Atuar na resolução de incidentes e atendimentos de requisições de serviço, de acordo com o nível de serviço estabelecido pelo **CONTRATANTE**, para todos os usuários de TI deste, por meio de um ponto único de contato, que servirá de referência para entrada e saída de qualquer informação referente ao ambiente de TI da Instituição;

3.5.12.2 Realizar o entendimento e sugerir ao MPBA qualquer adequação necessária à correta operacionalização dos processos, caberá sempre ao MPBA a aprovação de novos processos ou de adequações sugeridas aos já existentes;

3.5.12.3 Acompanhamento dos chamados encaminhados para empresas contratadas (incluindo garantias) ou para o segundo nível presencial do **CONTRATANTE** (Capital) para manutenção de elementos específicos, dos seus respectivos tempos de atendimentos;

3.5.12.5 Acionamento imediato do **CONTRATANTE** quando o assunto a ser resolvido não for da sua competência;

3.5.12.6 Registro do fechamento dos chamados quando da sua efetiva finalização;

3.5.12.6.1 Aplicar a base de conhecimento em todos os atendimentos;

3.5.12.6.2 Obrigatoriamente aplicar os padrões de telessuporte, aderente às melhores práticas de mercado;

3.5.12.6.3 Criar escalas para atendimento às normas e resoluções legais previstas para a categoria, pausas, descansos;

3.5.12.6.4 Informar, imediatamente, ao gestor de TI do **CONTRATANTE**, qualquer indisponibilidade ou falha no ambiente da Central de Serviços;

3.6 A execução do objeto contratual engloba a prestação de serviços de suporte em 1º (primeiro) nível remoto de atendimento e em 2º (segundo) nível presencial de atendimento;

3.6.12 Todas as atividades realizadas no âmbito do serviço, deverão ser sustentadas por mecanismos de controle que garantam a sua qualidade;

3.6.13 A **CONTRATADA** fica obrigada a suprir de imediato as eventuais faltas e atrasos de empregados designados para a execução contratual, realizando a necessária substituição,

de modo a garantir que não haja descontinuidade na prestação dos serviços e o cumprimento dos níveis mínimos de serviços estabelecidos;

3.6.14 No decorrer da prestação do serviço poderá haver em caráter excepcional ou por determinação do **CONTRATANTE**, o desenvolvimento das atividades da Central de Serviços, referente aos atendimentos do 1º nível remoto, em regime Home Office, sendo responsabilidade da **CONTRATADA** o fornecimento de todos os recursos necessários, compatíveis aos existentes na Central de Serviços, para tal finalidade;

3.7 Os serviços de suporte em 1º nível remoto e 2º nível presencial deverão abranger todas as unidades do **CONTRATANTE** (na Capital e em todo o interior do Estado da Bahia);

3.7.2 Os endereços das sedes onde devam ocorrer os atendimentos do 2º nível presencial constam do **Apenso I** deste instrumento;

3.7.2.1 Poderão ocorrer alterações de endereços no curso da execução contratual, sem alteração do município abrangido. Nestes casos, as mudanças serão sinalizadas à **CONTRATADA** com antecedência mínima de 15 (quinze) dias;

3.7.3 São de responsabilidade da **CONTRATADA** todos os custos com deslocamentos, diárias e/ou hospedagem da equipe de 2º nível designada, sempre que for necessário atendimento *in loco*, garantindo o Acordo de Nível de Serviço estabelecido no **Apenso II**;

3.7.4 A equipe própria do **CONTRATANTE** também poderá realizar o atendimento de 2º nível presencial, a seu exclusivo critério, sem prejuízo da devida execução contratual;

3.7.5 Os atendimentos de 3º nível que se façam necessários serão executados por equipe própria do **CONTRATANTE**;

3.8 O suporte de 1º nível será realizado remotamente, utilizando um número de telefone FIXO exclusivo do **CONTRATANTE** para recepção das chamadas, e por meio de acesso remoto às estações de trabalho dos usuários de TI, utilizando ferramenta de acesso remoto;

3.8.1 A ferramenta atual de acesso remoto é o TightVNC sendo que, se a **CONTRATADA** desejar utilizar ferramenta diversa desta, a mesma terá de ser analisada e aprovada pela Diretoria de Tecnologia da Informação do **CONTRATANTE**;

3.9 O suporte técnico de 2º nível presencial será realizado por meio de acesso aos locais de trabalho dos usuários de TI, presencialmente, nas unidades do **CONTRATANTE**, conforme definido no **Apenso I** deste instrumento;

3.10 A quantidade de profissionais que deverão atuar na prestação dos serviços, deverá ser estimada pela **CONTRATADA** tendo como referência o histórico de atendimentos de chamados, o detalhamento dos softwares e equipamentos, os níveis mínimos de serviços requeridos e a quantidade de profissionais alocados atualmente nesta prestação;

3.11 É de responsabilidade integral da **CONTRATADA** a definição da quantidade de profissionais com as competências requeridas para a realização dos serviços demandados dentro dos prazos e padrões de qualidade estabelecidos e/ou acordados previamente com o **CONTRATANTE**. Da mesma forma, a **CONTRATADA** deverá considerar em seus custos operacionais todos os demais insumos necessários para a plena e perfeita realização dos trabalhos requisitados;

3.12 A **CONTRATADA** deverá manter nas dependências da Sede CAB do **CONTRATANTE**, em horário comercial (oito horas/dia), no mínimo, um Coordenador da Central de Serviços;

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

3.14 A contratação abrangerá um banco de horas, conforme definido na **seção V** deste instrumento;

3.15 A execução dos serviços de suporte de 2º nível de atendimento presencial nas sedes do **CONTRATANTE** (CAB, Nazaré, e Edifício Teixeira de Freitas), o regime de contratação será de dedicação exclusiva de mão de obra, sujeito à fiscalização do cumprimento das obrigações previdenciárias e trabalhistas;

3.15.1 O **CONTRATANTE** disponibilizará o espaço físico nas Sedes CAB, Nazaré e Edifício Teixeira de Freitas;

3.16 Na execução dos serviços de suporte para atendimento do 1º nível remoto e 2º nível de atendimento presencial no interior e demais localidades da capital, observar-se-á o seguinte:

3.16.1 O regime de contratação não será de dedicação exclusiva de mão de obra, aplicando-se, nestas hipóteses, escala de trabalho que permita a manutenção de contingente mínimo necessário ao atendimento dos níveis de serviços (SLAs);

3.16.2 Para os serviços de segundo nível presencial nas unidades do interior do Estado e demais localidades da capital, não haverá disponibilidade de espaço físico próprio do **CONTRATANTE**;

3.16.2.1 A **CONTRATADA** se responsabilizará por todos os custos de deslocamentos, diárias ou hospedagem da equipe de 2º nível, quando for necessário o atendimento, garantindo o Acordo de Nível de serviço estabelecido neste instrumento (**Apenso II**);

3.16.3 Os processos realizados pela equipe própria do **CONTRATANTE** nos atendimentos de 2º nível presencial e de 3º nível deverão ser integrados ao Service-Desk, com o apoio da solução informatizada a ser fornecida de maneira a permitir maior gerenciamento centralizados dos serviços de TI no **CONTRATANTE**;

3.16.4 Os atendimentos de 2º nível presencial, quando realizados pela equipe própria do **CONTRATANTE**, não estarão sujeitos ao regime de SLA.

3.17 A Central de serviços a ser instituída deverá funcionar nas dependências do **CONTRATANTE**, em sua sede CAB, em uma sala por ele disponibilizada com as dimensões **4,50 por 6,25 (perfazendo 28,12m²)**, pré-equipada com pontos lógicos, telefonia, energia e ar condicionado sendo que o projeto físico será aprovado pelo **CONTRATANTE** antes da sua execução;

3.17.1 A **CONTRATADA** deverá se instalar e adequar-se à estrutura física disponibilizada, sempre com observância às normas e legislações vigentes relativas às condições de trabalho;

3.18 O horário de atendimento regular da Central de Serviços 1º nível remoto será de segunda a sexta-feira, das 07:00h às 19:00h, exceto finais de semana, feriados nacionais e regionais ou dias com expediente suspenso em todas as unidades mediante portaria interna do **CONTRATANTE**, sem interrupções, aplicando-se escalas de trabalho que permitam a manutenção de contingente mínimo necessário ao cumprimento dos SLAs;

3.18.1 Na hipótese de ocorrência de suspensão de expediente em dias úteis, exclusivamente na capital, aplicar-se-á escala de trabalho que permita a manutenção do contingente mínimo necessário ao cumprimento da SLA.

3.19 Horário de atendimento em regime de plantão da central de serviços: para viabilizar o atendimento por telefone, a **CONTRATADA** deverá fornecer número externo para contato, o qual deverá possuir DDD 71 (vedada a disponibilização de linha móvel) ou 0800/4004 (ou semelhante) e não deverá ser alterado ao longo da execução contratual;

3.19.1 O atendimento em regime de plantão da central de serviços, nos dias úteis será de segunda a sexta, das 19:01 às 06:59h e 24h nos finais de semana, feriados nacionais ou regionais e nos dias com expediente suspenso em todas as unidades, seguindo portaria interna do **CONTRATANTE**;

3.19.2 Durante o plantão, a abertura de chamados poderá ocorrer por qualquer um dos seguintes meios de comunicação: (Telefone, Portal web, aplicação mobile, chat, mensagens eletrônicas – WhatsApp ou Telegram, e-mail e Microsoft Teams);

3.19.3 O atendimento aos serviços essenciais será feito sempre por telefone ou remotamente, mediante conexão previamente configurada e autorizada pelo **CONTRATANTE**;

3.19.4 Todos os equipamentos e serviços necessários para execução do atendimento telefônico ou remoto devem ser por conta da **CONTRATADA**;

3.19.5 Não haverá suporte presencial durante o período de plantão;

3.20 Horário de atendimento do 2º Nível presencial: O horário de atendimento do segundo nível presencial será de segunda a sexta, das 08h às 18h, em todas as unidades, sem interrupções, exceto feriados nacionais, regionais ou municipais ou dias com expediente suspenso mediante portaria interna do **CONTRATANTE**. A **CONTRATADA** deverá construir escalas de trabalho que permitam a manutenção de contingente mínimo necessário ao cumprimento dos SLAs;

3.21 A execução dos serviços engloba os seguintes recursos:

3.21.1 Central Telefônica e Comunicação;

3.21.2 Recursos Estruturais;

3.21.3 Equipamentos;

3.21.4 Ferramentas;

3.21.5 Solução Informatizada.

SEÇÃO II – CENTRAL TELEFÔNICA E COMUNICAÇÃO

3.22 Para a implantação da Central de Serviços nas instalações do **CONTRATANTE**, será necessário o fornecimento dos seguintes itens por parte da **CONTRATADA**:

3.22.1 Central Telefônica compatível com os requisitos deste contrato;

3.22.2 Meios de comunicação e acesso (telefones celulares, rádios, pagers, etc.), para comunicação entre a Central de Serviços, técnicos do 2º nível de atendimento presencial e coordenadores ou gerentes da **CONTRATADA**;

3.23 Os circuitos de dados entre a Central de Serviços e as localidades onde serão prestados os serviços de atendimento remoto serão disponibilizados pelo **CONTRATANTE** apenas para os serviços remotos;

3.24 A Central Telefônica da **CONTRATADA** deverá ser instalada nas dependências do **CONTRATANTE**. Toda a infraestrutura e serviços necessários para interligação da mesma com a central telefônica do **CONTRATANTE** será por conta da **CONTRATADA**, em alinhamento prévio com as áreas técnicas do **CONTRATANTE**;

3.24.1 A marca da Central Telefônica existente na sede do **CONTRATANTE** é a Unify, modelo OpenScape 4000. O protocolo de comunicação utilizado será o SIP STANDARD e serão disponibilizados até 32 canais SIP para esta interligação;

3.24.1.1 A configuração da Central Telefônica do **CONTRATANTE** será de responsabilidade deste;

3.25 O **CONTRATANTE** fornecerá número único de atendimento de telefone fixo à **CONTRATADA**, para recebimento e retorno dos chamados sendo que neste último caso, só poderão ser efetuadas ligações que estejam relacionadas com chamados cadastrados na solução informatizada;

3.25.1 A **CONTRATADA** deverá fornecer número externo e estrutura para viabilizar o atendimento por telefone no regime de plantão para contato, o qual deverá possuir DDD 71 (não pode ser linha móvel) ou ser um 0800/4004 (ou semelhante) e não deverá mudar ao longo da execução do contrato;

3.26 A central telefônica da **CONTRATADA** deverá prover todas as funcionalidades necessárias para o funcionamento da Central de Serviços, além de proporcionar:

3.26.1 Controle de filas para gerenciamento dos atendimentos aos usuários na Central com as seguintes funcionalidades:

a) Identificar de forma individualizada cada atendente no sistema;

b) Gerar, pelo menos, os seguintes relatórios:

- b.1. Ligações recebidas pelo grupo;
- b.2. Ligações atendidas pelo grupo;
- b.3. Ligações atendidas por cada atendente;
- b.4. Ligações abandonadas em fila de espera;
- b.5. Média de tempo de atendimento por atendente;
- b.6. Média de tempo na fila de espera de atendimento;
- b.7. Quantidade de chamadas perdidas;
- b.8. Ligações atendidas pelo plantão;
- b.9. Ligações abandonadas em fila de espera no plantão;
- b.10. Média de tempo de atendimento por atendente no plantão;
- b.11. Quantidade de chamadas perdidas no plantão.

c) Monitoramento, em tempo real, que forneça as seguintes informações:

- c.1. Atendentes logados, incluindo a equipe de plantão;
- c.2. Atendentes disponíveis, incluindo a equipe de plantão;
- c.3. Tempo de ligação de cada atendente;
- c.4. Tempo de pausa de cada atendente;
- c.5. Tamanho da fila de espera.

d) Permissão ao usuário de optar por sair da fila de espera e aguardar que o sistema realize uma chamada para este usuário quando da liberação de atendentes (*call back*);

e) Disponibilizar gravações das ligações de acordo com a necessidade do **CONTRATANTE**, quando solicitado, no prazo máximo de 08 (oito) horas úteis. A retenção deverá ser de 04 (quatro) meses e englobar todas as ligações recebidas e realizadas pela Central. A **CONTRATADA** deve se responsabilizar pelo armazenamento e cópia de segurança das ligações gravadas;

- f) Capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila;
- g) Interface de música em espera, sendo vedada a veiculação de mensagens publicitárias, sendo permitido disponibilizar informações/orientações a pedido do **CONTRATANTE**;
- h) Possibilidade de o cliente não precisar ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada;
- i) Emissão de "eco" a cada dígito teclado pelo cliente;
- j) Preparação e apresentação "scripts" de atendimento será de responsabilidade da **CONTRATADA** e aprovado pelo **CONTRATANTE**;
- k) Permissão da liberação automática da linha telefônica quando o usuário desligar, antecipadamente, ou quando houver queda da ligação ou quando a consulta terminar;
- l) Permissão de árvores de voz desenvolvidas e implementadas conforme definição do **CONTRATANTE**;
- m) Permissão de irrestrito monitoramento, *on-line*, de todos os atendimentos realizados, por meio de escuta autorizada e realizada apenas por servidores do **CONTRATANTE**, com a finalidade exclusiva de averiguar a qualidade do atendimento;
- n) Escuta em tempo real de ligações através da utilização de qualquer terminal telefônico, fixo ou móvel, mediante autenticação por senha e observado o item "m" acima;
- o) Registro de 100% (cem por cento) dos atendimentos realizados pelas URA's (Receptivo Eletrônico);
- p) O usuário não terá a sua ligação finalizada pela **CONTRATADA** antes da conclusão do atendimento;
- q) A central telefônica da **CONTRATADA** deverá prover todas as funcionalidades necessárias para o funcionamento da central de serviços.
- r) Qualquer necessidade de interligação entre a Central Telefônica da **CONTRATADA** com a do **CONTRATANTE** será por conta da própria **CONTRATADA**.
- s) Será definido relatório com indicadores das informações apresentadas acima.

SEÇÃO III – RECURSOS ESTRUTURAIS, EQUIPAMENTOS E FERRAMENTAS

3.27 É de responsabilidade da **CONTRATADA** a disponibilização de todos os recursos estruturais e equipamentos necessários ao funcionamento e melhoria da Central de Serviços, bem como o Gerenciamento dos Serviços de Suporte;

3.28 Incumbe à **CONTRATADA** o fornecimento e manutenção das estações de trabalho (computador, monitor, teclado e mouse), softwares e impressoras necessários para a operação da Central de serviços;

3.29 Os computadores fornecidos pela **CONTRATADA** devem ser padronizados, possuir sistema operacional compatível com os da instituição (atualmente Windows 10 Pro);

3.30 O **CONTRATANTE** realizará as configurações necessárias para inclusão dos computadores da **CONTRATADA** no domínio da Instituição, assim como dos demais softwares de segurança;

3.31 O fornecimento e manutenção da solução da Central de Serviços será de responsabilidade da **CONTRATADA**;

3.32 A instalação da solução no Data Center do **CONTRATANTE**, todos os custos com serviços, equipamentos, licenças ou softwares serão por conta da **CONTRATADA**. Além disso, deve haver a aprovação prévia por parte da equipe técnica da Diretoria de Tecnologia da Informação do **CONTRATANTE**;

3.33 A **CONTRATADA** deverá fornecer inventário por e-mail para os fiscais com todos os itens disponibilizados nas instalações do **CONTRATANTE** a qualquer momento que solicitado;

3.34 A **CONTRATADA** deverá fornecer e manter na Central de Serviços:

3.34.1 Posições de Atendimento (PAs): disponibilização de posições de atendimento completas, compostas de: mobiliário, estações de trabalho conectadas em rede, habilitadas para o uso dos aplicativos necessários à operacionalização da Central de Serviços aderentes às normas e legislações vigentes;

3.34.2 Terminais telefônicos *hands-free*: compatíveis com linhas telefônicas digitais, para cada uma das posições de atendimento, compostos de *headsets* individuais para cada um dos atendentes;

3.35 A **CONTRATADA** deverá fornecer Kits de ferramentas compatíveis com os serviços de 2º nível presencial, para cada um dos técnicos, em quantidade suficiente e qualidade adequada para atividades como abertura, limpeza e/ou substituição de peças de computadores, impressoras, scanners, monitores e demais periféricos, além de teste e/ou substituição de conectores do tipo RJ45 em cabos de rede tipo UTP categoria 5 e 6. O kit será composto de, no mínimo:

3.35.1 Chaves de fenda em aço (ponta magnética) tamanho 3/16";

3.35.2 Jogo de chaves torx em aço longa;

3.35.3 HD externo 500gb;

3.35.4 Chaves de precisão com ponta Philips nº 0 e nº 1;

3.35.5 Pinça;

3.35.6 Pínel;

3.35.7 Testador de cabo ethernet com conector RJ45;

3.35.8 Localizador de cabo Ethernet;

3.35.9 Multímetro digital com aviso sonoro;

3.35.10 Alicates para clipar conector RJ45;

3.35.11 Estilete de 18mm;

3.35.12 Guia passa fio de PVC alma de aço reforçado longo 30m;

3.35.13 Conectores RJ45 macho e fêmea;

3.35.14 Aspirador de pó (disponível para limpeza de impressoras em manutenção nas sedes)

SEÇÃO IV – SOLUÇÃO INFORMATIZADA

3.36 A **CONTRATADA** deverá fornecer um Portal da Central de Serviços e de Conhecimento que poderá ser hospedado nos servidores do **CONTRATANTE** ou da **CONTRATADA**. Todos os custos decorrentes do Portal da Central de Serviços e de Conhecimento (hardware, softwares, serviços) serão de responsabilidade da **CONTRATADA**.

3.37 A criação e manutenção do Portal da Central de Serviços serão de responsabilidade exclusivas da **CONTRATADA**.

3.38 A tecnologia de desenvolvimento do Portal deve ser previamente definida entre as equipes técnicas da **CONTRATADA** e do **CONTRATANTE**, sendo que esta aprovação será sempre atribuição do **CONTRATANTE**.

3.39 A **CONTRATADA** deverá fornecer um painel de controle em tempo real com no mínimo informações geradas a partir do software no formato de gráficos e planilhas, das seguintes informações:

3.39.1 Sobre a central de telefonia: disponibilizar os atendentes logados, atendentes disponíveis, tempo de ligação de cada atendente, tempo de pausa de cada atendente e tamanho da fila de espera.

3.39.2 Sobre os indicadores de SLA: disponibilizar o totalizador de cada indicador, permitindo extração detalhada de cada item.

3.39.3 Acompanhamento diário dos chamados registrados e sua evolução;

3.39.4 O acesso ao painel de controle será apenas para usuários autenticados na rede corporativa do **CONTRATANTE** sendo que esta autenticação deve ser através do protocolo LDAP;

3.39.5 O Painel de Controle deve ser acessado a partir do Portal da Central de Serviços e de Conhecimento;

3.39.6 A **CONTRATADA** é responsável pela criação, implantação, manutenção do painel de controle, com a aprovação do **CONTRATANTE**;

3.40 Será de responsabilidade da **CONTRATADA** fornecer e manter todos os softwares necessários para a execução dos serviços prestados, exceto os fornecidos pelo **CONTRATANTE** (antivírus e acesso remoto);

3.41 O **CONTRATANTE** só permitirá a instalação em seu Data Center de softwares originais;

3.42 Todas as características mínimas e informações a respeito da SOLUÇÃO INFORMATIZADA DE GERENCIAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS, que será disponibilizada pela **CONTRATADA**, estarão descritas no **Apêndice III** deste instrumento, bem como na Seção B4 do Termo de referência, anexo ao edital do certame;

SEÇÃO V – DO BANCO DE HORAS

3.43-A Deverão ser previstas 100 (cem) horas anuais, após o período da implantação da Central de Serviços, para customizações das soluções de software fornecidas pela **CONTRATADA**. Essas customizações podem ocorrer devido a evolução dos processos existentes ou qualquer outra demanda do **CONTRATANTE**.

3.43-B Deverão ser previstas 120 (cento e vinte) horas anuais, após o período da implantação da Central de Serviços, para atividades de suporte presencial continuado de segundo nível tais como apoio técnico em eventos nos locais definidos pelo **CONTRATANTE**, durante período (s) de tempo previamente determinado (s);

3.43.B.1 Os atendimentos realizados através deste banco de horas não serão computados para efeito de acordo de níveis de serviço;

3.43.B.2 A **CONTRATADA** deverá comprovar o uso das horas através de relatórios encaminhados por meio eletrônico para os fiscais do **CONTRATANTE**.

SEÇÃO VI – DA IMPLANTAÇÃO DO CONTRATO E DA FASE DE TRANSIÇÃO

3.44 Nos primeiros 90 (noventa) dias de execução contratual, haverá uma "Fase de Transição" e um período de implantação para que sejam feitas as adequações necessárias para o devido funcionamento e continuidade de todas as regras previstas neste instrumento;

3.45 A **CONTRATADA** deverá em até 05 (cinco) dias após o início da vigência do contrato disponibilizar uma "Equipe de Implantação", específica para este fim, ou seja, os envolvidos nesta equipe terão dedicação exclusiva para as atividades de implantação do contrato, de forma a não causar prejuízo na prestação do serviço. Esta atividade será dividida em etapas, conforme cronograma a abaixo;

3.45.1 Cronograma de Implantação:

3.45.1.1 **Reunião Inicial:** em até 05 (cinco) dias após o início da vigência do contrato será realizada uma reunião inicial, nas dependências do **CONTRATANTE**, oportunidade em que deverá ser apresentada a equipe técnica vinculada ao contrato, com as suas respectivas qualificações, e o(s) Coordenador(es) da Central;

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

3.45.1.3 **Entendimento e Análise dos processos e fluxos de trabalho envolvidos e apresentação de relatório de ciência** em até 15 (quinze) dias contados a partir do início do contrato;

3.45.1.3.1 Será apresentado pela CGTI – Coordenação de Governança e Gestão de Dados do **CONTRATANTE**, os processos e fluxos de trabalho da instituição;

3.45.1.4 **Análise do Catálogo de Serviços e Acordos dos Níveis de Serviço a ser implementado de acordo com as premissas fornecidas pelo CONTRATANTE, e apresentação de relatório de implantação sobre o mesmo:** em até 15 (quinze) dias a partir do início do contrato;

3.45.1.5 **Disponibilização da solução de gestão de serviços de TI** em até 20 (vinte) dias a partir do início do contrato, para testes internos pela Diretoria de Tecnologia da Informação do **CONTRATANTE**;

3.45.1.5.1 O **CONTRATANTE** terá um prazo de até 20 (vinte) dias para testes da solução de gestão de serviços de TI e proposição dos ajustes conforme os processos estabelecidos, após o item 3.45.1.5;

3.45.1.6 Customização da solução de gestão de serviços de TI e apresentação para o **CONTRATANTE**: 30 (trinta) dias após o item 3.45.1.5.1;

3.45.1.7 Testes finais da solução de gestão de serviços de TI após ajustes e customização até 10 (dez) dias após o item 3.45.1.6;

3.45.1.8 Apresentação de um cronograma de execução do plano migração da base da solução de gestão de serviços de TI do **CONTRATANTE** até 60 (sessenta) dias a partir do início do contrato;

3.45.1.9 Disponibilização definitiva da solução de gestão de serviços de TI, com processos e catálogos de serviços implementados assim como as customizações apontadas no item 3.45.1.7: até 60 (sessenta) dias após o início da vigência do contrato;

3.45.1.10 Disponibilização definitiva da Central Telefônica com os requisitos definidos neste instrumento: até 60 (sessenta) dias após o início da vigência do contrato;

3.45.1.11 Disponibilização da base de conhecimento contendo informações de solução de incidentes, problemas ou atendimento de requisições de pelo menos 80% do catálogo de serviços do **CONTRATANTE**: até 60 (sessenta) dias após o início da vigência do contrato. Os demais 20% devem estar concluídos em até 6 meses após o início da vigência do contrato. Cadastramento na solução informatizada também será responsabilidade da **CONTRATADA**;

3.45.1.12 Capacitação dos envolvidos, inclusive os que porventura venham a utilizar a solução (por exemplo, integrantes do MPBA), mas que não fazem parte do contrato: deve estar concluída até 05 (cinco) dias antes da operação da Central de Serviços e depois do item 3.45.1.8 estar concluído;

3.45.1.13 Preparação e apresentação “scripts” de atendimento pela **CONTRATADA**: em até 20 (vinte) dias contados a partir do início do contrato;

3.45.1.14 Disponibilização de um painel de controle para usuários autenticados e definidos pelo **CONTRATANTE** deve estar concluído até 10 (dez) dias antes da operação da Central de Serviços;

3.45.1.15 Disponibilização do Portal da Central de Serviços e de Conhecimento: deve estar concluído até 10 (dez) dias antes da operação da Central de Serviços;

3.45.1.16 Disponibilidade de Painel com o controle dos indicadores: deve estar concluído até 10 (dez) dias antes da operação da Central de Serviços;

3.45.1.17 Apoio na divulgação da Central de Serviços deve estar concluído até 15 (quinze) dias antes da operação da Central de Serviços, contemplando Cartilha e Manual do usuário para abertura de chamados, que deverão ser validados pelo **CONTRATANTE**;

3.45.1.18 Apresentação da equipe: em até 70 (setenta) dias contados a partir do início do contrato, a **CONTRATADA** apresentará a equipe que assumirá a operação de atendimento de TI, quando será verificado o atendimento aos requisitos individuais, bem como as documentações comprobatórias das formações, certificações, experiência e conhecimentos exigidos.

3.45.1.19 Início da Operação da Central de Serviços: 90 (noventa) dias contados a partir do início do contrato.

3.46 Os períodos acima definidos serão contados em dias corridos;

3.47 Durante o período de implantação do serviço contratado, o cronograma acima poderá ser ajustado mediante anuência do **CONTRATANTE** e respeitado o prazo de 90 (noventa) dias;

3.47.1 A fase de implantação não acarretará ônus ao **CONTRATANTE**, de modo que não haverá faturamento relativo à referida fase;

3.48 Durante os primeiros 30 (trinta) primeiros dias corridos após o início da operação da Central de Serviços (ou seja, após o término da fase de implantação), os indicadores serão gerados (tão logo seja possível obtê-los a partir da solução de gestão de serviços de TI), mas não serão considerados para efeito do cálculo do fator de ajuste - constante da cláusula sétima do presente instrumento, que, durante este período, terá o valor fixo de 1,0.

3.49 Processos, indicadores e instruções de trabalhos desenvolvidos durante a prestação de serviços são de propriedade do **CONTRATANTE**, não cabendo à **CONTRATADA** nenhuma indenização por direitos autorais ou outros de qualquer espécie.

3.50 Os relatórios entregues nos itens 3.45.1.3 e 3.45.1.4 acima descritos devem ser assinados por um profissional com certificação ITIL Expert.

3.51 A **CONTRATADA** deverá fornecer inventário por e-mail para os fiscais com todos os itens (cadeiras, mesas, computadores, etc) disponibilizados nas instalações da **CONTRATANTE**.

SEÇÃO VII – DO FUNCIONAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

3.52 Os chamados chegarão à Central de Serviços através dos meios de comunicação definidos neste item (telefone, Portal WEB, aplicação mobile, atendimento automático (autoatendimento), mensagens eletrônicas – WhatsApp ou Telegram, Microsoft Teams, email), onde serão tratados adequadamente;

3.53 Após recepcionados, os chamados deverão ser tratados adequadamente, nos termos deste contrato e do Catálogo de Serviços definido;

3.54 Todos os chamados devem passar por triagem regular para serem registrados, dentro das suas particularidades de prioridade e impacto;

3.55 Ligações atendidas pela Central de Serviços que não estejam relacionadas com atendimentos descritos no Catálogo de Serviços devem ser registradas na ferramenta de gestão de serviços, porém não serão computadas para efeitos de acordo de níveis de serviços ou qualquer outro quantitativo de chamados;

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

3.57 Os prazos para atendimento e conclusão dos serviços pela **CONTRATADA** variarão conforme cada tipo de serviço demandado, de acordo com as definições e regras estabelecidas no Catálogo de Serviços e no **Apenso II** deste instrumento;

3.58 O Acordo de Nível de Serviço será iniciado e computado a partir do registro do chamado na Solução Informatizada. Após o fechamento definitivo de uma ocorrência, caberá à Central de Serviços realizar a pesquisa de satisfação com o usuário respectivo.

3.59 Os processos definidos para a Central devem ser rigorosamente cumpridos, atendendo aos critérios para abertura e fechamento das requisições/incidentes, escalonamento para outros níveis, bem como as interfaces com os processos existentes no **CONTRATANTE**.

3.60 Situações supervenientes ocorridas na execução de cada chamado que possam implicar em eventual necessidade de revisão de prazos deverão ser comunicadas previamente ao **CONTRATANTE**, com exposição de motivos, para apreciação e deliberação;

3.61 Dentre os motivos para abertura de registros temos:

3.61.1 Falha (incidente) dos equipamentos e/ou softwares básicos, de apoio e de aplicação utilizados pelos usuários no desempenho de suas tarefas profissionais;

3.61.2 Solicitações de mudanças ou substituições da configuração dos equipamentos e/ou softwares básicos, de apoio e de aplicação utilizados pelos usuários no desempenho de suas tarefas profissionais;

3.61.3 Dúvidas quanto à correta utilização dos equipamentos e/ou softwares básicos, de apoio e de aplicações utilizadas pelos usuários no desempenho de suas tarefas profissionais;

3.61.4 Outros problemas afins ou correlatos;

3.62 Os serviços prestados pelos atendentes da central de serviços são os seguintes:

3.62.1 Registrar todos os incidentes e requisições de serviços na Solução Informatizada de Gerenciamento, categorizando e priorizando-os;

3.62.2 Ser a primeira linha de investigação e diagnóstico;

3.62.3 Executar a gestão do ciclo de vida de incidentes e requisições de serviços, escalonando conforme for mais adequado e fechando-os quando o usuário estiver satisfeito;

3.62.4 Manter os usuários informados sobre o status dos serviços, incidentes e requisições;

3.62.5 Prover o diagnóstico e investigação no 1º Nível conforme catálogo de serviços;

3.62.6 Acionar, sempre que necessário, as empresas responsáveis por garantias ou contratos vigentes de manutenção de Itens de Configuração relacionados aos serviços prestados pelo **CONTRATANTE**;

3.62.7 Analisar pesquisa de satisfação quando do fechamento dos chamados;

3.62.8 A definição da forma de realização da pesquisa de satisfação, assim com os itens a serem avaliados, deve ser apresentada pela **CONTRATADA** para aprovação pelo **CONTRATANTE**;

3.62.9 Encaminhar, para os devidos responsáveis, chamados não relacionados com TI ou de suporte ao uso de sistemas corporativos não atendidos pela Central de Serviços. Esses encaminhamentos devem ser registrados na solução da Central de Serviços para extração de indicadores;

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

3.63 Dos serviços prestados pelos técnicos de 1º nível:

3.63.1 O suporte técnico de 1º nível com o horário regular será prestado na Central de Serviços localizado na sede CAB do **CONTRATANTE**;

3.63.1.1 O suporte de 1º nível será realizado remotamente, utilizando um número de telefone FIXO exclusivo do **CONTRATANTE** para recepção das chamadas, e por meio de acesso remoto às estações de trabalho dos usuários de TI, utilizando ferramenta de acesso remoto;

3.63.2 O suporte técnico de 1º nível em regime de plantão, no que se refere a suas instalações para execução da Central de Serviços, será de responsabilidade da **CONTRATADA**;

3.63.2.1 O atendimento aos serviços essenciais será feito sempre por telefone ou remotamente, mediante conexão previamente configurada e autorizada pelo **CONTRATANTE**.

3.63.2.2 Todos os equipamentos e serviços necessários para execução do atendimento telefônico ou remoto devem ser por conta da **CONTRATADA**.

3.63.3 Serão executados os seguintes serviços/atividades:

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

3.63.3.2 Identificar os chamados, classificando-os de acordo com o seu tipo, categoria e informações relevantes;

3.63.3.3 Prover o diagnóstico e investigação no 1º Nível;

3.63.3.4 Manter os usuários informados sobre o progresso das solicitações;

3.63.3.5 Executar funções de suporte final (1º nível), verbal ou remotamente, incluindo o atendimento e o suporte aos usuários no uso do ambiente computacional sob sua responsabilidade;

3.63.3.6 Encaminhar os atendimentos para áreas específicas ou demais níveis, caso estas não possam ser resolvidas no atendimento remoto e caso o serviço em questão seja de responsabilidade do nível a ser encaminhado;

3.63.3.7 Realizar a conclusão dos chamados, após a sua efetiva finalização;

3.63.3.8 Diagnosticar e resolver, quando possível, problemas de hardware/software dos Itens de Configuração cobertos pelo contrato;

3.63.3.9 Acionar, sempre que necessário, as empresas responsáveis por garantias ou contratos vigentes de manutenção de Itens de Configuração relacionados aos serviços prestados pelo **CONTRATANTE**;

3.63.3.10 Suporte ao uso de sistemas corporativos atendidos pela Central de Serviços;

3.63.3.11 Realizar pesquisa de satisfação junto aos usuários quando do fechamento dos chamados.

3.63.3.11.1 A definição da forma de realização da pesquisa de satisfação, assim com os itens a serem avaliados, deve ser apresentada pela **CONTRATADA** para aprovação pelo **CONTRATANTE**;

3.63.3.12 Encaminhar, para os devidos responsáveis, chamados não relacionados com TI ou de suporte ao uso de sistemas corporativos não atendidos pela Central de Serviços. Esses encaminhamentos devem ser registrados na solução da Central de Serviços para extração de indicadores;

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

3.63.5 Admitir-se-á a acumulação de atividades de atendente da Central e de técnicos de 1º nível, desde que respeitadas as legislações aplicáveis a ambas as categorias profissionais (se distintas), bem como os Níveis mínimos de serviços estabelecidos para a execução deste contrato;

3.63.6 No decorrer do contrato poderá haver em caráter excepcional ou por determinação do **CONTRATANTE**, o desenvolvimento das atividades da Central de Serviços, referente aos

atendimentos do 1º nível remoto, em regime Home Office, sendo responsabilidade da **CONTRATADA** o fornecimento de todos os recursos necessários, compatíveis aos existentes na Central de Serviços, para tal finalidade.

3.64 Dos serviços prestados pelos técnicos de 2º nível:

3.64.1 O suporte técnico de 2º nível (Presencial) será realizado por meio de acesso aos locais de trabalho dos usuários de TI, presencialmente, nas unidades do **CONTRATANTE** previstas no **Apenso I** deste instrumento;

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

3.64.2.1 Atender aos chamados passados pelo primeiro nível, dentro dos prazos acordados para este atendimento;

3.64.2.2 Atendimento presencial: realizado em campo nas localidades previstas no **Apenso I** deste instrumento, mediante o direcionamento realizado pelas equipes da Central de Serviços, cujo atendimento remoto não foi possível por questões técnicas ou de limitações de tempo;

3.64.2.3 Executar funções de suporte final incluindo o atendimento e o suporte aos usuários no uso do ambiente computacional sob sua responsabilidade;

3.64.2.4 Instalar e configurar softwares nos microcomputadores, assegurando o acesso à rede e documentando as configurações feitas;

3.64.2.5 Instalação, configuração e manutenção de hardware/software como, por exemplo, impressoras, computadores, notebooks, scanners, netbooks, monitores de vídeo, webcams, tablets, câmeras de monitoramento, placas de rede e outros periféricos em geral, além de sistemas operacionais e aplicativos nos terminais de usuário;

3.64.2.6 Configuração de celulares;

3.64.2.7 Diagnosticar e solucionar problemas de hardware/software dos ativos cobertos pelo contrato;

3.64.2.8 Suporte operacional dos aplicativos (suíte de escritório, navegador, utilitários, assinatura digital, JAVA etc.) instalados no ambiente computacional do **CONTRATANTE**;

3.64.2.9 Documentar as soluções geradas para a solução dos incidentes;

3.64.2.10 Serviços básicos de cabeamento estruturado como: testes, ativação e manutenção em pontos de rede, substituição de equipamentos de rede como switches, fontes PoE, access points, etc., encaminhados previamente pelo **CONTRATANTE**;

3.64.2.11 Caso o incidente não possa ser resolvido durante o atendimento de 2º nível, o técnico deverá instruir o chamado com as informações sobre os procedimentos já realizados e encaminhar para os outros níveis de atendimento descritos no Catálogo de Serviços;

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

3.65 Dos serviços prestados pelo(s) Coordenador(es) da Central de Atendimento:

3.65.1 Exercer a função de gestão da equipe no atendimento e dos recursos empregados;

3.65.2 Coordenar as ações da Central de Atendimento, provendo o Gestor do **CONTRATANTE** com os relatórios gerenciais e as ferramentas de controle necessárias e suficientes para a auditoria dos serviços realizados, como solicitações de serviço feitas pelos usuários, indicadores de desempenho e qualidade e níveis de atendimento on-line;

3.65.3 Participar, juntamente com o Gestor do **CONTRATANTE**, de reuniões de acompanhamento dos trabalhos, níveis de serviço alcançados e fechamento da pontuação de período;

3.65.4 Atuar na motivação e facilitação do clima de profissionalismo e comprometimento da equipe;

3.65.5 Administrar e resolver conflitos;

3.65.6 Coordenar as ações de todos os níveis;

3.65.7 Coordenar as ações de logística necessárias ao atendimento;

3.65.8 Zelar pela disponibilidade e atendimento aos prazos pactuados, bem como corrigir eventuais problemas ocorridos durante a operação da Central de Serviços.

3.65.9 Interagir com a equipe de coordenação do **CONTRATANTE** (feedback e atuação em chamados específicos);

3.65.10 Garantir a execução das atividades de acordo com os padrões e procedimentos previamente estabelecidos;

3.65.11 Garantir a retenção e disseminação do conhecimento através da geração e manutenção da documentação técnica:

3.65.11.1 Procedimentos;

3.65.11.2 Ambiente tecnológico;

3.65.11.3 Base de conhecimentos, aprovando as anotações realizadas pelos técnicos de 1º e 2º níveis.

SEÇÃO VIII – DA EQUIPE DE ATENDIMENTO

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

3.67 Não serão aceitos estagiários para composição da equipe de atendimento da **CONTRATADA**;

3.68 São vedadas à **CONTRATADA** a subcontratação de mão de obra e a transferência a terceiros da execução dos serviços objeto do presente instrumento, no todo ou em parte, ressalvando-se apenas os casos de cisão, fusão ou incorporação da **CONTRATADA**, desde que não impeçam os compromissos pactuados neste instrumento contratual;

3.69 Os serviços objeto deste contrato deverão ser executados por profissionais que possuam capacitação técnica compatível com as atividades profissionais ou assemelhadas que lhes forem incumbidas, sob inteira responsabilidade da empresa **CONTRATADA**, que deverá orientar os mesmos quanto às suas obrigações e afazeres;

3.70 Todos os profissionais da **CONTRATADA** deverão se apresentar devidamente identificados com crachás funcionais (com foto) e portando os eventuais equipamentos de proteção individuais exigidos para as atividades executadas por cada trabalhador, nos termos da(s) norma(s) coletiva(s) de trabalho da(s) categoria(s) e da legislação em vigor;

3.71 Todas as atividades e processos a serem executados pelos profissionais alocados na execução deste contrato deverão estar em conformidade com a ITIL v3 ou superior. Ademais, ficam estabelecidas as seguintes competências profissionais mínimas exigidas, conforme níveis de atendimento contratados:

3.71.1 1º Nível – Técnicos Atendentes da Central de Serviços (PA – Ponto de Atendimento) e Atendentes da Central de Serviços:

3.71.1.1 No mínimo, curso técnico ou superior em andamento na área de TI ou áreas afins;

3.71.1.2 Experiência comprovada de no mínimo 01 (um) ano atuando em suporte técnico a usuários de informática e possuir conhecimentos comprovados na área de atendimento ao cliente/usuário, através de certificados, atestados ou diplomas;

3.71.1.3 Experiência profissional comprovada no uso do sistema operacional Windows 7 ou superior, através de certificados, atestados ou diplomas;

3.71.1.4 Conhecimentos básicos em redes TCP/IP;

3.71.1.5 Conhecimentos básicos em soluções de videoconferência (hardware e software);

3.71.1.6 Boa capacidade de expressão (oral e escrita) na língua portuguesa;

3.72.1 2º Nível – Técnicos de Suporte:

3.72.1.1 No mínimo, curso técnico completo ou superior em andamento (50% concluído) na área de TI ou áreas afins;

3.72.1.2 Experiência comprovada de no mínimo 02 (dois) anos atuando em suporte técnico a usuários de informática e possuir conhecimentos comprovados na área de atendimento ao cliente/usuário, através de certificados, atestados ou diplomas;

3.72.1.3 Experiência profissional de no mínimo 02 (dois) anos, em diagnóstico e solução de problemas de hardware para microinformática;

3.72.1.4 Experiência profissional comprovada de no mínimo 02 (dois) anos, no uso do sistema operacional Windows 7 ou superior, através de certificados, atestados ou diplomas;

3.72.1.5 Conhecimentos em redes de computadores TCP/IP;

3.72.1.6 Manutenção de cabeamento estruturado de rede do tipo UTP;

3.72.1.7 Conhecimentos em Certificação Digital;

3.72.1.8 Conhecimentos em soluções de videoconferência (hardware e software);

3.72.1.9 Conhecimentos em conexão de área de trabalho remota (RDP, VNC);

3.72.1.10 Configuração de aplicativos em celulares de uso institucional como VPN, e-mail, Microsoft Office, navegadores de internet;

3.72.1.11 Boa capacidade de expressão (oral e escrita) na língua portuguesa;

3.73.3 Coordenador(es) da Central de Atendimento:

3.73.3.1 Nível superior completo na área de TI, em curso reconhecido pelo MEC;

3.73.3.2 Experiência mínima de 03 (três) anos na função de coordenação de Central de Atendimento comprovado através de carteira de trabalho ou atestado técnico emitido pela empresa na qual ele exerceu esta função;

3.73.3.3 Certificação ITIL V3 Foundation ou superior;

3.73.3.4 Boa capacidade de expressão (oral e escrita) na língua portuguesa;

3.74 Todos os profissionais designados para a execução deste contrato deverão possuir vínculo empregatício formal com a **CONTRATADA**, devidamente comprovado;

3.75 A comprovação dos perfis de qualificação profissional exigidos nesta **Subseção** pela **CONTRATADA** deverá observar os prazos a seguir descritos:

3.75.1 Para todos os profissionais alocados e/ou substituídos no curso do contrato: em até 05 (cinco) dias antes da efetivação da alocação de mão de obra;

3.76 O **CONTRATANTE** verificará o atendimento aos requisitos individuais, bem como as documentações comprobatórias das formações, certificações, experiência e conhecimentos exigidos.

3.76.1 A comprovação da qualificação dar-se-á por meio de contratos de trabalho, diplomas, certificados e atestados de entidade idônea em nome dos profissionais;

3.76.2.1 Na ausência de certificados e diplomas em razão da natureza do requisito profissional exigido, a **CONTRATADA** deverá emitir atestado técnico de que o profissional correlato possui o perfil determinado neste contrato;

3.76.2 A qualquer tempo, o Fiscal do Contrato poderá solicitar comprovação de qualificação técnica de qualquer profissional que esteja atuando no contrato, podendo solicitar sua imediata substituição em caso de desconformidade com as exigências feitas;

3.77 A **CONTRATADA** deverá manter os perfis profissionais compatíveis com as condições exigidas durante toda a vigência contratual;

3.77.1 Não se admitirá a execução dos serviços contratados por profissionais que não possuam as qualificações técnicas mínimas indicadas neste instrumento;

3.78 O **CONTRATANTE**, a seu exclusivo critério, em respeito às práticas oriundas das políticas de segurança institucional e de segurança da informação, e considerando o nível de sensibilidade da informação a que cada funcionário tenha acesso em razão da execução dos serviços contratados, poderá realizar investigação social sobre os funcionários alocados no contrato (com dedicação exclusiva ou não), ficando-lhe resguardado, inclusive, o direito de requerer a substituição da mão de obra que entender dissonante às normas e/ou padrões institucionais;

3.78.1 Para atendimento a este item, e sem prejuízo da documentação exigida para faturamento, deverá a **CONTRATADA** apresentar a documentação indicada nos **itens 4.41.1.2 e 4.41.1.3**, relativas a todos os funcionários alocados na execução contratual, no prazo máximo de 05 (cinco) dias antes da efetivação da alocação, sob pena de ser determinada a retirada do profissional da execução contratual (com os devidos reflexos no cômputo de SLA) e/ou demais sanções administrativas cabíveis;

3.79 Deverá a **CONTRATADA**, pelas razões expostas no **item 3.78**, evitar a rotatividade dos profissionais alocados nesta contratação.

Deste modo, a substituição de quaisquer dos profissionais designados para a realização dos serviços contratados somente será permitida por outros com qualificações iguais ou superiores às

exigidas neste contrato, e mediante justificativa devidamente aceita, previamente, pela DTI do **CONTRATANTE**;

3.80 No tocante à mão de obra da **CONTRATADA** alocada nas dependências do **CONTRATANTE** em regime de dedicação exclusiva representado pelo 2º (segundo) nível presencial de atendimento SEDES da capital, dever-se-á observar, adicionalmente, os seguintes regramentos:

3.80.1 A **CONTRATADA** deverá manter registros diários de entrada e saída dos locais de trabalho em relação a todos os empregados designados para atuar nas dependências do **CONTRATANTE**, bem como controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade dos mesmos, permitindo sempre à fiscalização do **CONTRATANTE** acesso aos respectivos dados;

3.80.1.1 O controle de jornada de trabalho (ponto) dos empregados, pela **CONTRATADA**, deverá preferencialmente ocorrer através de meio eletrônico, respeitadas as normas aplicáveis a esta hipótese, em especial a Portaria MTE nº 671/2021 e suas atualizações;

3.80.1.1.1 É de responsabilidade da **CONTRATADA** a aquisição, instalação, configuração, controle e manutenção dos relógios de ponto eletrônico, bem como dos respectivos quadros para guarda/alocação dos cartões individuais, conforme o caso;

3.80.1.1.2 Os locais para instalação física dos equipamentos de controle de ponto eletrônico serão indicados pelo **CONTRATANTE**, conforme regras institucionais de gestão da segurança;

3.80.1.1.3 É de integral responsabilidade da **CONTRATADA** a guarda e controle dos cartões de marcação, caso utilizados, relativos a cada um dos seus empregados;

3.81 A **CONTRATADA** deverá adotar as providências cabíveis a fim de proibir e impedir que seus funcionários realizem quaisquer outras atividades profissionais ou assemelhadas durante o horário em que estiverem prestando os serviços objeto deste contrato;

3.82 É vedada aos profissionais da **CONTRATADA** alocados nas dependências do **CONTRATANTE** a utilização dos telefones deste para ligações pessoais de qualquer natureza, bem como para tratar de assuntos alheios aos serviços objetos do presente contrato, correndo por conta exclusiva da **CONTRATADA** a cobertura de tais despesas, caso verificadas;

3.83 As cargas horárias e as jornadas de trabalho semanais de cada trabalhador deverão respeitar as regras da legislação profissional específica, inclusive normas coletivas aplicáveis;

3.84 A **CONTRATADA** deverá apresentar ao **CONTRATANTE**, mensalmente e sempre que solicitado, toda a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias relativas à mão de obra alocada, nos termos da **cláusula quarta** deste instrumento;

SEÇÃO IX – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

3.85 Serviços de suporte passíveis de execução pela **CONTRATADA** constarão do **Catálogo de Serviços**, o qual deverá estar disponível na solução informatizada contratada, com todas as funcionalidades exigidas no **Termo de Referência** integrante do Edital que originou este instrumento;

3.85.1 Constarão no Catálogo de Serviços, dentre outros: a descrição dos serviços e seus atributos; o nível inicial exigido para o atendimento (primeiro, segundo ou terceiro); o tipo de atendimento (remoto ou presencial); o impacto dos serviços (baixo, médio ou alto); a definição sobre a essencialidade do serviço ou não (para fins de atendimento em plantão); os prazos de atendimento conforme a urgência;

3.85.2 Chamados de suporte de TI relativos a serviços ainda não elencados no Catálogo de Serviços deverão ser recepcionados pela Central de Serviços, e registrados na solução informatizada na condição inicial de incidente, para triagem e consequente execução do atendimento cabível pela **CONTRATADA**;

3.85.2.1 Os prazos e demais regras para atendimento de novos incidentes serão definidos entre as partes, com consequente inserção na próxima atualização do Catálogo de Serviços cabível;

3.85.3 O Catálogo de Serviços, por sua natureza dinâmica, está sujeito a inclusões, aprimoramentos e alterações ao longo do contrato;

3.86 O Catálogo deverá ser objetivo, de fácil entendimento e explicar aos usuários os serviços oferecidos e como acioná-los;

3.87 Será responsabilidade da **CONTRATADA**:

3.87.1 Participar das revisões, ajustes e manutenções do catálogo de serviços, com o auxílio do **CONTRATANTE**;

3.87.1.1 Inicialmente, esta atividade deverá ocorrer no processo de implantação da Central de Serviços, conforme cronograma indicado na **Seção VI** desta **CLÁUSULA**. Após o início da operação da Central, as revisões e ajustes deverão ocorrer mensalmente e sempre quando demandado pelo **CONTRATANTE**;

3.87.2 A aprovação final de quaisquer alterações no Catálogo de Serviços deverá ser feita pelo **CONTRATANTE**;

3.88 Estabelecer interfaces e dependências entre todos os serviços, componentes de suporte e itens de configuração que estão no catálogo de serviços;

3.89 Auxiliar para que todas as áreas de negócios tenham uma visão exata e consistente dos serviços em uso e como eles devem ser usados;

3.90 Proporcionar uma fonte central de informação sobre os serviços entregues com base de conhecimento e scripts de atendimento homologados junto ao **CONTRATANTE**;

SEÇÃO X – RECEBIMENTO DO OBJETO PELO CONTRATANTE

3.91 São passíveis de entrega e aceitação os serviços que tenham atendido aos critérios de conclusão definidos pelo **CONTRATANTE**;

3.91.1 Os serviços serão considerados entregues, para fins de recebimento provisório, após o fechamento definitivo da respectiva ocorrência, e consequente comunicação, pela **CONTRATADA**, sobre a finalização do chamado via solução informatizada;

3.91.2 Para configuração da entrega, deverão ser observados todos os processos e condições estabelecidos neste contrato e na **ITIL v3.0 ou superior**;

3.91.3 Constatada qualquer inconformidade que impeça o aceite dos resultados de uma ocorrência, esta será retornada, via solução informatizada, ao status em que se encontrava antes da entrega, lançados os motivos da recusa;

3.91.3.1 A recusa implicará em continuação da contagem do prazo para atendimento originalmente definido, inclusive para efeito cômputo de eventuais índices de Nível Mínimo de Serviço;

3.91.3.2 A **CONTRATADA** deverá efetuar todas as adequações que se fizerem necessárias nos serviços, em integral cumprimento ao quanto apontado pelo **CONTRATANTE**, sem ônus adicional para este;

3.91.3.3 Todos os ajustes feitos pela **CONTRATADA** ensejarão nova(s) avaliação(ões) pelo **CONTRATANTE** até que seja dado o aceite definitivo dos serviços;

3.91.4 A notificação pelo **CONTRATANTE**, e consequente reabertura do prazo de atendimento pela **CONTRATADA**, ocorrerão sem prejuízo do eventual desconto de valores e/ou aplicação de penalidades cabíveis, observado, inclusive, o quanto disposto no **Apêndice II - Níveis Mínimos de Serviços**;

3.92 A verificação do alcance dos objetivos do **CONTRATANTE** para a presente contratação será feita com a monitoração e controle de Indicadores de Nível de Serviço definidos, conforme detalhado no **Apêndice II - Níveis Mínimos de Serviços**;

3.92.1 A critério exclusivo do **CONTRATANTE**, poderão deixar de ser considerados, para apuração dos Níveis Mínimos de Serviço, os atrasos decorrentes de fatos supervenientes sofridos pela **CONTRATADA**, desde que tais fatos sejam comunicados ao **CONTRATANTE** tão logo ocorram, para que possam ser analisados quanto à pertinência;

3.92.1.1 Cabe à **CONTRATADA** provar os fatos e os seus efeitos sobre o andamento dos serviços;

3.92.2 O descumprimento de qualquer indicador do acordo de nível de serviço que não tenha sido devidamente justificado pela **CONTRATADA** e/ou que sua justificativa não tenha sido aprovada pelo **CONTRATANTE**, ensejará desconto por NMS correspondente na fatura;

3.93 Para o gerenciamento dos processos realizados pela **CONTRATADA**, o **CONTRATANTE**, através do gestor técnico do contrato, fará uso da solução informatizada de gestão de serviços contratada, para conferência dos indicadores de desempenho gerados, mediante emissão de relatórios gerenciais **mensais**, e sempre que entender necessário;

3.93.1 A fiscalização técnica do contrato, no uso de suas atribuições, fará controle da adequada prestação dos serviços durante toda a execução contratual, mediante monitoramento do SLA e da qualidade/eficiência dos atendimentos realizados, tanto por meio da solução informatizada quanto por outros meios cabíveis, inclusive por formas eventualmente definida em acordo operacional entre as partes;

3.93.2 A documentação contendo todas as informações descritas nestes itens serão entregues pela **CONTRATADA** no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis para análise da fiscalização técnica do contrato;

3.94 O aceite definitivo dos serviços prestados ocorrerá **mensalmente**, pelo gestor técnico do contrato, ato este que concretiza o ateste da execução dos serviços, e será no prazo de até 10 (dez) dias, obedecendo as seguintes diretrizes:

3.94.1 O gestor técnico do contrato realizará a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização técnica e administrativa e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à **CONTRATADA**, por escrito, as respectivas correções;

3.94.2 O gestor técnico do contrato realizará a análise e validação dos relatórios com todos os indicadores para os gerenciamentos dos processos ITIL, entregues pela **CONTRATADA**;

3.94.3 O gestor técnico do contrato emitirá Termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados;

3.94.4 Deliberar sobre a emissão da Nota Fiscal, com base nas considerações feitas pela fiscalização (Técnica e Administrativa), comunicando a empresa o valor exato a ser faturado, de acordo com as regras previstas em contrato, de modo a evitar efeitos tributários sobre eventual valor glosado pela Administração;

3.94.5 Somente após o recebimento definitivo dos serviços prestados, e consequente comunicação prevista nos itens 3.94.1 e 3.94.2, estará configurada a habilitação da **CONTRATADA** para faturamento dos serviços, cujo pagamento deverá obedecer ao prazo previsto no artigo 6º, §5º da Lei Estadual/BA nº 9.433/2005

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4.0 Além das determinações contidas na **CLÁUSULA TERCEIRA** deste contrato e no processo de Licitação que o originou – que aqui se consideram literalmente transcritas, bem como daquelas decorrentes de lei, a **CONTRATADA**, obriga-se a:

4.1 Executar o contrato de acordo com as especificações técnicas e exigências constantes no procedimento licitatório e no presente contrato, nos locais determinados, respeitando todos os prazos, dias, turnos e condições estipulados, não podendo eximir-se da obrigação, ainda que parcialmente, sob a alegação de falhas, greves/paralisações, defeitos ou falta de materiais, pessoal e/ou peças;

4.1.1 Incumbe à **CONTRATADA** solicitar ao **CONTRATANTE**, em tempo hábil, quaisquer informações ou esclarecimentos que julgar necessários, de modo a não comprometer os prazos de execução consignados;

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

4.3 Prover, às suas expensas, enlace de comunicação de dados para conexão de suas instalações às do **CONTRATANTE**, de forma a permitir o acesso dos profissionais alocados na execução dos serviços do contrato aos ambientes tecnológicos providos pelo **CONTRATANTE**;

4.4 Emitir relatório(s) com todos os indicadores definidos neste contrato para os gerenciamentos dos processos ITIL definidos pelo **CONTRATANTE**;

4.5 Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo **CONTRATANTE** quanto à execução das atividades previstas;

4.6 Realizar o serviço de reposição de peças quando indicado pelo **CONTRATANTE**;

4.6.1 O fornecimento das peças, quando necessário, incumbirá ao **CONTRATANTE**;

4.7 Designar por escrito **preposto** (e respectivo suplente) que detenha(m) poderes para resolução de **todas** e **quaisquer** possíveis ocorrências durante a execução contratual, responsabilizando-se pelo bom andamento desta;

4.7.1 A designação de que trata este item não implicará em custo adicional para o **CONTRATANTE**;

4.7.2 O Preposto será também o responsável pelas atividades descritas abaixo:

4.7.2.1 Manter sua equipe atualizada frente a todas as informações operacionais e administrativas da **CONTRATADA**;

4.7.2.2 Coordenação funcional de todos os recursos da **CONTRATADA** disponibilizados para atender ao contrato;

4.7.2.3 Participar de reuniões mensais junto ao **CONTRATANTE**;

4.7.2.4 Acompanhar os serviços prestados e o desempenho, tendo como premissa os Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos;

4.7.2.5 Provimento de recursos humanos necessários para a prestação do serviço contratado;

4.7.2.6 Representar o nível mais alto de escalonamento para os problemas operacionais no âmbito do **CONTRATANTE**;

- 4.7.2.7 Interagir com o(s) Coordenador(es) da Central de Serviços, responsável(eis) pela gestão dos serviços ora contratados;
- 4.7.2.8 Realizar a gestão cabível à **CONTRATADA**, quanto aos aspectos de caráter administrativo e legal do contrato;
- 4.7.3 Para fim de admissibilidade da preposição, o documento de designação deverá conter obrigatoriamente:
- 4.7.3.1 Nomes completos e CPF do preposto e seu suplente;
- 4.7.3.2 Delegação de poderes para resolução de toda e qualquer pendência/ocorrência relacionada aos termos e à execução deste contrato, sem distinção quanto à natureza da demanda (tais como pendências operacionais, financeiras ou de recursos humanos);
- 4.7.3.2.1 Somente serão admitidas reservas à delegação que, comprovadamente, estejam expressas em contrato/estatuto social da **CONTRATADA**, ou documento formal equivalente;
- 4.7.3.3 Números de telefone fixo e celular para contato direto e imediato;
- 4.7.3.4 Endereços eletrônicos (e-mails) vinculados à empresa, os quais serão utilizados como meio preferencial para envio de comunicados e notificações do **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, à exclusivo critério daquele, nos termos do item 13.1.1 e seguintes;
- 4.7.3.4.1 Somente será admitida indicação de e-mails que possuam a funcionalidade de confirmação de leitura, a fim de atender ao regramento constante no art. 51 da Lei Estadual nº 12.209/2011;
- 4.7.4 Quando requerido, o preposto designado deverá comparecer **pessoalmente** à sede administrativa do **CONTRATANTE**, localizada no Centro Administrativo da Bahia, em Salvador, no prazo máximo de 04 (quatro) horas, contadas da respectiva convocação;
- 4.7.4.1 A convocação do preposto poderá ocorrer por qualquer meio de comunicação existente entre as partes, tais como contato telefônico, e-mail, ofício e solicitação do gestor técnico do contrato;
- 4.7.4.2 Deverá a **CONTRATADA** assegurar que toda e qualquer convocação para comparecimento do preposto seja atendida no mesmo dia de sua ocorrência, salvo por deliberação expressa do **CONTRATANTE**;
- 4.7.5 A **CONTRATADA** deverá informar ao **CONTRATANTE**, expressa e antecipadamente, todo e qualquer afastamento temporário do preposto, com indicação do período total (data de início e data de encerramento) da ausência, interstício em que o respectivo suplente deverá estar à disposição para pronto atendimento;
- 4.7.6 A eventual substituição definitiva do preposto e/ou suplente, no curso da execução contratual, deverá obedecer a todas as formalidades exigidas para a designação original;
- 4.8 Reportar imediatamente aos fiscais designados pelo **CONTRATANTE** qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do **CONTRATO**;
- 4.9 Quando solicitados pelo **CONTRATANTE**, prestar os esclarecimentos pertinentes ao objeto do contrato no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contadas a partir da solicitação;
- 4.10 Regularizar as falhas ou o funcionamento irregular observado nos serviços objeto do presente contrato, sem quaisquer ônus e quando notificada pelo **CONTRATANTE**;
- 4.11 Prestar diretamente o objeto contratado, não o transferindo a outrem, no todo ou em parte, ressalvando-se apenas os casos de cisão, fusão ou incorporação da **CONTRATADA**, desde que não impeçam os compromissos pautados neste instrumento contratual;
- 4.12 Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de licitação;
- 4.13 Manter, durante toda a vigência do contrato, matriz e /ou filial administrativa (com poderes para resolução que quaisquer questões contratuais), na Cidade de Salvador ou respectiva região metropolitana;
- 4.14 Responsabilizar-se pelo cumprimento das exigências previstas na legislação profissional específica e pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato;
- 4.14.1 A eventual retenção de tributos pelo **CONTRATANTE** não implicará na responsabilização deste, em hipótese alguma, por quaisquer penalidades ou gravames futuros, decorrentes de inadimplemento(s) de tributos pela **CONTRATADA**;
- 4.15 Pagar todos os tributos devidos sobre as atividades prestadas ao **CONTRATANTE**, bem como as contribuições e encargos trabalhistas, sociais e previdenciários, emolumentos, quaisquer insumos e outras despesas diretas e indiretas que se façam necessárias à execução dos serviços contratados;
- 4.15.1 A ausência de apresentação da documentação nos prazos consignados neste instrumento e/ou em notificações expedidas pela fiscalização contratual poderá ensejar a aplicação de multa(s), nos termos definidos na minuta de contrato.
- 4.16 Emitir notas fiscais/faturas de acordo com a legislação vigente, e observando-se o quanto disposto na cláusula nona deste instrumento;
- 4.17 Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos próprios utilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao **CONTRATANTE** qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou danos ocorridos em suas instalações;
- 4.18 Arcar, quando da execução do objeto contratual, com todo e qualquer dano ou prejuízo, independentemente da natureza, causado ao **CONTRATANTE** e/ou a terceiros, ainda que por sua culpa, em consequência de erros, imperícia própria ou de auxiliares que estejam sob sua responsabilidade, bem como ressarcir ao **CONTRATANTE** todos os custos decorrentes de paralisação ou interrupção da execução do objeto contratado, exceto quando isto ocorrer por sua solicitação/exigência, ou ainda por caso fortuito ou força maior, desde que tais circunstâncias sejam formalmente comunicadas ao **CONTRATANTE** no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas;;
- 4.18.1 Incumbirá responsabilidade à **CONTRATADA**, inclusive, pelos danos e prejuízos oriundos de atos praticados com acesso, informação ou meios obtidos em decorrência desta, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;
- 4.19 Providenciar e manter atualizadas todas as licenças e alvarás junto às repartições competentes que, porventura, sejam necessários à execução do contrato;
- 4.20 Manter em perfeitas condições de organização, utilização, conservação e limpeza, as instalações físicas do **CONTRATANTE**, bem como as ferramentas, equipamentos e utensílios fornecidos para a prestação dos serviços contratados;
- 4.21 Não introduzir, seja a que título for, nenhuma modificação na especificação do objeto contratado, ou das eventuais normas técnicas a serem seguidas, sem o consentimento prévio, e por escrito, do **CONTRATANTE**;
- 4.22 Atender, nos prazos consignados neste instrumento e/ou pelo **CONTRATANTE**, às recusas ou determinações, de desfazimento/refazimento de serviços que não estejam sendo ou não

tenham sido executados de acordo com as Normas Técnicas e/ou em conformidade com as condições deste contrato ou do processo de licitação que o originou, providenciando sua imediata correção ou realização, sem ônus para o **CONTRATANTE**;

4.23 Permitir e oferecer condições para a mais ampla e completa fiscalização durante a vigência deste instrumento, fornecendo informações, propiciando o acesso à documentação pertinente à execução contratual, e atendendo às observações e exigências apresentadas pela fiscalização;

4.23.1 A **CONTRATADA** se obriga a permitir que a auditoria interna do **CONTRATANTE** e/ou auditoria externa por ele indicado tenha acesso a todos os documentos que digam respeito aos serviços prestados ao **CONTRATANTE**;

4.23.2 O **CONTRATANTE** se reserva ao direito de efetuar, a qualquer tempo, auditoria e inspeção de qualidade nos serviços realizados;

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

4.24 Comunicar formalmente ao **CONTRATANTE** qualquer anormalidade que interfira no bom andamento da execução do Contrato;

4.24.1 A tramitação de documentos entre o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** deverá ser rigorosamente controlada, através de documentos protocolados;

4.24.2 Toda a documentação gerada para o atendimento dos serviços contratados deverá ser entregue ao **CONTRATANTE**, na forma impressa e em meio digital;

4.25 Garantir que todos os seus sócios, gestores, administradores, prepostos e/ou funcionários mantenham sigilo absoluto sobre quaisquer informações, dados, documentos e assuntos que tomarem conhecimento em razão da execução do objeto contratual, em particular quanto à salvaguarda de informações sigilosas, sob pena de responsabilização civil, administrativa e/ou penal, nos termos da legislação vigente;

4.25.1 Deverá a **CONTRATADA** manter sigilo absoluto, ainda, sobre a natureza, conteúdo e andamento dos serviços, bem como sobre todas as informações, dados e documentos pertencentes ao **CONTRATANTE**, aos quais a **CONTRATADA** tenha acesso, sejam eles relativos ou não à prestação dos serviços. Tal obrigação inclui, mas sem limitar, a adoção de procedimentos adequados para armazenamento, transmissão, transporte e utilização de informações em qualquer mídia, tanto nas dependências do **CONTRATANTE** quanto em ambiente externo;

4.25.2 A **CONTRATADA** deverá, como condição para assinatura deste instrumento, firmar **TERMO DE COMPROMISSO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**, conforme minuta integrante do Edital que originou este contrato;

4.25.3 Responderá a **CONTRATADA** igualmente pelos atos e omissões de seus prepostos e funcionários;

4.26 Selecionar, administrar, supervisionar e capacitar, por seus meios e com exclusiva responsabilidade, o quadro de profissionais alocados ao contrato;

4.27 Manter vínculo empregatício, atendendo as legislações trabalhistas em vigor, com todos os profissionais constantes do seu quadro que estejam em regime de dedicação exclusiva na execução dos serviços contratados;

4.28 Manter, em seu quadro de funcionários, quantitativo condizente de profissionais com as qualificações mínimas exigidas, para abranger a totalidade dos serviços contratados (inclusive no tocante a prazos de atendimento), bem como quantitativo suficiente de profissionais de reserva, treinados para atuar em eventuais substituições nos casos de afastamentos/ausências legais e outras possíveis ocorrências ao longo da vigência contratual, de modo a impedir solução de continuidade na execução contratual;

4.28.1 Incumbe à **CONTRATADA** realizar outras atividades necessárias e de importância fundamental à execução contratual, a saber:

4.28.1.1 Elaborar e executar planos de treinamento contínuo dos profissionais alocados para cumprimento do contrato, com o objetivo de mantê-los atualizados e aptos a atender às requisições com agilidade, rapidez, técnica apurada e conhecimento técnico no assunto, estando permanentemente sintonizados com as reais necessidades do **CONTRATANTE**;

4.28.1.2 Manter o bom nível da sua equipe de profissionais, para todos os seus integrantes, levando em conta na seleção dos mesmos, além da qualificação técnica apropriada, os aspectos do perfil psicológico requeridos para o bom relacionamento com os usuários do **CONTRATANTE**;

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

4.29 Promover o imediato afastamento, da execução do objeto contratual, de empregados e/ou prepostos cuja permanência se demonstre em desacordo com este instrumento, ou, ainda, com a moralidade e a ética, correndo, por exclusiva conta da **CONTRATADA**, quaisquer ônus decorrentes das leis trabalhistas e previdenciárias, bem como qualquer outra que tal fato imponha;

4.30 Comunicar prontamente ao **CONTRATANTE** quando da inclusão, transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais alocados no contrato, para que sejam tomadas, dentre outras, as ações previstas nas políticas de gestão de identidades e de segurança orgânica do **CONTRATANTE**;

4.31 Elaborar, até o quinto dia útil de cada mês, Relatório de indicadores, o qual deverá conter o detalhamento de todas as ocorrências geradas entre o primeiro e o último dia do mês anterior:

4.31.1 Fica estabelecido o último dia de cada mês como a data base para efeitos de medição mensal;

4.31.2 O conteúdo do relatório de Indicadores deverá conter, no mínimo:

- a) Detalhamento da utilização dos bancos de horas;
- b) Medição de cada indicador, devendo ser possível fazer auditoria dos dados utilizados para cálculo;
- c) Justificativa para os indicadores que não tiveram seus níveis de serviço alcançados;
- d) Cálculo final do Fator de Ajuste;

e) Valor a ser glosado;

4.32 Cumprir todas as exigências previstas na legislação trabalhista, previdenciária e social, bem como nas convenções, acordos e dissídios coletivos firmados em favor da(s) categoria(s) profissional(ais), observando, inclusive, o que se refere à jornada de trabalho e à eventual obrigatoriedade de promoção regular de curso de formação/aperfeiçoamento/reciclagem de seus empregados, nos termos e prazos exigidos pelas normas;

4.33 Determinar e providenciar a realização regular dos exames de saúde ocupacional dos empregados designados à execução do objeto deste instrumento, conforme a legislação aplicável à matéria, a norma coletiva de trabalho da categoria profissional, a Norma Regulamentadora instituída pelo Ministério do Trabalho e Emprego e demais regulamentações cabíveis;

4.34 Contratar obrigatoriamente em favor de todos os seus empregados com dedicação exclusiva de mão de obra, apólice de seguro contra morte natural ou acidental, invalidez permanente acidental e pagamento antecipado especial por doença profissional, devendo apresentar ao **CONTRATANTE**, cópia da apólice toda vez que a mesma for celebrada/renovada/alterada;

4.35 Realizar e comprovar o pagamento, nos prazos legais, de todas as remunerações, auxílios e indenizações cabíveis e previstas na Legislação Trabalhista, arcar com todas as despesas decorrentes de transporte, fardamento, alimentação e todas as demais obrigações especificadas em normas coletivas aplicáveis, além de todos os encargos previdenciários relativos aos empregados alocados para atividades relacionadas com a execução do presente contrato, sendo-lhe defeso invocar a existência deste para tentar eximir-se daquelas obrigações ou transferi-las ao **CONTRATANTE**;

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

4.37 Respeitar e fazer com que seus empregados/prepostos/colaboradores respeitem as normas gerais de segurança do trabalho, identificação, disciplina e outros regulamentos instituídos pelo **CONTRATANTE**, bem como atentar para as regras de cortesia nos locais onde serão executados os serviços objeto deste Contrato;

4.38 Cumprir as normas de segurança orgânica e demais regulamentos do **CONTRATANTE**, enquanto atuando em suas instalações, exigindo de seus funcionários a fiel observância dos preceitos ali estabelecidos, especialmente quanto à utilização, manutenção e a segurança das instalações;

4.39 Agir de forma proativa, dentro de um processo de melhoria contínua, de forma a assegurar a atualização e otimização dos fluxos, métodos, procedimentos operacionais e controle das atividades inerentes aos processos supracitados;

4.40 Estabelecer, documentar e adotar Procedimentos Operacionais e Administrativos Padrão, assegurando a sua revisão, atualização e aperfeiçoamento contínuo, durante a vigência do contrato;

4.40.1 O processo de execução dos serviços e o processo de gestão e fiscalização do contrato se darão conforme a resolução nº 102/2013 do Conselho Nacional do Ministério Público, e suas adaptações para a realidade do objeto contratual e do **CONTRATANTE**;

4.40.2 A **CONTRATADA** deverá estar de acordo com os itens do Plano de Segurança Institucional (ou instrumento equivalente) do **CONTRATANTE**, disponibilizado para consulta, quando solicitado;

4.41 Responder perante o **CONTRATANTE** no que concerne à conduta, frequência, pontualidade e assiduidade dos empregados designados para atividades relacionadas com a execução do presente contrato, substituindo-os, sem ônus, em caso de ausências e atrasos, por motivo justificado ou não;

4.41.1 Em se tratando de ausência eventual de empregado, a reposição da mão-de obra deverá ser imediata;

4.41.2 As substituições e inclusões de pessoal alocado deverão sempre observar as disposições aplicáveis dos **itens 3.75 e 3.78.1**;

4.41.3 Para fins de faturamento, a **CONTRATADA** também deverá apresentar ao **CONTRATANTE** toda a documentação trabalhista/social/previdenciária exigida neste instrumento, relativa ao empregado alocado como substituto eventual ou definitivo nas dependências do **CONTRATANTE**, como condição para pagamento integral da fatura correspondente;

4.41.4 Em caso de desligamento definitivo do quadro funcional da **CONTRATADA** de empregado(s) vinculado(s) ao presente contrato, tal fato deverá ser comunicado imediata e expressamente ao **CONTRATANTE**, bem como deverão ser respeitados todos os termos, prazos e condições para a rescisão do vínculo laboral previstos na Legislação Trabalhista e na norma coletiva da categoria, com suas eventuais alterações;

4.42 Apresentar, **no primeiro faturamento dos serviços prestados, no faturamento do mês de início da operação da central de serviços e sempre que necessário** (hipóteses de substituição e/ou acréscimo de funcionário alocado nas dependências do **CONTRATANTE**):

4.42.1 Relação de nomes completos de todos os empregados envolvidos na execução contratual, organizada por ordem alfabética e com indicação da função exercida por cada trabalhador (nos termos da norma coletiva aplicável), acompanhada de cópias dos seguintes documentos relativos aos trabalhadores relacionados:

4.42.1.1 Carteiras de Trabalho e Previdência Social devidamente assinadas em consonância com os ditames legais, especialmente no tocante à identificação do empregado e da função exercida;

4.42.1.2 Documentos de identidade (Registro Geral);

4.42.1.3 Cadastros de Pessoa Física (CPF);

4.42.1.4 Exames médicos admissionais, que comprovem a plena aptidão para o exercício profissional específico do objeto deste contrato;

4.42.1.5 Comprovação nominal da contratação de Plano de Assistência à Saúde relativo a todos os trabalhadores destacados para a execução do contrato, nos termos da norma coletiva da respectiva categoria profissional;

4.42.1.5.1 Deverá ser apresentada, igualmente, cópia do contrato celebrado com a Operadora do Plano de Saúde contratada;

4.42.1.6 Na hipótese de contratação de novo(s) funcionário(s), o(s) contrato(s) de experiência firmado entre as partes, adequado aos ditames legais;

4.42.1.6.1 Na hipótese de celebração de contrato por tempo indeterminado, tal circunstância deverá ser expressamente informada pela **CONTRATADA**;

4.42.1.6.2 Caso haja prorrogação do contrato de experiência, deverá ser remetida ao **CONTRATANTE** cópia do novo instrumento, impreterivelmente no primeiro dia útil subsequente à celebração;

4.43 Apresentar **mensalmente** ao **CONTRATANTE**, no que se refere aos empregados com dedicação exclusiva de mão de obra:

4.43.1 Espelho da folha de pagamento específica e exclusiva a tais empregados;

4.43.1.1 A folha deverá discriminar individual e nominalmente os funcionários, organizando-os em ordem alfabética (preferencialmente). Deverá, igualmente, conter as informações individualizadas relativas a:

a) Valores devidos aos funcionários a título de remuneração, de modo a englobar e discriminar todos os valores que a compõem, tais como vencimentos básicos (horas normais), abonos, gratificações, auxílios, bônus, adicionais e horas extraordinárias, quando devidos;

b) Descontos legais e convencionados;

c) Valores de proventos brutos e líquidos;

d) A situação funcional de cada trabalhador vinculado à execução deste contrato, discriminando entre "ativo", "em férias", "afastado" ou "desligado", admitindo-se termos similares;

4.43.2 Relação completa de todos os empregados alocados, organizada por ordem alfabética e contendo, minimamente:

4.43.2.1 Nomes completos e números de inscrição no CPF/MF;

4.43.2.2 Indicação da função exercida por cada empregado, com a respectiva indicação de jornada de trabalho;

4.43.3 Relação completa de todos os empregados alocados substituídos ao longo do mês (com indicação de substituto e substituído), seja em razão de férias, folgas ou faltas;

4.43.3.1 É facultado à **CONTRATADA** apresentar relação única consolidando as informações constantes nos **itens 4.43.2 e 4.43.3**;

4.43.4 No tocante aos funcionários em gozo de férias no respectivo mês:

4.43.4.1 Comprovação da entrega dos Avisos de Férias com respeito à antecedência mínima de 30 (trinta) dias ao período de gozo pelos respectivos empregados;

4.43.4.2 Cópias dos Recibos de Férias, os quais deverão conter detalhamento (memória de cálculo) dos valores devidos;

4.43.4.3 Comprovante de pagamento bancário efetuado dentro do prazo legal;

4.43.5 Relação dos funcionários que foram desvinculados do contrato, com indicação de fundamentos e dos substitutos respectivos;

4.43.5.1 Na hipótese de não haver desligamento de funcionários em determinado mês, a **CONTRATADA** deverá declarar por escrito tal circunstância;

4.43.5.2 Em caso de desligamento definitivo do quadro funcional da **CONTRATADA** de empregado(s) vinculado(s) ao presente contrato, esta deverá apresentar toda a documentação relativa à(s) rescisão(s) do(s) contrato(s) de trabalho, a englobar:

4.43.5.2.1 Comprovação da Notificação de Aviso Prévio com observância ao prazo legal **OU** do pagamento da respectiva indenização;

4.43.5.2.1.1 Somente se admitirá, como prova de notificação válida de aviso prévio, documento datado e assinado pelas partes (empregador e empregado) que contenha integralmente:

a) Dados pessoais do empregado: nome completo, CPF, profissão exercida, jornada de trabalho;

b) Indicação da data de admissão do funcionário pela **CONTRATADA** (independentemente do início da vigência deste contrato ou da respectiva alocação do funcionário na execução deste), com consequente indicação expressa da quantidade de dias de aviso prévio exigíveis, nos termos da Lei Federal nº 12.506/2011;

c) Indicação do período (início e encerramento) de cumprimento do aviso prévio;

d) Indicação da opção feita pelo empregado para cumprimento da jornada de trabalho durante o aviso prévio, nos termos do art. 488 da CLT;

4.43.5.2.1.2 O(s) documento(s) apresentados deverá(ão) comprovar o devido respeito aos prazos exigíveis pela legislação vigente, tanto no que se refere ao período total de aviso concedido quanto ao tocante à antecedência devida para comunicação ao trabalhador, sob pena de ser exigida da **CONTRATADA** a comprovação do pagamento da indenização cabível;

4.43.5.2.1.3 Na hipótese de restar desconfigurado o aviso prévio nos termos da lei, em razão de descumprimento da jornada consignada nos termos do **item 4.43.5.2.1.1, alínea "d"** (casos em que o trabalhador cumpra jornada maior do que a acordada), deverá a **CONTRATADA** realizar o pagamento da indenização cabível;

4.43.5.2.2 Carteira de Trabalho atualizada com a respectiva anotação, cuja data indicada no campo "data saída" deverá coincidir com aquela indicada no Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho;

4.43.5.2.3 Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho, com especificação de natureza e valor de cada parcela paga ao empregado, devidamente assinado pelas partes;

4.43.5.2.3.1 O termo deverá consignar o pagamento das verbas previstas nos artigos 477, §8º, e/ou artigo 479, ambos da CLT, caso configuradas as respectivas hipóteses legais no caso concreto;

4.43.5.2.4 Termo de Homologação de Rescisão de Contrato de Trabalho, para os trabalhadores cujos contratos ultrapassam o período de 01 (um) ano de duração, devidamente assinado pelas partes e pelo representante do Sindicato laboral;

4.43.5.2.5 Termo de quitação da rescisão do contrato de trabalho, acompanhado do seu respectivo comprovante de pagamento dentro do prazo legalmente estabelecido, conforme artigo 477, §6º, da CLT;

4.43.5.2.6 Guia de recolhimento do FGTS incidente sobre as verbas rescisórias (GRRF), acompanhada da comprovação do respectivo pagamento e do demonstrativo do trabalhador de recolhimento FGTS Rescisório, cujo valor definido como "Valor Devido pela Empresa" deverá guardar identidade de valor com o campo "Total a Recolher" da GRRF;

4.43.5.2.7 Extrato de conta vinculada para fins rescisórios, referente ao FGTS, emitido pela Caixa Econômica Federal;

4.43.5.2.8 Demonstrativo de recolhimento do INSS incidente sobre as verbas rescisórias no e-Social relativa ao mês da rescisão, acompanhada da comprovação do respectivo pagamento através da DARF e relatórios da DCTFWeb;

4.43.5.2.9 Extrato analítico da conta vinculada do FGTS;

4.43.5.2.10 Extrato de vínculos e contribuições à Previdência, que abranja a integralidade do período de vinculação do funcionário a este contrato;

4.43.5.2.11 Exame médico demissional;

4.43.6 Cópias dos controles/relatórios de ponto dos empregados, nos termos do **item 4.44 e seu subitem**;

4.43.7 Documentações/comprovações exigíveis em razão da legislação aplicável à matéria, inclusive no tocante a normas previstas em instrumentos coletivos concernentes à categoria profissional;

4.43.8 Todas as demais documentações e comprovações relativas a todos os pagamentos e obrigações discriminados na **CLÁUSULA NONA** e nesta **CLÁUSULA**, nos termos definidos em contrato;

4.44 Realizar controles de frequência e jornada de trabalho (dias e horas trabalhados) de todos os empregados em regime de dedicação exclusiva de mão de obra, através de ponto eletrônico, observado o quanto disposto no **item 3.80.1** e seus subitens da EQUIPE DE ATENDIMENTO, bem como a legislação aplicável à matéria e a súmula nº 338 do Tribunal Superior do Trabalho;

4.44.1 Os controles feitos por meio eletrônico obrigatoriamente deverão atender integralmente aos termos da Portaria MTE nº 671/2021 e suas atualizações/complementações legais;

4.45 Realizar os pagamentos aos empregados alocados em dedicação exclusiva de mão de obra nas dependências do **CONTRATANTE** (inclusive substitutos):

4.45.1 Das **remunerações e demais verbas devidas (previstas em folha analítica de pagamento)**, incondicionalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente àquele trabalhado,

através de depósito em conta bancária;

4.45.1.1 O pagamento das remunerações deverá sempre observar os pisos salariais definidos para cada categoria profissional, sendo defeso à **CONTRATADA** pagar montante bruto a menor e/ou realizar descontos para além daqueles legalmente previstos ou permitidos;

4.45.2 Dos valores devidos a título de **gratificação natalina** (décimo terceiro salário), em duas parcelas anuais, na estrita forma e nos exatos prazos previstos na Lei Federal nº 4.749, de 12 de agosto de 1965, através de depósito em conta bancária;

4.45.3 Dos valores devidos a título de **auxílio-transporte** e **auxílio-alimentação**, impreterivelmente até o último dia útil do mês anterior ao da prestação dos serviços;

4.45.3.1 Nos termos do Decreto Federal nº 10.854/2021, o pagamento do auxílio-transporte, quando cabível, deverá ocorrer mediante fornecimento de "vale-transporte", através das empresas operadoras do sistema de transporte coletivo público no Município, de acordo com as tarifas definidas pela municipalidade;

4.45.3.1.1 Excepcionalmente, na eventual hipótese de impossibilidade temporária de adimplemento de auxílio-transporte através de empresa operadora de sistema de transporte coletivo, o pagamento dos valores devidos à título de auxílio-transporte deverão ser feitos mediante depósito em conta bancária de titularidade dos empregados;

4.45.3.1.2 A **CONTRATADA** deverá participar dos gastos de deslocamento do trabalhador com a ajuda de custo equivalente à parcela que exceder a 6% (seis por cento) de seu salário básico;

4.45.3.2 O pagamento de auxílio-alimentação deverá estar de acordo com os valores definidos pela norma coletiva que abrange cada categoria profissional, e ser realizado, preferencialmente, mediante depósito em conta bancária de titularidade dos empregados. Entretanto, poderá a **CONTRATADA** realizar a respectiva quitação por intermédio de empresa de fornecimento de "vale-refeição" e "vale-alimentação", mediante apresentação prévia do respectivo contrato ao **CONTRATANTE**;

4.45.4 Dos valores devidos a título de **férias e prêmios de férias**, impreterivelmente até dois dias antes dos respectivos períodos de gozo, através de depósito em conta bancária;

4.46 Fornecer aos empregados vinculados à execução deste contrato:

4.46.1 A cada período de 06 (seis) meses, no mínimo 01 (um) kit de fardamentos, padronizados e adequados à natureza do serviço prestado em cada posto, composto de, no mínimo: 02 (duas) calças sociais em cor escura; 03 (três) camisas sociais; com os padrões de cores da empresa, com logomarca bordada ou serigrafadas; 03 (três) pares de meia; 01 (um) par de sapato, compatíveis com as atividades a serem desenvolvidas;

4.46.2 Todo o fardamento a ser fornecido deverá respeitar as regras de segurança de trabalho compatíveis com as atividades desenvolvidas, e possibilitar condições adequadas de trabalho e conservação pelos funcionários;

4.46.3 O fardamento a ser fornecido deverá ser previamente aprovado pelo **CONTRATANTE**, antes do início da execução contratual, devendo a **CONTRATADA** manter a padronização aprovada durante toda a vigência do contrato, tanto no que tange ao aspecto visual quanto à qualidade e aos materiais utilizados;

4.46.4 Na hipótese de algum fardamento apresentar comprometimento em sua integridade, de qualquer natureza, deverá a **CONTRATADA** promover a respectiva substituição no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após a comunicação pelo **CONTRATANTE**, independentemente da periodicidade exigida no **item 4.46.1**;

4.46.5 No que tange aos acessórios, a periodicidade de troca poderá ser negociada (ampliada) entre as partes, desde que comprovada a integridade dos itens;

4.46.6 Crachás funcionais, os quais deverão ser utilizados durante todo o turno de trabalho, em local de fácil visualização;

4.46.7 A entrega dos materiais descritos no item 3.47 deverá ser comprovada ao **CONTRATANTE** mediante apresentação de recibos datados e assinados por todos os colaboradores;

4.46.7 A comprovação do fornecimento extemporâneo de insumos de qualquer natureza (tais como fardamentos, EPIs e materiais ou utensílios de limpeza e higienização), sempre que solicitado/exigido pelo **CONTRATANTE** nos termos deste instrumento, deverá ocorrer mediante apresentação de recibos (com discriminação de itens e quantidades) devidamente assinados por representantes do **CONTRATANTE** em cada uma das sedes em que for realizado o fornecimento ou pelos respectivos beneficiários, conforme o caso;

4.47 Contratar em favor de seus empregados Plano de Assistência à Saúde, atendidas as disposições específicas da norma coletiva em vigor, inclusive no que tange ao custeio, devendo apresentar ao **CONTRATANTE** cópia do contrato celebrado com a Operadora de Plano de Saúde contratada;

4.48 Apresentar ao **CONTRATANTE** todas as alterações legislativas, bem como dissídios, acordos e convenções coletivas de trabalho pertinentes aos serviços contratados, no prazo máximo de 15 (quinze) dias após a sua homologação ou publicação, conforme o caso;

4.48.1 Quando da assinatura deste contrato, deverá a **CONTRATADA** apresentar a convenção/acordo/dissídio em vigor aplicável à execução contratual, observadas as regras relativas a enquadramento conforme atividade econômica e âmbito territorial de aplicação;

4.49 Subscriver procuração (ou documento equivalente) que autorize o **CONTRATANTE**, a qualquer tempo, a ter acesso direto às informações sobre recolhimentos de FGTS junto à Caixa Econômica Federal e de INSS junto à Previdência Social, nos termos por estas Instituições definidos, relativamente aos empregados alocados nas dependências do **CONTRATANTE** por força deste instrumento;

4.50 Participar de reuniões mensais presenciais, nas dependências do **CONTRATANTE**, envolvendo o gestor técnico do contrato (pelo MPBA), o preposto e o(s) coordenador(es) da Central de Atendimento (pela **CONTRATADA**), com o intuito de discutir problemas e melhorias em relação à prestação dos serviços;

4.50.1 A **CONTRATADA** deverá seguir as datas das reuniões mensais estabelecidas pelo **CONTRATANTE**;

4.50.1.1 No caso de a **CONTRATADA** não poder comparecer a alguma reunião, deverá comunicar ao gestor técnico do **CONTRATANTE**, com, no mínimo 01 (um) dia útil de antecedência, por e-mail ou correspondência formal. Neste caso, a reunião será remarcada apenas uma vez;

4.51 Zelar pela boa e completa execução contratual, permitindo e oferecendo condições para a mais ampla e completa fiscalização durante a vigência deste contrato, fornecendo informações, propiciando o acesso à documentação pertinente e à execução contratual, e atendendo às observações e exigências apresentadas pela fiscalização;

4.52 Manter sob sua exclusiva responsabilidade toda a supervisão e direção da eventual mão de obra necessária à execução completa e eficiente da contratação;

4.53 Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

5.0 O **CONTRATANTE**, além das obrigações contidas neste contrato por determinação legal, obriga-se a:

- 5.1 Fornecer as informações necessárias para que a **CONTRATADA** possa executar plenamente o objeto contratado;
- 5.2 Realizar os pagamentos mensais devidos pela execução do contrato, nos termos e condições previstos neste contrato, em proporção ao nível de serviço alcançado, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências das condições e preços pactuados;
- 5.3 Permitir o acesso de empregados autorizados da **CONTRATADA** às suas instalações físicas, para fins de execução do objeto contratual, nos termos previstos em contrato;
- 5.4 Disponibilizar pessoal técnico capacitado para executar as atividades que lhe caibam na execução contratual, em conjunto com os técnicos da **CONTRATADA**, quando necessário;
- 5.5 Fornecer as peças necessárias ao serviço de reposição de peças dos bens de TI que estiver a cargo da **CONTRATADA**;
- 5.6 Acompanhar e fiscalizar o fiel cumprimento dos prazos e das condições de realização do presente contrato, notificando a **CONTRATADA**, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução do objeto, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;
- 5.7 Fornecer à **CONTRATADA**, mediante solicitação, atestado de capacidade técnica, quando o fornecimento do objeto atender satisfatoriamente os prazos de entrega, qualidade e demais condições previstas neste Contrato;
- 5.8 Indicar um servidor do seu quadro funcional para atuar como **gestor técnico** do contrato, o qual terá a função de realizar a análise dos relatórios de níveis de serviços e demais documentos atinentes à execução técnico-operacional dos serviços prestados;
- 5.8.1 O gestor técnico deverá ter pleno acesso à solução informatizada a ser fornecida pela **CONTRATADA**;
- 5.8.2 Para o Gerenciamento dos processos realizados pela **CONTRATADA**, o **CONTRATANTE**, através do Gestor, fará uso da solução informatizada de gestão de serviços **CONTRATADA**, envolvendo o estabelecimento de indicadores de desempenho ou emissão de relatórios gerenciais periódicos, ou por outra forma a ser definida em acordo operacional entre o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**, durante as reuniões, conforme cronograma a ser elaborado em comum acordo, visando a Melhoria Contínua dos Serviços Contratados;
- 5.9 Programar reuniões presenciais/virtuais semanais/mensais, com representantes da **CONTRATADA** juntamente com o **CONTRATANTE** para discutir problemas e melhorias em relação à prestação do serviço, nas dependências do **CONTRATANTE**;
- 5.10 Disponibilizar local adequado e os eventuais meios materiais necessários para a execução dos serviços nas dependências do **CONTRATANTE**, salvo aqueles de responsabilidade da **CONTRATADA**;
- 5.11 Tornar disponíveis à **CONTRATADA** as normas pertinentes à sua atuação na execução do contrato, bem como o acesso aos ambientes tecnológicos requeridos para entrega do objeto do contrato;
- 5.12 Comunicar à **CONTRATADA**, por escrito, sobre eventuais irregularidades na execução dos serviços, fixando prazo para correções;
- 5.13 Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes, que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**;
- 5.14 Notificar a **CONTRATADA**, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias, para que a mesma possa se adequar e manter os níveis de serviços, nos casos em que houver a alteração de processos, tecnologias ou metodologias utilizadas pelo **CONTRATANTE**, ou a inclusão/alteração de serviços ou prazos abrangidos pelo **Catálogo de Serviços**;
- 5.15 Viabilizar a instalação de enlace de comunicação de dados provido pela **CONTRATADA**, sem ônus para o **CONTRATANTE**, destinado a permitir o acesso dos funcionários da primeira aos ambientes tecnológicos necessários à execução do objeto contratual;

CLÁUSULA SEXTA - DA AUSÊNCIA DE VÍNCULO EMPREGATÍCIO

- 6.1 A utilização de mão de obra, pela **CONTRATADA**, para execução do presente contrato não ensejará, em nenhuma hipótese, vínculo empregatício com o **CONTRATANTE**;
- 6.2 Os serviços objeto deste contrato deverão ser executados por empregados da **CONTRATADA**, sob a inteira responsabilidade funcional e operacional desta, mediante vínculo de subordinação dos trabalhadores para com a empresa **CONTRATADA**, sobre os quais manterá estrita e exclusiva fiscalização;
- 6.3 São vedadas à **CONTRATADA** a subcontratação de mão de obra e a transferência a terceiros da execução dos serviços objeto do presente instrumento.
- 6.3.1 Fica garantido o direito de regresso do **CONTRATANTE**, perante a **CONTRATADA**, para ressarcimento de toda e qualquer despesa trabalhista, previdenciária ou de cunho indenizatório que venha a ser condenado a pagar, na eventual hipótese de vir a ser demandado judicialmente, relativamente à execução do objeto contratual, por qualquer empregado do **CONTRATADO** ou por qualquer pessoa que, ainda que irregularmente, execute o objeto contratual.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO PREÇO

- 7.1 O valor máximo mensal estabelecido para a plena execução dos serviços contratados (valor de referência) é de **R\$ 225.527,76 (duzentos e vinte e dois mil, quinhentos e vinte e sete reais e setenta e seis centavos)**;
- 7.1.1 O estabelecimento do preço unitário mensal tem como parâmetro a média de atendimento a 2.500 (duas mil e quinhentas) ocorrências por mês;
- 7.1.1.1 Excluem-se do cômputo de ocorrências as ligações atendidas pela Central de Serviços que não estejam relacionadas com atendimentos passíveis de execução pela **CONTRATADA**;
- 7.1.1.2 Admitir-se-á a abertura de procedimento administrativo para revisão de preços, nos termos do **item 10.2** deste instrumento, nas hipóteses em que se verificar variação acima de 20% (vinte por cento) no quantitativo estimado de atendimentos mensais, em 03 (três) meses consecutivos ou 06 (seis) meses alternados ao longo de um ano;
- 7.2 O valor mensal a ser faturado (valor final) será aquele correspondente ao valor de referência, conforme **item 7.1**, descontados os eventuais percentuais cabíveis por não atendimento dos indicadores de níveis de serviços previstos no **Apenso II**, durante a quantidade de dias sob faturamento;
- 7.2.1 Finalizada a fase de implantação, a **CONTRATADA** fará jus ao faturamento mensal regular, sendo que nos 30 (trinta) primeiros dias após a implantação, os indicadores (1 a 13 e 15 a 24) de níveis de serviços previstos no **Apenso II** deste instrumento serão medidos, porém não serão aplicados para fins de glosa;
- 7.2.2 Para fins de definição do valor mensal final a ser faturado pela **CONTRATADA**, aplicar-se-á a medição dos indicadores de desempenho cabíveis sobre o seguinte **fator de ajuste**:

FÓRMULAS PARA CALCULAR O FATOR DE AJUSTE:

Cálculo do Fator de Ajuste:

FA = FA1 + FA2	
FA1 = Para indicadores 1 a 13, 15 a 19 e 22 a 24:	FA2 = Para Indicadores 20 e 21:
$\sum (\text{SLAM} \times \text{PESO})$ $\text{FA1} = \frac{\quad}{\sum (\text{SLAC} \times \text{PESO})}$	$\text{FA2} = \sum (\% \text{Ind20} + \% \text{Ind21}) / 100$

Sendo:

SLA = Acordo de Nível de Serviço

SLAM = SLA Medido

SLAC = SLA Contratado

%Ind20 = valor obtido será 0 ou 100; %Ind21 = valor obtido será 0 ou 100;

FA = valor obtido deverá ser descrito com 3 casas decimais;

7.2.2.1 O fator de ajuste é um mecanismo que permitirá ao **CONTRATANTE** aplicar um índice, obtido a partir do valor efetivamente medido pelo valor contratado, conforme os indicadores apresentados no **Apenso II** deste contrato;

7.2.2.1.1 Para aplicação da fórmula de cálculo, verificar-se-á as entregas requeridas e as recebidas definitivamente no mês de referência, com consequente apuração do atendimento aos NMS exigidos;

7.2.2.1.2 O índice poderá variar entre 0,7 e 1,0, sendo que somente será equivalente a 1,0 na hipótese de a **CONTRATADA** alcançar todos os índices contratados;

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

7.2.2.1.4 Caso o SLA acordado não tenha sido cumprido devido a fatores que não estejam previsto no **Catálogo de Serviços** serão objetos de expurgo para efeito de cálculo do fator de ajuste;

7.2.2.1.5 Excepcionalmente, no faturamento relativo ao primeiro mês de efetiva operação da Central de Serviços nos termos da **ITIL** (que, a princípio, corresponderá ao quarto mês de vigência contratual), os indicadores serão gerados, mas não serão considerados para efeito do cálculo do fator de ajuste que, para este interstício, terá o valor fixo de 1,0;

7.2.2.1.5.1 O primeiro mês de operação da Central de Serviços será considerado como período de adaptação, durante o qual a **CONTRATADA** deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, adequação de processos internos, implantação de ferramentas e outras transições necessárias, de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços;

7.2.3 Das Glosas Administrativas:

7.2.3.1 Ocorrendo faltas ou atrasos dos empregados da **CONTRATADA** designados para a execução contratual, sem que aquela providencie a sua devida substituição, o **CONTRATANTE**, por meio do fiscal técnico, fará a notificação do fato à mesma, bem como deduzirá o valor da fatura mensal o quantum correspondente (glosa), com base no cálculo constante do item 9.1.5.6.2 (2 x o valor do salário consignado na CTPS), conforme a fórmula a seguir:

VGf = (BASE DE CÁLCULO) * QTF
(30 dias)

Legenda:

Valor glosa por falta/dia = VGf

Base do cálculo: 02 (duas) vezes o salário consignado na (s) CTPS do (s) respectivo (s) trabalhador (es) /mês

Quantidade de faltas = QTF

7.2.3.2 O **CONTRATANTE** igualmente deduzirá do montante total da fatura os valores relativos às obrigações pecuniárias não comprovadas;

7.2.3.3 Atendendo as obrigações em contrato, ou caso seja previsto em convenção coletiva trabalhista, o fornecimento e não ocorrendo a comprovação de inclusão dos empregados da **CONTRATADA** designados para a execução contratual no Plano de Saúde, Plano Odontológico e no Seguro de Vida, conforme previstos nos itens 3.39 e 3.45.1.5, das obrigações da contratante, o **CONTRATANTE** fará a notificação do fato à mesma, bem como deduzirá do valor da fatura mensal o quantum correspondente, com base no valor do titular do plano contratado, conforme a fórmula a seguir:

VGps = (BASE DE CÁLCULO) * QTd
(30 dias)

Legenda:

Valor glosa plano de saúde: VGps

Base do cálculo: valor do plano de saúde /mês

Quantidade de dias sem cobertura = QTd

VGps = (BASE DE CÁLCULO) * QTd
(30 dias)

Legenda:

Valor glosa plano odontológico: VGpo

Base do cálculo: valor do plano odontológico /mês

Quantidade de dias sem cobertura = QTd

VGsv = (BASE DE CÁLCULO) * QTd
(30 dias)

Legenda:

Valor glosa seguro de vida: VGsv

Base do cálculo: valor do seguro de vida /mês

Quantidade de dias sem cobertura = QTd

7.2.3.4 O valor mensal a ser efetivamente pago será obtido a partir da seguinte fórmula:

FÓRMULA PARA CALCULAR O VALOR MENSAL FINAL:

VP = (VC x FA) - GA

Sendo:

VP = Valor a ser pago;
VC = Valor Contratado;
FA = Fator de ajuste;
GA = Glosa Administrativa;

7.3 Para efeito de previsão, dá-se ao presente contrato o valor global anual máximo estimado de R\$ 2.706.333,12 (dois milhões, setecentos e seis mil, trezentos e trinta e três reais e doze centavos);

7.4 Nos preços computados neste Contrato estão inclusos todos e quaisquer custos necessários ao fiel cumprimento deste instrumento, inclusive todos aqueles relativos a remunerações, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal disponibilizado pela **CONTRATADA** para a execução do objeto contratado, planejamentos, gerenciamentos, implantações, execuções, testes, configurações, atualizações, atendimentos, transportes de qualquer natureza, deslocamentos, alimentação, viagens, ferramentas, materiais e insumos empregados, depreciação, aluguéis, administração, tributos e emolumentos;

CLÁUSULA OITAVA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Os pagamentos relativos à execução deste contrato correrão por conta dos recursos da Dotação Orçamentária a seguir especificada:

Código Unidade Orçamentária/Gestora	Destinação de Recursos (Fonte)	Ação (P/A/OE)	Região	Natureza da Despesa
40.101/0021	100	2002	9900	33.90.40

CLÁUSULA NONA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS

9.1 Os faturamentos referentes ao objeto deste contrato serão efetuados mensalmente, e o pagamento será processado mediante apresentação, pela **CONTRATADA**, de fatura acompanhada da documentação descrita nos **itens 9.2 a 9.5**, e se concluirá no prazo de 08 (oito) dias úteis a contar da data de apresentação da documentação, desde que não haja pendência a ser regularizada

9.1.1 Para que possa ser habilitada para pagamentos, a documentação deverá estar acompanhada do **TERMO DE ACEITE DEFINITIVO** pelo **CONTRATANTE**, relativo à prestação mensal dos serviços pela **CONTRATADA**;

9.1.2 Verificando-se qualquer pendência impeditiva do pagamento, será considerada como data de apresentação da documentação aquela na qual foi realizada a respectiva regularização, de modo a não configurar hipótese de mora pelo **CONTRATANTE**;

9.1.3 O valor relativo a cada faturamento mensal deverá corresponder ao valor de referência definido no **item 7.1**, descontados os eventuais percentuais de redução de valor apurados por não atendimento dos indicadores de níveis de serviços previstos no **Apenso II, conforme item 7.2 e seus subitens**;

9.1.4 A emissão de Nota Fiscal só poderá ser realizada após o recebimento definitivo pelo gestor do contrato ou pela comissão de recebimento, nos casos em que se enquadrem no parágrafo 4º do artigo 161, da Lei Estadual/BA nº 9.433/2005;

9.1.4.1 As notas fiscais far-se-ão acompanhar da documentação probatória relativa ao recolhimento dos tributos, que tenham como fato gerador o objeto consignado na **CLÁUSULA PRIMEIRA**;

9.1.4.2 Não serão aceitos, para efeito de pagamento, faturas, duplicatas ou quaisquer outros títulos ou documentos apresentados por estabelecimento bancário ou terceiros;

9.1.4.3 As notas fiscais apresentadas deverão conter indicação do número deste contrato e do CNPJ do **CONTRATANTE**;

9.1.5 A documentação a ser apresentada antes da emissão da nota fiscal está relacionada nos itens 9.2 a 9.5 deste instrumento, e será submetida à análise da fiscalização técnica e administrativa, responsáveis pelo recebimento provisório, conforme artigos 18 a 20 da IN 001/2019 do Ministério Público do Estado da Bahia;

9.1.5.1 Verificando-se qualquer pendência que resulte em reserva preventiva de valores, a emissão da Nota Fiscal deverá ser realizada conforme autorização para faturamento do Gestor do contrato, no valor do faturamento;

9.1.5.2 Caso ocorram pendências que resultem em reserva preventiva de valores, será deduzido do valor total do faturamento, o montante relativo à reserva provisória, até que ocorra sua comprovação;

9.1.5.3 A liberação dos valores retidos provisoriamente está condicionada à apresentação dos documentos comprobatórios e/ou eventuais justificativas necessárias ao saneamento de todas as irregularidades e inconsistências apontadas pela fiscalização;

9.1.5.4 Verificando-se qualquer pendência que resulte em glosa, a emissão da nota fiscal deverá ser realizada conforme autorização para faturamento do Gestor do contrato, deduzindo os valores relativos às mesmas do valor total do faturamento, de modo a evitar efeitos tributários sobre o montante glosado pela administração;

9.1.5.5 A ausência de apresentação da documentação nos prazos consignados neste instrumento e/ou em notificações expedidas pela fiscalização contratual poderá ensejar a aplicação de multa(s) nos termos definidos neste instrumento;

9.1.5.6 Em caso de ausência de apresentação, apresentação parcial e/ou irregular da documentação exigida, o **CONTRATANTE** poderá realizar, a seu exclusivo critério, a retenção integral do pagamento sob faturamento ou o pagamento apenas parcial do valor mensal do contrato, estritamente relativo às obrigações contratuais cuja comprovação tenha ocorrido regular e plenamente na fatura correlata;

9.1.6.1.1 Assegurar-se-á, em ambas as hipóteses, a ciência imediata à **CONTRATADA**, bem como oportunizar-se-á prazo específico para regularização da fatura aos termos contratuais, sob pena de abertura de processo administrativo para apuração/aplicação de penalidades e deliberação final sobre valores a serem pagos pelo **CONTRATANTE**;

9.1.6.1.1.1 A configuração de pendência e/ou irregularidade na fatura, de modo a ensejar notificação da **CONTRATADA**, poderá implicar na aplicação das sanções contratuais cabíveis, independentemente da concessão, pelo **CONTRATANTE**, de prazo para regularização da referida documentação;

9.1.5.6.2 No caso de a irregularidade se referir a obrigação trabalhista, social e/ou previdenciária relativa a empregado(s) alocado(s) nas dependências do **CONTRATANTE**, o eventual pagamento parcial da fatura mensal correlata importará na retenção cautelar do montante equivalente a até 02 (duas) vezes o salário consignado na(s) CTPS do(s) respectivo(s) trabalhador(es);

9.1.5.6.2.1 Valores retidos cautelarmente serão adimplidos à **CONTRATADA** mediante integral comprovação de todas as pendências detectadas pela fiscalização contratual, indicadas na notificação correspondente;

9.1.5.6.3 Na hipótese da irregularidade se referir a documentação relativa a garantia contratual, observar-se-á a regra de pagamento parcial indicada na **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA**;

9.1.5.6.4 Eventuais retenções de pagamentos ou pagamentos parciais, pelo **CONTRATANTE**, nos termos deste item, não autorizam a **CONTRATADA** a suspender a prestação dos serviços contratados ou a não realizar o adimplemento (total ou parcial) das suas obrigações contratuais;

9.1.5.6.5 Excepcionalmente no que tange ao faturamento do último mês de execução contratual, o pagamento somente será processado de modo integral, devendo a **CONTRATADA**, para tanto, apresentar, atendendo integral e plenamente todas as exigências contratuais, toda a documentação exigível por força deste instrumento e da legislação vigente, em especial aquela descrita nos **itens 9.2, 9.4.1.1 e 9.5**;

9.1.5.7 A reserva preventiva de valor poderá incidir sobre o montante total faturado tanto na hipótese de ausência total de comprovação das obrigações acessórias, quanto nas hipóteses em que os valores relativos às obrigações cujo cumprimento não foi devidamente comprovado alcançarem aquele montante;

9.1.5.8 Haverá tantas reservas preventivas de valores quantas se façam necessárias ao alcance do montante relativo a obrigações não comprovadas, inclusive em faturas subsequentes;

9.2 Para fim de faturamento **mensal**, a **CONTRATADA** deverá apresentar ordinariamente ao **CONTRATANTE** a seguinte documentação, referente especificamente ao mês faturado e/ou aos empregados alocados em dedicação exclusiva de mão de obra (conforme a natureza do documento):

9.2.1 Relatório de monitoração e controle de Indicadores de Nível de Serviços, relativos ao mês de referência, devidamente recebido pela Diretoria de Tecnologia da Informação do **CONTRATANTE**;

9.2.1.1 A **CONTRATADA** deverá apresentar a versão final dos relatórios, e somente após aprovação dos mesmos pelo **CONTRATANTE**, com consequente definição do valor do fator de ajuste relativo a cada faturamento mensal;

9.2.2 Nota Fiscal relativa à prestação dos serviços, conforme **item 4.16**, já ajustada ao valor a ser faturado após aplicação do fator de ajuste;

9.2.3 Certificado de Regularidade perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS (CRF), emitido pela Caixa Econômica Federal, válido;

9.2.4 Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão negativa de débitos relativos aos tributos federais e a inscrições em Dívida Ativa da União, expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal (SRF) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), válida;

9.2.5 Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Pública do Estado da Bahia, mediante apresentação de certidão negativa de débitos tributários, inclusive os inscritos na Dívida Ativa, de competência da Procuradoria Geral do Estado, expedida pela Secretaria da Fazenda do Estado da Bahia, válida;

9.2.5.1 Na hipótese de ser a **CONTRATADA** sediada em Estado diverso do da Bahia, deverá também ser apresentada certidão de regularidade perante a respectiva Fazenda Estadual;

9.2.6 Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Pública do Município-sede da **CONTRATADA**, mediante apresentação de certidão negativa de débitos tributários, inclusive os inscritos na Dívida Ativa, expedida pela Secretaria da Fazenda Municipal respectiva, válida;

9.2.7 Certidão negativa de falência ou concordata, emitida pelo distribuidor (Tribunal de Justiça) da sede da **CONTRATADA**, válida;

9.2.8 Prova de regularidade perante o Banco Nacional de Devedores Trabalhistas, de modo a comprovar a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho, válida;

9.2.9 Relação completa de todos os empregados alocados nas dependências do **CONTRATANTE** no respectivo mês, conforme **item 4.42.1**;

9.2.10 Relação completa de todos os empregados alocados substituídos ao longo do mês (com indicação de substituto e substituído), nos termos do **item 4.43.3**, e observado o quanto indicado no **item 4.43.3.1**;

9.2.11 Espelho analítico da folha de pagamento, relativa exclusivamente aos empregados alocados em dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos do **item 4.43.1 e seus subitens**;

9.2.11.1 A folha analítica deverá prever o pagamento de todos os auxílios, gratificações, adicionais e bônus previstos na norma coletiva, a que cada trabalhador individualmente fizer jus;

9.2.11.2 Nos termos, condições e valores indicados na norma coletiva em vigor, a folha analítica deverá prever o pagamento de bônus/participação dos lucros aos trabalhadores, pago em 02 (duas) parcelas iguais, nos meses de **março e dezembro** de cada ano;

9.2.11.2.1 Esta obrigação não se aplicará na hipótese de a **CONTRATADA** já efetuar o pagamento ordinário de participação nos lucros, devidamente comprovado;

9.2.12 Prova de quitação da folha de pagamento, específica dos empregados alocados em dedicação exclusiva de mão de obra, a ser emitida pela instituição bancária que efetuar o crédito em conta dos empregados, contendo o nome de cada funcionário, o valor e a data do crédito promovido, nos termos dos **itens 4.43.1 e respectivos subitens**;

9.2.13 Prova do pagamento do auxílio-transporte nos termos do **item 4.45.3 e seus subitens** deste instrumento, mediante emissão de extrato gerado pela empresa operadora do sistema de transporte coletivo público, contendo o nome de cada funcionário, o valor e a data do crédito efetivamente promovido, não se admitindo a comprovação mediante extratos de agendamento ou previsão de pagamentos;

9.2.13.1 Nos termos do **item 4.45.3.1.1**, na hipótese de pagamento mediante depósito em conta bancária de titularidade dos empregados, deverá a **CONTRATADA** comprovar a quitação dos valores devidos à título de auxílio-transporte mediante apresentação de extratos gerados pela instituição bancária que efetuar o crédito em conta dos empregados, contendo o nome de cada funcionário, o valor e a data do crédito promovido;

9.2.14 Prova do pagamento do auxílio-alimentação, mediante apresentação de extratos gerados pela instituição bancária que efetuar o crédito em conta dos empregados, contendo o nome de cada funcionário, o valor e a data do crédito promovido, nos termos do **item 4.45.3 e seus subitens** deste instrumento;

9.2.14.1 De acordo com o **item 4.45.3.2** deste instrumento, caso a **CONTRATADA** realize o pagamento do auxílio-alimentação mediante contratação de empresa de fornecimento de "vale-refeição" ou "vale-alimentação", a prova do respectivo pagamento deverá ser feita mediante emissão de extratos gerados pela Empresa fornecedora dos vales, contendo o nome de cada funcionário, o valor e a data do crédito efetivamente promovido, não se admitindo a comprovação mediante extratos de agendamento ou previsão de pagamentos;

9.2.15 Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social – GFIP, especificamente relacionada aos empregados alocados nas dependências do **CONTRATANTE** (com discriminação do **CONTRATANTE** como TOMADOR), a incluir as seguintes relações/informações:

9.2.15.1 Relação dos Trabalhadores Constantes no arquivo SEFIP (RE), na qual deverão constar os dados da **CONTRATADA** e os dos empregados alocados (apenas destes), os fatos geradores de contribuições previdenciárias e valores devidos ao INSS, bem como as remunerações dos trabalhadores (coincidentes com a folha de pagamento respectiva) e valores a serem recolhidos ao FGTS;

9.2.15.2 Relação de Tomador/Obra (RET);

9.2.15.3 Relatório analítico da GRF;

9.2.15.4 Recibo de entrega da Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais Previdenciários - DCTFWeb;

9.2.15.5 Relatório da declaração completa – DCTFWeb;

9.2.15.5.1 Relatórios de créditos – DCTFWeb;

9.2.15.6 Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP – Resumo do Fechamento – Tomador de Serviços/ Obra;

9.2.15.7 Relação dos Trabalhadores Constantes no Arquivo SEFIP – Resumo do Fechamento – Empresa – FGTS;

9.2.15.8 Resumo - Relação de Tomador/Obra (RET);

9.2.16 Cópia do Protocolo de Envio de Arquivos da GFIP, emitido pela Conectividade Social – CEF, cujo código NRA deve coincidir com aquele indicado nos relatórios da GFIP;

9.2.17 Cópia da Guia de Recolhimento de FGTS (GRF), emitida em nome da **CONTRATADA**, relativa exclusivamente aos empregados alocados nas dependências do **CONTRATANTE**, com a devida autenticação bancária mecânica de pagamento ou acompanhada do comprovante definitivo de pagamento, quando este for efetuado pela Internet, cujo valor total a recolher deve guardar identidade com aquele descrito no Relatório analítico da GRF;

9.2.18 Documento de Arrecadação de Receitas Federais – DARF, emitida em nome da **CONTRATADA**, referente ao mês sob faturamento, relativa exclusivamente aos empregados alocados nas dependências do **CONTRATANTE**, com a devida autenticação bancária mecânica de pagamento ou acompanhada do comprovante definitivo de pagamento, quando este for efetuado pela internet, cujo valor pago deverá guardar identidade de valor com o campo "Valor total do documento" do Documento de Arrecadação de Receitas Federais- DARF", bem como deverá guardar identidade de valor com o campo "TOTAL" e "Saldo a Pagar";

9.2.19 Cópias dos Avisos de Férias dos empregados em gozo de férias no respectivo mês, contendo informações relativas a período aquisitivo e período de gozo, datados e assinados por empregado e empregador, nos termos do **item 4.43.4.1**;

9.2.20 Prova do pagamento de férias e prêmio de férias dos empregados em gozo no respectivo mês, mediante apresentação dos recibos de férias (com memória de cálculo) e dos extratos gerados pela instituição bancária que efetuar o crédito em conta dos empregados, contendo o nome de cada funcionário, o valor e a data do crédito promovido, nos termos dos **itens 4.43.4.2 e 4.43.4.3**;

9.2.21 Cópia dos controles de jornada de trabalho (ponto) de todos os empregados alocados nas dependências do **CONTRATANTE**, observado o quanto disposto no **item 3.80.1 e subitens**;

9.2.21.1 Para fins de comprovação do efetivo cumprimento da jornada de trabalho, a **CONTRATADA** deverá apresentar os relatórios emitidos através de Registrador Eletrônico de Ponto – REP, nos termos da Portaria MTE nº 1.510/2009 e suas atualizações/complementações;

9.2.22 Relação completa de todos os empregados desvinculados da execução do contrato no respectivo mês, com indicação de nome e CPF, observado o **item 4.43.5**;

9.2.22.1 Na hipótese de o(s) funcionário(s) ter(em) sido igualmente desvinculado(s) do quadro de funcionários da empresa (demissão), a relação deverá estar acompanhada de toda a documentação completa acerca da(s) respectiva(s) rescisão(ões) de contrato(s) de trabalho, nos termos do **item 4.43.5.2 e seus subitens**;

9.2.22.2 Nas hipóteses de manutenção do(s) trabalhador(es) no quadro da **CONTRATADA**, deverá ser juntada a comprovação documental acerca da efetiva realocação do(s) funcionário(s) em outra(s) atividade(s) de prestação de serviços, sem que tenha havido a interrupção do(s) respectivo(s) contrato(s) de trabalho para com a **CONTRATADA**;

9.2.22.3 Caso não haja desligamento de funcionários no mês, a **CONTRATADA** deverá declarar por escrito tal circunstância;

9.2.23 Documentação completa relativa a empregado(s) incluído(s) (temporária ou definitivamente) na execução do presente instrumento no respectivo mês, nos termos do **item 4.43.3 e seus subitens**;

9.2.24 Prova do pagamento mensal do seguro de vida, caso previsto em lei ou norma coletiva aplicada, relativo a todos os empregados destacados para a execução do contrato em regime de dedicação exclusiva de mão de obra, relativo ao mês sob faturamento, composta de:

9.2.24.1 Extrato emitido pela Seguradora, contendo mês de referência, nomes completos de todos os funcionários abrangidos, data de inclusão e valores individuais;

9.2.24.2 Recibo emitido pela Seguradora ou comprovante de pagamento emitido por instituição bancária, acompanhados de cópias dos respectivos boletos de cobrança;

9.2.25 Havendo, a qualquer tempo, durante a prestação do serviço, previsão em convenção coletiva, do fornecimento de planos de assistência à saúde, e odontológico, a **CONTRATADA** deverá:

9.2.25.1 Comprovar, nominalmente, a contratação de Plano de Assistência Médica e Odontológica relativa a todos os trabalhadores destacados para a execução do contrato em regime de dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos da norma coletiva da respectiva categoria;

9.2.25.2 Comprovar os pagamentos mensais dos Planos de Assistência à Saúde e Odontológica de todos os empregados alocados nas dependências do **CONTRATANTE** (em regime de dedicação exclusiva de mão de obra), composta de:

9.2.25.2.1 Extratos serem emitidos pela instituição operadora do referido Plano, contendo mês de referência, nomes completos de todos os funcionários abrangidos e valores individualizados e total;

9.2.25.2 Recibo emitido pela instituição operadora do referido Plano ou comprovante de pagamento emitido por instituição bancária, acompanhado de cópia do respectivo boleto de cobrança;

9.2.25.3 Deverá ser apresentada, igualmente, cópia do contrato celebrado com a Operadora de Plano de Saúde e Odontológico contratada, nas seguintes hipóteses:

9.2.25.3.1 Na contratação de novo(s) funcionário(s), o(s) contrato(s) de experiência firmado entre as partes, adequado aos ditames legais;

9.2.25.3.2 Na hipótese de celebração de contrato por tempo indeterminado, tal circunstância deverá ser expressamente informada pela contratada;

9.2.25.3.3 Caso haja prorrogação do contrato de experiência, deverá ser remetida ao MPBA cópia do novo instrumento impreterivelmente no primeiro dia útil subsequente à celebração.

9.2.3 Documentações/comprovações exigíveis em razão da legislação aplicável à matéria, inclusive no tocante a normas previstas em instrumentos coletivos concernentes à categoria profissional;

9.3 Exclusivamente no que tange aos faturamentos dos meses de **novembro** e **dezembro**, deverão ser apresentadas, para além da documentação indicada no **item 9.2**, as folhas de pagamento analíticas relativas ao 13º (décimo terceiro) salário dos empregados alocados nas dependências do **CONTRATANTE** ao longo do ano correspondente, bem como GFIP e DCTFWeb (competência 13), acompanhadas da GRF e da DARF do E-social, bem como, dos respectivos comprovantes de pagamento, nos termos exigidos neste instrumento;

9.3.1 A comprovação do recolhimento do FGTS correlato deverá ocorrer nas faturas relativas às competências 11 e 12, por ocasião do pagamento da primeira e da segunda parcelas do 13º salário;

9.3.2 Na hipótese de a **CONTRATADA** efetuar antecipações de pagamento da 1ª (primeira) parcela do 13º salário, deverá apresentar a respectiva comprovação consolidada no faturamento relativo ao mês de novembro;

9.4 A **CONTRATADA** deverá apresentar ainda, **semestralmente - nos meses de janeiro e julho**:

9.4.1 A comprovação do recolhimento individualizado dos valores relativos ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e às contribuições previdenciárias (INSS), relativos aos funcionários alocados nas dependências do **CONTRATANTE** no respectivo semestre, mediante apresentação de extratos detalhados (com discriminação dos depósitos feitos a cada mês) emitidos pelo órgão gestor do FGTS e pela Previdência Social;

9.4.1.1 A documentação descrita deverá ser apresentada, igualmente, quando do faturamento do último mês de execução contratual, salvo manifestação expressa em contrário pelo **CONTRATANTE**;

9.4.1.2 Sem prejuízo da obrigação consignada neste item, deverá a **CONTRATADA**, quando do início da vigência contratual (e sempre que se fizer necessário), subscrever procuração (ou documento equivalente) que autorize o **CONTRATANTE**, a qualquer tempo, a ter acesso direto às informações sobre recolhimentos de FGTS junto à Caixa Econômica Federal e de INSS junto à Previdência Social, relativamente aos empregados alocados em dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos do **item 4.49**;

9.5 Especificamente quando da ocorrência do **encerramento contratual** (seja por extinção natural, rescisão contratual ou qualquer outra hipótese legalmente prevista), a **CONTRATADA** deverá apresentar ao **CONTRATANTE**, no que tange aos funcionários em regime de dedicação exclusiva de mão de obra:

9.5.1 Nos casos de desligamento do(s) funcionário(s) do quadro da **CONTRATADA**: a comprovação documental do efetivo adimplemento de todas as verbas rescisórias devidas aos trabalhadores, dentro do prazo legalmente previsto para tal quitação, acompanhada de toda a documentação exigida no **item 4.43.5.2; e/ou**

9.5.2 Nas hipóteses de manutenção do(s) trabalhador(es) no quadro da **CONTRATADA**: a comprovação documental acerca da efetiva realocação do(s) funcionário(s) em outra(s) atividade(s) de prestação de serviços, sem que tenha havido a interrupção do(s) respectivo(s) contrato(s) de trabalho para com a **CONTRATADA**;

9.5.3 Para fim de análise, pelo **CONTRATANTE**, da documentação apresentada, a **CONTRATADA** deverá declarar expressa e nominalmente quais funcionários serão desligados e quais serão mantidos formalmente vinculados à mesma;

9.5.4 Até que a **CONTRATADA** comprove satisfatoriamente o quanto exigido no **item 9.5 e seus subitens**, o **CONTRATANTE** poderá promover a retenção de: créditos existentes em favor da mesma e/ou da garantia contratual prestada, sem prejuízo do quanto disposto no **item 9.8 e seus subitens**;

9.6 A fim de assegurar/resguardar o cumprimento de todas as obrigações legais trabalhistas, sociais, tributárias, previdenciárias e comerciais pela **CONTRATADA**, poderá o **CONTRATANTE** exigir documentações além daquelas definidas nos **itens 9.2 a 9.5**, cuja apresentação, quando solicitada, também se configurará como critério de análise e deliberação sobre pagamento;

9.7 Na hipótese de reiteradas configurações de ausência de apresentação ou apresentação parcial/irregular da documentação referida nos **itens 9.2 a 9.5**, poderá o **CONTRATANTE**, a seu critério, realizar a suspensão do pagamento de faturas subsequentes, independentemente do quanto disposto no **item 9.8 e seus subitens**, e sem prejuízo da abertura de processo administrativo para apuração/aplicação das sanções contratuais cabíveis;

9.8 Para fins de análise sobre o adimplemento das obrigações contratuais, e consequente liberação de eventuais créditos existentes junto ao **CONTRATANTE** em favor da **CONTRATADA**, somente será considerado integralmente executado o contrato após a comprovação do pagamento, pela **CONTRATADA**, de todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias e rescisórias (quando couber) relativas aos empregados alocados nas dependências do **CONTRATANTE** ao longo do contrato, observado o quanto disposto no **item 9.1.2**;

9.8.1 Considerar-se-á crédito existente em favor da **CONTRATADA** o montante equivalente ao somatório das parcelas globais mensais faturadas e/ou faturáveis em razão de serviços já efetivamente executados, deduzidas as quantias relativas a eventuais retenções e/ou aplicações de multas, indenizações, encargos e/ou tributos de qualquer natureza;

9.8.2 Em sendo verificada a ausência de adimplemento de qualquer obrigação de cunho pecuniário relativa a empregado(s) alocado(s) nas dependências do **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** autoriza o **CONTRATANTE** a realizar, com a utilização de créditos existentes em favor daquela:

9.8.2.1 Retenção cautelar do valor correspondente ao montante dos valores relativos às obrigações que possam ensejar eventual responsabilidade solidária e/ou subsidiária;

9.8.2.2 Pagamento direto de verbas trabalhistas, devidamente discriminadas, aos empregados vinculados ao contrato, mediante depósito em contas bancárias de titularidade daqueles;

9.8.2.3 No tocante a inadimplemento(s) em relação ao FGTS e/ou ao INSS, realizar a quitação direta dos débitos existentes;

9.8.2.3.1 O pagamento direto, nestas hipóteses, fica condicionado à apresentação, pela **CONTRATADA**, dos relatórios da GFIP (constantes nos **itens 9.2.15 e 9.2.16**) relativos a todos funcionários que fazem parte da execução contratual, acompanhados das correlatas Guias de Recolhimento, em tempo hábil para o pagamento dentro da data-limite de vencimento de cada obrigação;

9.8.3 A previsão de pagamento direto constante no **item 9.8.2.2** não caracteriza vínculo do **CONTRATANTE** com os empregados da **CONTRATADA** ou gera qualquer tipo de responsabilidade direta do **CONTRATANTE** relativamente aos créditos que tais empregados possuam face à **CONTRATADA**;

9.8.4 A adoção das providências indicadas no **item 9.8.2** ensejarão a abertura de processo administrativo em desfavor da **CONTRATADA**, sem prejuízo de eventual deliberação sobre a rescisão unilateral sumária deste contrato;

9.9 A atualização monetária dos pagamentos devidos pelo **CONTRATANTE**, em caso de mora, será calculada considerando a data do vencimento da obrigação e do seu efetivo pagamento, de acordo com a variação do INPC do IBGE *pro rata tempore*, observado, sempre, o disposto no **item 9.1.2**;

9.9.1 Para efeito de caracterização de mora imputável ao **CONTRATANTE**, não serão considerados eventuais atrasos de pagamento no período de fechamento do exercício financeiro do Estado da Bahia, compreendido entre o final do mês de dezembro e o mês de janeiro do exercício subsequente, decorrentes de circunstâncias alheias à vontade das partes, isto é, por força de bloqueio de rotinas no sistema estadual obrigatoriamente utilizado para a execução dos pagamentos devidos pelo **CONTRATANTE**.

9.10 Os pagamentos serão efetuados através de ordem bancária, para crédito em conta corrente e agência indicadas pela **CONTRATADA**, preferencialmente em banco de movimentação oficial de recursos do Estado da Bahia;

9.11 O **CONTRATANTE** realizará retenções de cunho previdenciário e de impostos ou outras obrigações de natureza tributária, de acordo com a legislação vigente;

9.12 Para as obrigações contratuais acessórias, não mensuráveis financeiramente, cuja comprovação não ocorra na forma e prazo definidos neste instrumento, poderá o **CONTRATANTE**, à critério da fiscalização, reter até 50% (cinquenta por cento) do valor estabelecido no **item 9.1.5.6.2**, sem prejuízo da abertura de procedimento administrativo para eventual aplicação de penalidade. Consideram-se, exemplificativamente, como obrigações acessórias:

9.12.1 Apresentação da documentação admissional (contrato de trabalho, documentos de identificação oficial, carteira de trabalho com registro do trabalhador e assinatura da empresa, exames admissionais, acordo individual de jornada de trabalho);

9.12.2 Apresentação da documentação demissional (aviso prévio, carteira de trabalho atualizada e assinada pela empresa, exame demissional assinado pelo colaborador e pelo médico, relação de salários de contribuição do INSS, extrato de conta vinculada de FGTS para fins rescisórios);

CLÁUSULA DÉCIMA - DO REAJUSTAMENTO E DA REVISÃO DE PREÇOS

10.1 A eventual concessão de reajustamento, nos termos do inc. XXV do art. 8º c/c artigo 144 e seguintes da Lei Estadual – BA nº 9.433/2005, fica condicionada à apresentação de requerimento formal pela **CONTRATADA**, após o transcurso do prazo de 12 (doze) meses, contados da data da apresentação da proposta;

10.1.1 Adotar-se-á o INPC/IBGE como índice oficial para o cálculo da variação de preços, tendo como referencial o acumulado de 12 (doze) meses, sendo o termo inicial o mês de apresentação da proposta e termo final o mês que antecede a data de aniversário, a saber:

10.1.1.1 Mês 1: Janeiro/2024;

10.1.1.2 Mês 12: Dezembro/2024;

10.2 Serão objeto de reajuste apenas os valores relativos a parcelas de serviços empenhadas após o decurso do prazo de 12 (doze) meses, contados da apresentação da proposta, observando-se ainda que:

10.2.1 Reajustamentos subsequentes deverão observar o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contados da data-base de aplicabilidade da concessão do último reajuste;

10.2.2 A variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços não caracteriza alteração do mesmo, podendo ser registrada por simples apostila, dispensando a celebração de aditamento;

10.2.3 Quando, antes da data do reajustamento, tiver ocorrido revisão do contrato para manutenção do seu equilíbrio econômico-financeiro, exceto nas hipóteses de força maior, caso fortuito, agravação imprevista, fato da administração ou fato do príncipe, será a revisão considerada à ocasião do reajuste, para evitar acumulação injustificada;

10.3 A revisão de preços nos termos do inc. XXVI do art. 8º da Lei Estadual nº. 9.433/2005, por interesse da **CONTRATADA**, dependerá de requerimento formal, instruído com a documentação que comprove o desequilíbrio econômico-financeiro do Contrato. Deverá ser instaurada pelo **CONTRATANTE**, entretanto, quando este pretender recompor o preço que se tornou excessivo;

10.3.1 A revisão de preços, se ocorrer, deverá ser formalizada através de celebração de Aditivo Contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS ACRÉSCIMOS E DAS SUPRESSÕES

11.1 A **CONTRATADA** se obriga a aceitar, quando solicitado e devidamente motivado pela Administração, nas mesmas condições estabelecidas neste instrumento, os acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto, de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, na forma dos §§ 1º e 2º do art. 143 da Lei Estadual-BA nº 9.433/2005;

11.2 As supressões poderão ser superiores a 25% (vinte e cinco por cento), desde que haja resultado de acordo entre os contratantes;

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA GARANTIA CONTRATUAL

12.1 A **CONTRATADA** deverá apresentar ao **CONTRATANTE**, em até 10 (dez) dias da assinatura do contrato, garantia de 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, podendo optar por uma das modalidades previstas no parágrafo 1º do art. 136 da Lei Estadual nº 9.433/2005;

12.1.1 A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger o período adicional de 03 (três) meses, contado do termo final de vigência do contrato, o qual deve ser sempre contemplado na hipótese de prorrogação;

12.1.2 Na hipótese de exigência do instrumento contratual por instituição financeira para a emissão de apólice, quando for o caso, a **CONTRATADA** terá o prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da assinatura do contrato, para o cumprimento da exigência mencionada no **item 12.1**;

12.1.3 A ausência de apresentação da garantia e respectivo comprovante de quitação (conforme o caso) pela **CONTRATADA**, no prazo estipulado nesta cláusula, se configura como hipótese de retenção cautelar do correspondente valor sobre créditos faturados/faturáveis em seu favor, nos termos da **CLÁUSULA NONA** deste instrumento, sem prejuízos das sanções contratuais e legais aplicáveis à matéria, em especial o artigo 167, incisos III e X, da Lei Estadual/BA nº 9.433/2005;

12.2 A garantia, em qualquer das modalidades, responderá pelo inadimplemento das obrigações contratuais, inclusive dos débitos trabalhistas e previdenciários, e pelas multas impostas, independentemente de outras cominações legais;

12.2.1 A **CONTRATADA** fica obrigada a, durante toda a vigência do contrato, reforçar o valor vigente da garantia sempre que esta for utilizada para o adimplemento de obrigações e/ou multas;

12.3 A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

12.3.1 Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;

12.3.2 Prejuízos diretos causados ao **CONTRATANTE** decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

12.3.3 Multas moratórias e punitivas aplicadas pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**;

12.3.4 Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela **CONTRATADA**, quando couber;

12.4 A garantia, quando prestada nas modalidades seguro-garantia ou fiança bancária, deverá a ser emitida por instituição devidamente habilitada/credenciada pelo Banco Central para tal mister, e somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no **item 12.3**, devendo ser renovada a cada eventual prorrogação do mesmo;

12.4.1 No caso de seguro-garantia ou fiança bancária, não será admitida a existência de cláusulas que restrinjam ou atenuem a responsabilidade do segurador ou fiador;

12.4.2 Será recusado o seguro-garantia ou fiança bancária que não atender às especificações solicitadas, hipótese em que será notificada a **CONTRATADA** para que, no prazo de 05 (cinco) dias, sane a incorreção apontada ou promova a substituição da garantia por caução em dinheiro;

12.5 A garantia, quando prestada na modalidade caução, somente será restituída à **CONTRATADA**, no montante a que esta fizer jus, após o integral cumprimento/adimplemento de todas as obrigações contratuais e multas, observadas as regras impeditivas de pagamento constantes na **CLÁUSULA NONA**;

12.5.1 A garantia, quando prestada em dinheiro, será atualizada monetariamente segundo critérios da instituição bancária onde se procedeu ao depósito;

12.6 Caso haja a celebração de aditivo/apostilamento contratual que enseje acréscimo ao valor ou ao prazo contratado(s), a **CONTRATADA** fica obrigada a complementar a garantia, em igual proporção, antes da consagração do aditamento/apostila;

12.6.1 Nos termos do art. 20 do Decreto Estadual nº 12.967/2012, na hipótese de a **CONTRATADA** se negar a efetuar o reforço da garantia, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação, será aplicada multa no percentual de 2,5% (dois e meio por cento) incidente sobre o valor global anual efetivamente contratado;

12.6.2 Sem prejuízo do quanto disposto no **item 12.6.1**, a ausência de apresentação do reforço da garantia pela **CONTRATADA** (garantia e respectiva quitação, conforme o caso), no prazo estipulado, se configura como hipótese de retenção cautelar de valores sobre créditos faturados/faturáveis em seu favor, nos termos da **CLÁUSULA NONA** deste instrumento, sem prejuízos das sanções contratuais e legais aplicáveis à matéria, em especial o artigo 167, incisos III e X, da Lei Estadual/BA nº 9.433/2005;

12.6.2.1 Na hipótese prevista no **item 12.6.2**, a retenção corresponderá a:

12.6.2.1.1 5% (cinco por cento) do valor global atualizado do contrato, acrescido da multa de 2,5% (dois e meio por cento) prevista no **item 12.6.1**, quando se tratar de reforço relativo ao prazo de vigência do contrato e, consequentemente, da garantia;

12.6.2.1.2 o montante correspondente à diferença entre o reforço devido e a garantia vigente, acrescido da multa de 2,5% (dois e meio por cento) prevista no **item 12.6.1**, quando se tratar de reforço relativo ao valor do contrato;

12.7 Somente haverá liberação da garantia ante a comprovação ao **CONTRATANTE** do pagamento pela **CONTRATADA** de todas as obrigações contratuais, especialmente as com cunhos trabalhistas, rescisórios, sociais e previdenciários relativas a todos os empregados destacados para a prestação dos serviços objeto deste instrumento, bem como após a conclusão de eventuais processos administrativos em andamento, instaurados em razão deste contrato;

12.7.1 Na hipótese de ausência de comprovação do pagamento de obrigações, pela **CONTRATADA**, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias para o encerramento do prazo adicional consignado no **item 12.1.1**, poderá o **CONTRATANTE** utilizar a garantia contratual para realizar diretamente o referido adimplemento, sem prejuízo da responsabilidade imputada à **CONTRATADA**, bem como da aplicação das sanções cabíveis;

12.7.2 Sem prejuízo do quanto previsto neste item e na **CLÁUSULA NONA**, é requisito para a liberação da garantia a apresentação, ao final do contrato, dos seguintes documentos:

12.7.2.1 Relatório circunstanciado da situação trabalhista de todos os empregados vinculados ao contrato, devidamente assinada pelo representante legal da **CONTRATADA**;

12.7.2.2 Cópias dos termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados terceirizados, devidamente homologados, quando exigível pela legislação trabalhista, acompanhadas dos originais para conferência no local de recebimento;

12.7.2.3 Cópias das Guias de Recolhimento Rescisório do FGTS - GRRF, que deverão consignar o recolhimento da multa rescisória respectiva, nos casos de despedida sem justa causa, quando exigível pela legislação trabalhista, acompanhadas dos originais para conferência no local de recebimento;

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

13.1 Na forma das disposições estabelecidas na Lei Estadual-BA nº 9.433/2005, o **CONTRATANTE** designará servidor(es), **por meio de Portaria específica para tal fim**, para a fiscalização deste contrato, tendo poderes, entre outros, para notificar expressamente a **CONTRATADA** sobre as irregularidades ou falhas que porventura venham a ser encontradas na execução deste instrumento;

13.1.1 Considerar-se-ão como meios válidos de notificação à **CONTRATADA**:

13.1.1.1 Meio digital, mediante mensagem enviada ao endereço eletrônico (e-mail) do preposto designado ou seu suplente;

13.1.1.2 Via expressa, mediante entrega do documento através do serviço de moto-frete, no endereço-sede consignado no preâmbulo deste contrato;

13.1.1.3 Via postal, mediante remessa de documento através de postagem via Correios, com aviso de recebimento, endereçado à sede da **CONTRATADA** consignada no preâmbulo deste instrumento;

13.1.2 O **CONTRATANTE** poderá utilizar, a seu critério, quaisquer dos meios de comunicação previstos, conforme a necessidade e as características/circunstâncias ensejadoras de cada notificação;

13.1.2.1 Em atenção aos princípios da economicidade e da celeridade, priorizar-se-á a utilização de comunicações eletrônicas para notificações relativas a solicitações de informações e/ou documentos, bem como para tratar de assuntos ligados à execução ordinária dos termos deste contrato;

13.1.3 Reputar-se-ão como válidas as comunicações previstas nos **itens 13.1.1.2 e 13.1.1.3** que comprovadamente tenham sido entregues no endereço-sede da **CONTRATADA** consignado neste instrumento, desde que devidamente datados e assinados pelos respectivos recebedores, independentemente do cargo/função exercido na empresa;

13.1.4 Reputar-se-ão como válidas as comunicações eletrônicas previstas no **item 13.1.1.1** que se comprovem entregues nos endereços eletrônicos consignados na carta de preposição, mediante aviso de confirmação de recebimento e/ou leitura;

13.1.4.1 Qualquer indisponibilidade no serviço de correio eletrônico da **CONTRATADA** deverá ser expressa e imediatamente comunicada ao **CONTRATANTE**, sob pena de desconsideração do respectivo período sem operação para fim de suspensão do prazo para atendimento/resposta à notificação;

13.1.5 Quando necessários, os prazos para resposta, pela **CONTRATADA**, serão fixados exclusivamente pelo **CONTRATANTE**, conforme a natureza dos fatos narrados e a urgência na adoção das providências em cada caso concreto;

13.1.5.1 Pedidos de prorrogação de prazo para completo saneamento das pendências/irregularidades apontadas em notificação somente serão admitidos dentro do(s) prazo(s) originalmente determinado(s), mediante requerimento expresso pela **CONTRATADA**, devidamente justificado e comprovado (conforme o caso), o qual será submetido a juízo de conveniência/oportunidade/legalidade pelo **CONTRATANTE**;

13.1.6 Os documentos comprobatórios e/ou esclarecimentos solicitados à **CONTRATADA**, em regra, deverão ser entregues ao **CONTRATANTE** em meio físico, salvo deliberação deste em contrário;

13.2 Incumbe à fiscalização acompanhar e verificar a perfeita execução do contrato, em todas as suas fases, competindo-lhe, primordialmente:

13.2.1 Acompanhar o cumprimento dos prazos de execução descritos neste instrumento, e anotar, em registro próprio, as ocorrências relativas à execução do contrato, determinando as providências necessárias à correção de falhas, irregularidades e/ou defeitos, podendo ainda suspender-lhes a execução, sem prejuízos das sanções contratuais legais;

13.2.2 Transmitir à **CONTRATADA** instruções, e comunicar alterações de prazos, cronogramas de execução e especificações do projeto, quando for o caso;

13.2.3 Dar imediata ciência a seus superiores dos incidentes e ocorrências da execução que possam acarretar a imposição de sanções ou a rescisão contratual;

13.2.4 Adotar, junto a terceiros, as providências necessárias para a regularidade da execução do contrato;

13.2.5 Promover a verificação dos serviços já efetuados, emitindo a competente habilitação para o recebimento de pagamentos;

13.2.6 Esclarecer prontamente as dúvidas da **CONTRATADA**, solicitando ao setor competente do **CONTRATANTE**, se necessário, parecer de especialistas;

13.2.7 Fiscalizar a obrigação da **CONTRATADA** de manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação, bem como o regular cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato;

13.3 A fiscalização, pelo **CONTRATANTE**, não desobriga a **CONTRATADA** de sua responsabilidade quanto à perfeita execução do objeto contratual;

13.3.1 A ausência de comunicação, por parte do **CONTRATANTE**, sobre irregularidades ou falhas, não exime a **CONTRATADA** das responsabilidades determinadas neste contrato;

13.3.2 A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da **CONTRATADA** quanto aos danos causados diretamente ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato ou, ainda, resultante de imperfeições técnicas, vício redibitório ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior (quando couber);

13.3.2.1 A ocorrência de qualquer destas hipóteses não implica em corresponsabilidade do **CONTRATANTE** ou de seus agentes, conforme dispõe o art. 158 da Lei Estadual nº 9.433/2005;

13.4 O **CONTRATANTE** poderá recusar, sustar e/ou determinar a execução/refazimento de serviços que não estejam sendo ou não tenham sido executados de acordo com as Normas Técnicas e/ou em conformidade com as condições deste contrato ou do procedimento licitatório que o originou, ou ainda que atentem contra a segurança de terceiros ou de bens;

13.4.1 Qualquer serviço considerado não aceitável, no todo ou em parte, deverá ser refeito, reparado ou substituído pela **CONTRATADA**, às suas expensas;

13.4.2 A não aceitação de algum serviço, no todo ou em parte, não implicará na dilação do prazo de execução, salvo expressa concordância do **CONTRATANTE**;

13.5 Para fins de fiscalização, o **CONTRATANTE** poderá solicitar à **CONTRATADA**, a qualquer tempo, os documentos relacionados com a execução do presente contrato;

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS PENALIDADES

14.1 A **CONTRATADA** sujeitar-se-á às sanções administrativas previstas na Lei Estadual-BA nº 9.433/2005, as quais poderão vir a ser aplicadas após o prévio e devido processo administrativo, assegurando-lhe, sempre, o contraditório e a ampla defesa;

14.1.1 A apuração e aplicação de descontos por **NMS** sobre o faturamento mensal não impedem ou limitam o **CONTRATANTE** ao exercício da prerrogativa de instaurar processo administrativo para apuração de quaisquer faltas e/ou inexecuções verificadas ao longo da vigência contratual;

14.2 - Em caso de inadimplemento parcial ou total de obrigações pela **CONTRATADA**, e não sendo suas justificativas aceitas pelo **CONTRATANTE**, àquela poderão ser aplicadas, observado o disposto no item anterior, as seguintes penalidades:

14.2.1 Multa;

14.2.2 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração pelo prazo de até 05 (cinco) anos;

14.2.3 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes desta punição e até que seja promovida sua reabilitação perante a Administração Pública Estadual;

14.2.4 Descredenciamento do sistema de registro cadastral.

14.3 Nas hipóteses de aplicação das sanções previstas nos **itens 14.2.2 a 14.2.4**, estas serão impostas à **CONTRATADA** cumulativamente com multa;

14.4 A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato, sujeitará a **CONTRATADA** à multa de mora, que será que será apurada **por infração** e graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos os seguintes limites máximos:

14.4.1 Para hipótese de inexecução relacionada ao cumprimento de obrigação **principal**:

14.4.1.1 - 10% (dez por cento) sobre o valor anual do contrato, em caso de descumprimento total da obrigação;

14.4.1.2 - 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o 30º (trigésimo) dia de atraso, sobre o valor total da parte do serviço não realizado e/ou não comprovado;

14.4.1.3 - 0,7% (sete décimos por cento) por cada dia de atraso subsequente ao 30º (trigésimo), sobre o valor da parte do serviço não realizado e/ou não comprovado;

14.4.2 Para hipótese de inexecução relacionada ao cumprimento de obrigação **acessória**:

14.4.2.1 0,2% (dois décimos por cento) ao dia, até o 30º (trigésimo) dia de atraso, sobre o valor total mensal faturado;

14.4.2.2 0,6% (seis décimos por cento) por cada dia de atraso subsequente ao 30º (trigésimo), sobre o valor total mensal faturado;

14.4.2.3 Para **cada** obrigação acessória descumprida, a aplicação dos percentuais definidos nos **subitens 15.4.2.1 e 15.4.2.2**, estará limitada ao montante global de 10% (dez por cento) do valor global mensal máximo do contrato, conforme **item 7.1**;

14.5. A aplicação de multa à **CONTRATADA** não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções previstas na Lei Estadual-BA nº 9.433/2005;

14.6 Quando aplicadas, as multas deverão ser pagas espontaneamente no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, ou serem deduzidas do pagamento a ser efetuado pelo **CONTRATANTE**, caso este deva ocorrer dentro daquele prazo;

14.6.1 Na hipótese de ausência de adimplemento voluntário e impossibilidade de dedução, as multas serão descontadas da garantia contratual ou, na inviabilidade desta, cobradas judicialmente, a critério do **CONTRATANTE**;

14.7 A aplicação de multas não tem caráter compensatório, e o seu pagamento não eximirá a **CONTRATADA** da responsabilidade por perdas e/ou danos decorrentes das infrações cometidas;

14.8 Os custos correspondentes a danos e/ou prejuízos causados por culpa ou dolo da **CONTRATADA** deverão ser ressarcidos ao **CONTRATANTE** no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da notificação administrativa, sob pena de, sem prejuízo do ressarcimento, serem considerados como hipótese de inadimplemento contratual, sujeita, portanto, à aplicação das sanções administrativas previstas nesta Cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA RESCISÃO

15.1 A inexecução total ou parcial do Contrato ensejará a sua rescisão, com as consequências contratuais previstas no Capítulo IX, Seção VIII - Da Inexecução e da Rescisão dos Contratos, da Lei Estadual-BA nº 9.433/2005;

15.2 O **CONTRATANTE** poderá rescindir unilateral e administrativamente o presente Contrato, nas hipóteses previstas nos incisos I a XVI, XX e XXI do art. 167 da Lei Estadual-BA nº 9.433/2005.

15.3 Havendo rescisão administrativa do presente contrato, baseada em alguma das hipóteses previstas nos incisos II a XII do art. 167 da Lei Estadual-BA nº 9.433/2005, o **CONTRATANTE** poderá adotar, no que couber, as medidas discriminadas no art. 169 do referido diploma legal.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA PROPRIEDADE DOS PRODUTOS GERADOS

16.1 Todos os produtos gerados pela **CONTRATADA**, para atendimento do objeto do presente Contrato, serão única e exclusivamente de propriedade do **CONTRATANTE**.

16.1.1 Entende-se como produtos gerados: os documentos de projeto, especificação de processos, relatórios, portais, base de conhecimento e scripts de atendimento.

16.2 O **CONTRATANTE**, para todos os efeitos de aplicação das Leis 9.609/98 e 9.610/98 e regulamentos correlatos, será o único proprietário dos artefatos documentais relacionados aos seus projetos, implantação e utilização, produzidos pela **CONTRATADA** na execução do objeto contratual.

16.3 Os produtos originados do contrato não poderão, em hipótese alguma, ser cedidos, copiados e utilizados sem autorização prévia do **CONTRATANTE**;

16.4 É vedada a comercialização ou veiculação de publicidade direta ou indireta relacionada aos serviços prestados, salvo se houver prévia autorização do **CONTRATANTE**;

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL FINAL

17.1 A **CONTRATADA** se compromete, em conformidade com o parágrafo 4º do artigo 23 da Lei Estadual-Ba nº 9.433/2005, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para o **CONTRATANTE** - e/ou para outra empresa por ele indicada, todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados;

17.2 A transição contratual final se refere ao processo de finalização da prestação dos serviços pela **CONTRATADA**, quando do período de encerramento do contrato;

17.2.1 As atividades de transição contratual e encerramento do contrato incluem a entrega de versões finais dos produtos e da documentação, a transferência de conhecimentos, a revogação de perfis de acesso, a eliminação de caixas postais, dentre outras, conforme o disposto no art. 24 da Resolução Nº 102/2013 do CNMP;

17.2.2 Na transição contratual final, todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados ao **CONTRATANTE**, ou empresa por ele designada, em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos após a finalização do contrato;

17.2.3 A transferência de conhecimento das soluções desenvolvidas pela **CONTRATADA** deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para o **CONTRATANTE**, por meio de eventos específicos, preferencialmente em ambiente disponibilizado pelo **CONTRATANTE**, e baseados em documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida;

17.2.3.1 O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo **CONTRATANTE**;

17.2.4 Deverá ser fornecida uma cópia (*dump*) do banco de dados utilizado pela solução da Central de Serviços. Este banco de dados não deverá ter nenhum dado criptografado. Junto com o mesmo, deve ser fornecido modelo, dicionário de dados e *script* de criação do banco de dados.

17.3 Caso o software contratado seja não proprietário, ao final da prestação dos serviços contratados ele será de propriedade do **CONTRATANTE** e estas devem ser geradas dentro da estrutura do projeto, bem como todas as informações coletadas durante toda a prestação dos serviços;

17.4 A **CONTRATADA** deve elaborar o Plano de Transição, no prazo de 60 (sessenta) dias corridos antes do encerramento do contrato, para a transferência integral e irrestrita dos conhecimentos e das competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços;

17.4.1 A data de início de execução do Plano de Transição será determinada pelo **CONTRATANTE**;

17.4.2 O Plano de Transição dos Serviços deve tratar, no mínimo, dos seguintes tópicos:

17.4.2.1 Identificação dos profissionais da **CONTRATADA** que irão compor a equipe de transferência de conhecimentos, bem como os seus papéis e as suas responsabilidades;

17.4.2.2 Cronograma geral do repasse, identificando para cada serviço ou tipo de serviços: as etapas e as atividades com suas respectivas datas de início e término, os produtos gerados, os recursos envolvidos e os marcos intermediários, quando aplicável;

17.4.2.2.1 O cronograma será avaliado pelo **CONTRATANTE** e poderá ser complementado nas primeiras reuniões para aprovação do cronograma definitivo;

17.4.2.3 Plano de gerenciamento de riscos e plano de contingência;

17.3.2.4 Estratégia de acompanhamento do encerramento;

17.3.2.5 Descrição da forma de entrega ao **CONTRATANTE** de todos os dados em poder da **CONTRATADA**, incluindo-se a totalidade dos dados contidos no Sistema de Controle de Demandas da **CONTRATADA**, se existir;

17.3.2.6 Relação das Ordens de Serviço canceladas automaticamente em razão do encerramento do contrato, com relatório detalhado da parte dos serviços executados;

17.4 Nenhum pagamento adicional será devido à **CONTRATADA** pela elaboração ou pela execução do Plano de Transição;

17.5 A ausência de cooperação e/ou a retenção de qualquer informação ou dado por parte da **CONTRATADA** ou seus representantes/empregados, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá inexecução contratual, sujeitando aquela à reparação de todos os danos/prejuízos causados ao **CONTRATANTE**, sem prejuízo da aplicação das demais sanções administrativas cabíveis;

17.6 Na hipótese de a **CONTRATADA** ser a licitante vencedora do novo contrato, as ações de transição contratual e repasse de conhecimentos poderão ser revistas, a critério do **CONTRATANTE**, de forma a adequar-se à situação descrita;

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – CUMPRIMENTO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LEI N. 13.709/2018

18.1 É vedado às partes a utilização de todo e qualquer dado pessoal repassado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, mantendo-se sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

18.2 A **CONTRATADA** declara que tem ciência da existência da Lei Geral de Proteção de Dados e se compromete a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação com o intuito de proteger os dados pessoais repassados pelo **CONTRATANTE**.

18.3 A **CONTRATADA** fica obrigada a comunicar ao **Ministério Público do Estado da Bahia**, em até 24 (vinte e quatro) horas do conhecimento, qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, bem como adotar as providências dispostas no art. 48 da LGPD.

18.4 A **CONTRATADA** cooperará com a **CONTRATANTE** no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, ANPD e Órgãos de controle administrativo em geral;

18.5 Eventuais responsabilidades das partes serão apuradas conforme estabelecido neste contrato e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA VINCULAÇÃO AO EDITAL DE LICITAÇÃO E À PROPOSTA DA CONTRATADA

Integram o presente contrato, como se nele estivessem transcritas, as cláusulas e condições estabelecidas no Edital do processo de Licitação que o originou, referido no preâmbulo deste instrumento, bem como na proposta da **CONTRATADA** apresentada no referido processo, naquilo em que não diverjam deste instrumento.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA PUBLICIDADE

O **CONTRATANTE** será responsável pela publicação do resumo deste instrumento no Diário da Justiça Eletrônico (DJ-e), do Poder Judiciário do Estado da Bahia, no prazo de 10 (dez) dias corridos, contados a partir da sua assinatura.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DO FORO

Fica eleito o Foro da Cidade do Salvador-Bahia, que prevalecerá sobre qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente Contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

22.1 O **CONTRATANTE** não responderá por quaisquer compromissos assumidos perante terceiros pela **CONTRATADA**, ou seus prepostos, ainda que vinculados à execução do presente contrato;

22.2 A inadimplência da **CONTRATADA**, com relação a quaisquer custos, despesas, tributos, exigências ou encargos previstos neste contrato, não transfere ao **CONTRATANTE** a responsabilidade pelo seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato;

22.3 Aplicar-se-á a Lei Estadual nº 9.433/2005 para dirimir toda e qualquer questão legal relativa à execução deste contrato, em especial os casos omissos;

22.4 Fica assegurado ao **CONTRATANTE** o direito de alterar unilateralmente o contrato, mediante justificação expressa, nas hipóteses previstas no inciso I do art. 143 da Lei Estadual nº 9.433/2005, para melhor adequação às finalidades de interesse público, desde que mantido o equilíbrio econômico-financeiro original do contrato e respeitados os demais direitos da **CONTRATADA**;

22.5 Não caracterizam novação eventuais variações do valor contratual resultantes de reajustamento e/ou revisão de preços, de compensações financeiras decorrentes das condições de pagamento nele previstas ou, ainda, de alterações de valor em razão da aplicação de penalidades;

E, por assim estarem justos e contratados, firmam o presente Contrato para que produza seus efeitos legais, após a publicação na Imprensa Oficial.

SOLUTIS TECNOLOGIAS LTDA
Marco Césare Braga Pereira
Representante legal
CONTRATADA

Ministério Público do Estado da Bahia
André Luis Sant'Ana Ribeiro
Superintendente de Gestão Administrativa
CONTRATANTE



Documento assinado eletronicamente por **MARCO CESARE BRAGA PEREIRA** em 22/03/2024, às 09:35, conforme Ato Normativo nº 047, de 15 de Dezembro de 2020 - Ministério Público do Estado da Bahia.



Documento assinado eletronicamente por **André Luis Sant'Ana Ribeiro** em 25/03/2024, às 18:21, conforme Ato Normativo nº 047, de 15 de Dezembro de 2020 - Ministério Público do Estado da Bahia.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.sistemas.mpba.mp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0996378** e o código CRC **0E7401F2**.



CONTRATO

APENSO I

Localidades abrangidas pela prestação dos serviços de 2º nível de atendimento presencial

MUNICÍPIO	TIPO PROMOTORIA	NOME DO FÓRUM (SE FOR O CASO)	ENDEREÇO
Salvador	Sede CAB		ENDEREÇO: 5ª AVENIDA, 750 - CENTRO ADMINISTRATIVO DA BAHIA - SALVADOR-BA - CEP: 41.745-004
Salvador	Sede Nazaré		ENDEREÇO: AV. JOANA ANGÉLICA, 1312 - NAZARÉ - SALVADOR-BA - CEP: 40.050-001
Salvador	CEAF		Rua Pedro Américo, nº 13, Jardim Baiano, Nazaré, CEP: 40.050-340, Salvador-BA
Salvador	9ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA CRIMINAL		Travessa São Marcelino, s/n, Liberdade, CEP: 40.375-640, Salvador-BA
Salvador	NAZARÉ - ANFRISIA SANTIAGO / PALACETE FERRARO		Avenida Joana Angélica, nº 1.830, Nazaré, CEP: 40.050-001, Salvador-BA
Salvador	PIATÃ - CASA DA JUSTIÇA E CIDADANIA		Rua Deputado Paulo Jackson, nº 560, 4º andar, Piatã, CEP: 41.650-020, Salvador-BA
Salvador - Fórum Barbosa	Ruy REGISTROS PÚBLICOS E IMÓVEIS		Fórum Ruy Barbosa, 3º andar, sala 306, Largo do Campo da Pólvora, Nazaré, CEP: 40.040310, Salvador-BA
Salvador - Fórum Carlos Souto	PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DE FAMÍLIA		Rua do Tinguí, s/n, Salas 101-102, Nazaré, CEP: 40.040-380, Salvador-BA
Salvador - Sussuarana	PROMOTORIAS CRIMINAIS		Avenida Ulisses Guimarães, nº 690, Sussuarana, CEP: 41.213-000, Salvador-BA
Salvador - Suarez Trade			Avenida Tancredo Neves, nº 450, Edif. Suarez Trade,- sala 2502, Caminho das Árvores, CEP: 41.820-020, Salvador-BA
Salvador - Bomfim	PROMOTORIA DE JUSTIÇA MILITAR		Avenida Dendzeiros, nº 187, Bonfim, CEP 40415-000, Salvador-BA
Alagoinhas	REGIONAL		Largo da Independência, nº 72, Bairro: Kennedy, CEP 48.020-480, Alagoinhas- BA
Amargosa	PROMOTORIA		Rua das Araras, nº 301, Lot. Parque dos Pássaros, Bairro: Catiaira - CEP: 45.300.00, Amargosa-BA
Amargosa	PROMOTORIA DE JUSTIÇA REGIONAL ESPECIALIZADA EM MEIO AMBIENTE COM SEDE NA COMARCA DE AMARGOSA		Rua das Araras, nº 301, Lot. Parque dos Pássaros, Bairro: Catiaira - CEP: 45.300.00, Amargosa-BA
Amélia Rodrigues	PROMOTORIA	Fórum da Comarca de Amélia Rodrigues	Rua Raolindo Bastos dos Santos, s/n, Bairro: Itapicuru, CEP: 44.230-000, Amélia Rodrigues-BA
Anagé	PROMOTORIA	Fórum Abimael do Prado Nogueira	Rua Agnelo Cardoso, s/n, Bairro: São João Batista, CEP: 45.180-000, Anagé-BA

Andaraí	PROMOTORIA	Fórum de Andaraí	Praça São Francisco de Assis, Alto do Ibirapitanga, s/n, CEP: 46.830-000, Andaraí-BA
Antas	PROMOTORIA	Fórum Ademar do Nascimento Nilo	Rua João Nilo, nº 358, Centro, CEP: 48.420000, Antas-BA
Araci	PROMOTORIA	Fórum Júlio Oliveira Carvalho	Rua Sete de Setembro, nº 328, Centro, CEP: 48.760-000, Araci-BA
Baianópolis	PROMOTORIA	Fórum Caio Torres Bandeira	Avenida Antonio Carlos Magalhães, nº 61, Centro, CEP: 47.830-000, Baianópolis-BA
Barra	PROMOTORIA	Fórum Des. Deocleciano de Oliveira Martins Filho	Praça do Rosário, s/n, Centro, CEP: 47.100000, Barra-BA
Barra	PROMOTORIA	Fórum Des. Deocleciano de Oliveira Martins Filho	Praça do Rosário, s/n, Centro, CEP: 47.100000, Barra-BA
Barra da Estiva	PROMOTORIA	Fórum Eliezer Rodrigues de Souza	Rua Prof. Santa Vieira de Castro, nº 106, Centro, CEP: 46.650-000, Barra da Estiva-BA
Barra do Choça	PROMOTORIA	Fórum de Barra do Choça	Rua Dom. Crimério, nº 111, CEP: 45.120-000, Barra do Choça-BA
Barra do Mendes	PROMOTORIA	Fórum Alberic Campos de Oliveira	Rua Antônio Evaristo dos Santos, nº 02, Centro, CEP: 44.990-000, Barra do Mendes-BA
Barreiras	REGIONAL		Rua Guarujá n. 920, Bairro Sandra Regina, 47.802-062 Barreiras-BA
Barreiras - CIRA	CENTRO INTEGRADO DE RECUPERAÇÃO DE ATIVOS		Rua Guadalajara, nº 561, Centro, CEP: 47.800-020, Barreiras-BA
Belmonte	PROMOTORIA	Fórum Luiz Viana Filho	Avenida Riomar, nº 159, CEP: 45.800-000, Belmonte-BA
Belo Campo	PROMOTORIA	Fórum Des. Gérson Pereira dos Santos	Rua São Sebastião, nº 15, CEP: 45.160-000, Belo Campo-BA
Bom Jesus da Lapa	REGIONAL		Rua Izael Martins Ribeiro, Nº 276, Amaralina, CEP: 47.600-000, Bom Jesus da Lapa-BA
Brumado	REGIONAL		Av. João Paulo I, nº 998, Bairro Nobre, CEP: 46.100-000, Brumado - BA
Buerarema	PROMOTORIA	Fórum Gerson Pereira dos Santos	Avenida Góes Calmon, nº 513, Centro, CEP: 45615-970, Buerarema-BA
Cachoeira	PROMOTORIA	Fórum Augusto Teixeira de Freitas	Praça Juíza Ivone Bessa Ramos, s/n, Centro, CEP: 44.300-000, Cachoeira-BA,
Caculé	PROMOTORIA	Fórum Naomar Alcântara	Praça Miguel Fernandes, s/n, Centro, CEP: 46.300-000, Caculé-BA
Caetité	PROMOTORIA		Rua das Nações, nº 40, Centro, CEP: 46.400000, Caetité-BA
Camacã	PROMOTORIA		Rua Isabela Nascimento Seara, nº 137, Centro, CEP: 45.880-000, Camacã-BA
Camaçari	REGIONAL		Rua do Contorno, s/n, Centro Administrativo, Centro, Camaçari – BA, CEP 42.800-918
Camamu	PROMOTORIA	Fórum Promotora Alvalysias Ferreira	Praça Dr. Pirajá da Silva, nº 437, Centro, Camamu – BA, CEP 45.445-000
Campo Formoso	PROMOTORIA	Fórum Des. Adolfo Leitão Guerra	Praça 2 de Julho, s/n, CEP: 44.790-000, Campo Formoso-BA
Canarana		Fórum Des. Mário Albiani	Avenida Francisco Barbosa do Nascimento, s/n, CEP: 44.890-000, Canarana-BA
Canavieiras	PROMOTORIA		Avenida Otávio Mangabeira, nº 755, Centro, CEP: 45.860-000, Canavieiras-BA

Candeias	PROMOTORIA		Praça dos Três Poderes, s/n, Zona Rural de Candeias, Bairro Ouro Negro, CEP: 43.800-000, Candeias-BA
Cândido Sales	PROMOTORIA	Fórum da Comarca de Cândido Sales	Praça Moisés Felix dos Santos, nº 145, Centro, CEP: 45157-000, Cândido Sales-BA
Cansanção	PROMOTORIA	Fórum Des. Gerson Pereira dos Santos	Avenida Presidente Tancredo Neves, nº 584, Centro, CEP: 48.840-000, Cansanção-BA
Capela do Alto Alegre		Fórum Dr. Eliel Martins	Rua Aldemiro Pedreira Sampaio, s/n - Centro - Capela do Alto Alegre-BA, CEP: 44.645-000
Capim Grosso	PROMOTORIA	Fórum Dr. Fernando Mário Pires Daltro	Avenida Luis Eduardo Magalhães, s/n, CEP: 44.695-000, Capim Grosso-BA
Caravelas	PROMOTORIA	Fórum Ministro Aliomar Baleeiro	Praça Teófilo Otoni, s/n, CEP: 45.900-000, Caravelas-BA
Carinhanha	PROMOTORIA	Fórum Ministro Adhemar Raimundo da Silva	Praça Deputado Henrique Brito, nº 296, Centro, CEP: 46.445-000, Carinhanha-BA
Casa Nova	PROMOTORIA		Quadra KL, Lote 12, Centro, CEP: 47.300-000, Casa Nova-BA
Castro Alves	PROMOTORIA	Fórum Des. Clóvis Leone	Praça da Liberdade, nº 02, Centro, CEP: 44.500-000, Castro Alves-BA
Catu	PROMOTORIA		Rua Ministro Ernesto Simões Filho, Nº 356, Boa Vista, CEP: 48.110-000, Catu-BA
Central	PROMOTORIA	Fórum Des. Manoel Pereira	Praça Campídio Pires Maciel, nº 88, Centro, CEP: 44.940-000, Central-BA
Chorrochó	PROMOTORIA	Fórum Dr. Olinto Lopes Galvão Filho	Rua Coronel João Sá, s/n, CEP 48.660-000, Chorrochó-BA
Cícero Dantas	PROMOTORIA		Praça Raimundo Borges, nº 120, Centro, CEP: 48.410-000, Cícero Dantas-BA
Cipó	PROMOTORIA	Fórum Ministro José Cândido de Carvalho Filho	Avenida Sete de Setembro, s/n, Centro, CEP: 48.450-000, Cipó-BA
Coaraci	PROMOTORIA	Fórum Des. Mário Albiani	Rua Clarencio Gomes Baracho, nº 36, Centro, CEP: 45.638-000, Coaraci-BA
Cocos	PROMOTORIA	Fórum Milton Lopes de Souza	Rua Moisés Alves de Moura, nº 119, Centro, CEP: 47.680-000, Cocos-BA
Conceição do Almeida	PROMOTORIA	Fórum Dr. Alfredo Passos	Rua Dr. José Joaquim de Almeida, nº 48, Centro, CEP: 44.540-000, Conceição do Almeida-BA
Conceição do Coité	PROMOTORIA		Rua Presidente Costa e Silva, Centro, CEP 48.730-000, Conceição do Coité-BA
Conceição do Jacuípe	PROMOTORIA	Fórum Juiz Obedi Bento de Araújo Miranda	Rua Manoel Anacleto Ferreira da Silva, s/n, CEP: 44.245-000, Conceição do Jacuípe-BA
Conde	PROMOTORIA	Fórum Murilo Coelho Cavalcanti	Praça Valter Carvalho Batista, s/n, Centro, CEP: 48.300-000, Conde-BA
Condeúba	PROMOTORIA	Fórum Des. Jaime Bulhões	Praça Santo Antonio, s/n, Centro, CEP: 46.200-000, Condeúba-BA
Coração de Maria	PROMOTORIA	Fórum Juiz João Leal	Avenida Amélio Texeira Amorim, nº 14, CEP: 44.250-000, Coração de Maria-BA
Coribe	PROMOTORIA	Fórum Durvalina de Araújo Lopes	Rua Bandeirantes, nº 501, Centro, CEP: 47.690-000, Coribe-BA
Correntina		Fórum Helvécio Alves da Rocha	Rua A, nº 528, Loteamento Antonio de França Barbosa, CEP: 47.650-000, Correntina-BA

Cotegipe	PROMOTORIA		Praça Desembargador Oswaldo Nunes Sento Sé, s/n, Centro, CEP: 47.900-00, Cotegipe-BA
Cruz das Almas	PROMOTORIA		Rua Silvestre Mendes, Nº 450, Centro, CEP: 44.380-000, Cruz das Almas-BA
Curaçá	PROMOTORIA	Fórum Moacyr Alfredo Guimarães	Praça Monsenhor José Gilberto Luna, s/n Centro - Curaçá - BA CEP: 48930-000 Curaçá-BA
Dias D'ávil	PROMOTORIA		Rua Professor Cezar Reis, Nº 198, Centro, CEP: 42.850-000, Dias D'Ávila-BA
Encruzilhada	PROMOTORIA	Fórum Sinfrônio Martins	Rua Arlindo Marques, nº 24, Fortaleza, CEP: 45.150-000, Encruzilhada-BA
Entre Rios	PROMOTORIA	Fórum da Comarca de Entre Rios	Rua Antônio Barreto, nº 25, Centro, CEP: 48.180-000
Esplanada	PROMOTORIA	Fórum Moisés Ávila de Almeida	Praça Monsenhor Zacarias Luz, nº 48, CEP: 48.360-000, Esplanada-BA
Euclides da Cunha	REGIONAL		Rua Desembargador Aloísio Batista, nº 170, Jeremias, CEP: 48.500-000, Euclides da Cunha-BA
Eunápolis	REGIONAL		Rua Joaquim Alves Pereira, nº 393, Centro, CEP: 45.820-100, Eunápolis-BA (Esquina com a Rua Olavo Bilac, nº 187)
Feira de Santana	REGIONAL		Avenida Marginal da Presidente Dutra (esquina com a rua Nossa Senhora do Carmo), nº 101, Santa Mônica, Feira de Santana – BA, CEP 44.050-580
Formosa do Rio Preto	PROMOTORIA	Fórum Local	Rua Tercilio Santana, nº 740, Centro, CEP: 47.990-000, Formosa do Rio Preto - BA
Gandu	PROMOTORIA		Rua Manoel Libânio da Silva, nº 225, Birreiro, CEP: 45.450-000, Gandu-BA
Gentio do Ouro	PROMOTORIA	Fórum Local	Rua João Figueirêdo, nº 02, Centro, CEP: 47.450-000, Gentio do Ouro-BA
Governador Mangabeira	PROMOTORIA	Fórum Local	Rua Profº Agnaldo Viana Pereira, nº 91, CEP: 44.350-000, Governador Mangabeira-BA
Guanambi	REGIONAL		Avenida Messias Pereira Donato, s/n – Aeroporto Velho, CEP: 46.430-000, Guanambi-BA
Guaratinga	PROMOTORIA	Fórum Valentim Ferreira Batista	Avenida Bahia, nº 450, Centro, CEP: 45.840000, Guaratinga-BA
Iaçu	PROMOTORIA	Fórum Luiz Eduardo Magalhães	Avenida Dr. Geraldo Mota, s/n, Centro, CEP: 46860-000, Iaçú-BA
Ibicaraí	PROMOTORIA		Avenida Professor Otávio Monteiro, nº 109, Centro, CEP: 45.745-000, Ibicaraí – BA
Ibirapuã	PROMOTORIA	Fórum Dr. Antônio Lima Farias	Rua Pedro Manso Cabral, nº 179, Centro, CEP: 45.940-000, Ibirapuã/BA
Ibirataia	PROMOTORIA	Fórum Des. Geminiano José da Conceição	Praça Juscelino Kubitschek de Oliveira, s/n, Centro, CEP: 45.580-000, Ibirataia-BA
Ibotirama	REGIONAL		Rua Antonio Borges Laranjeira, nº 120, Centro, CEP: 47.520-000, Ibotirama-BA
Igaporã		Fórum Juiz Almir Lelis	Avenida Silêncio Fernandes da Silva, nº 42, Alto do Cruzeiro, CEP: 46.490-000, Igaporã-BA
Iguaí	PROMOTORIA	Fórum Dr. Arnaldo da Silveira	Rua Castro Alves, s/n, Centro, CEP: 45.280000, Iguaí-BA
Ilhéus	REGIONAL		Avenida Vereador Marcos Paiva, nº 480, Cidade Nova, CEP: 45.652-050, Ilhéus-BA

Ilhéus	REGIONAL		Avenida Vereador Marcos Paiva, nº 480, Cidade Nova, CEP: 45.652-050, Ilhéus-BA
Ilhéus -Base Ambiental Costa do Cacaú Leste	PROMOTORIA - BASE AMBIENTAL COSTA DO CACAÚ LESTE		Campos Soane Nazaré de Andrade, BR 415, Rodovia Jorge Amado, Km 16, Bairro Salobrinho, Ilhéus-BA, CEP: 45.662-900 (UESC - UNIVERSIDADE ESTADUAL DE SANTA CRUZ)
Inhambupe	PROMOTORIA	Fórum Min. Adalício Nogueira	Praça Des. Jatahy Fonseca, s/n, CEP: 48.490000, Inhambupe-BA
Ipiaú	PROMOTORIA		Rua Tomé de Souza, nº 162, Centro, CEP: 45.570-000, Ipiaú-BA
Ipirá	PROMOTORIA	Fórum Jaime Junqueira Ayres	Rua Dr. Elziro Macêdo, nº 260, CEP: 44.600000, Ipirá-BA,
Iraquara	PROMOTORIA	Fórum José Viana de Souza	Praça das Árvores, s/n, Centro, CEP: 46.980000, Iraquara-BA
Irará	PROMOTORIA	Fórum Dr. Cândido Viana de Castro	Loteamento Vivendas Flores do Campo, S/N - Centro, CEP: 44.255-000, Irará-BA
Irecê	REGIONAL		Rua Rio Grande do Sul, Loteamento Flor do Prado, nº 56 - Bairro: Fórum, CEP: 44.900000, Irecê - BA
Itabela	PROMOTORIA	Fórum Esperança Maria de Oliveira	Rua Castro Alves, nº 220, Centro, CEP: 45.848-000, Itabela-BA
Itaberaba	REGIONAL		Avenida Getúlio Vargas, nº 101, Centro, CEP: 46.880-000, Itaberaba-BA
Itabuna	REGIONAL		Edifício JEQUITIBÁ TRADE CENTER, Avenida Aziz Maron, s/n - Jequitibá Plaza Shopping, Góes Calmon, CEP 45.605-905, Itabuna-BA
Itacaré	PROMOTORIA		Rua Lodônio Almeida (Passarela da Villa), nº 160, Loja 05, Térreo, Centro, CEP 45.530-000, Itacaré-Ba
Itagibá	PROMOTORIA	Fórum Virgílio Tourinho Neto	Rua Chile, nº 70, Centro, CEP: 45.585-000, Itagibá-BA
Itajuípe	PROMOTORIA	Fórum Des. Orlando Pereira dos Santos	Rua Francolino Gonçalves dos Santos, nº 85, CEP: 45.630-000, Itajuípe-BA
Itamaraju	PROMOTORIA		Praça da Bandeira, nº. 150, Térreo, Bairro de Fátima, CEP 45.836-000, Itamaraju-BA
Itambé	PROMOTORIA	Fórum Des. Domingos Mármora Neto	Praça da Bandeira, s/n, CEP: 45.140-000, Itambé-BA
Itanhém	PROMOTORIA	Fórum Antônio Lima Farias	Avenida Maria Moreira Lisboa, nº 08 - Centro, CEP: CEP: 45.970-000, Itanhém-BA
Itaparica	PROMOTORIA	Fórum Antônio Bensabath	Av. Nossa Senhora das Candeias, s/n, Mar Grande - Vera Cruz - BA, CEP 44.470-000
Itapetinga	REGIONAL		Avenida Luis Viana Filho, nº 385, Bairro: Morumbi, CEP: 45.700-000, Itapetinga - BA
Itapetinga	REGIONAL		Rua Dulce Pereira Gomes (Avenida Vitória da Conquista), s/nº, Quadra H, Bairro Quintas do Morumbi, Itapetinga-BA, CEP 45.700-000
Itapicuru	PROMOTORIA	Fórum Barão de Geremoabo	Praça da Bandeira, nº 92, Centro, CEP: 48.475-000, Itapicuru-BA
Itarantim	PROMOTORIA	Fórum Dr. Ronaldo Bonfim Santos	Praça João Alves Feitosa, s/n, Bairro: Presidente Médice, CEP: 45.780-000, Itarantim-BA

Itiúba	PROMOTORIA	Fórum José Soares Sampaio	Rua 15 de Novembro, Centro, s/n, CEP: 48.850-000, Itiúba-BA
Iitororó	PROMOTORIA	Fórum Durval Fraga	Rua Duque de Caxias, s/n, Centro, CEP: 45.710-000, Iitororó-BA
Ituaçu	PROMOTORIA	Fórum Des. Liderico Cruz	Avenida José Carlos Brito, s/n, Bairro 2 de Julho, CEP: 46.640-000, Ituaçu-BA
Ituberá	PROMOTORIA		Praça Ruy Barbosa, nº 18, Centro, CEP: 45.435-000, Ituberá-BA
Jacaraci	PROMOTORIA	Fórum Augusto Gesteira	Praça Municipal, nº 72, Centro, CEP: 46.310000, Jacaraci-BA
Jacobina	REGIONAL		Avenida Lomanto Júnior, nº 200, 2º andar, Centro, CEP: 44.700-000, Jacobina-BA
Jaguaquara	PROMOTORIA	Fórum Ministro Ilmar Galvão	Rua Ministro Ilmar Galvão, nº 134, Centro, CEP: 45.345-000, Jaguaquara-BA
Jaguarari	PROMOTORIA	Fórum de Jaguarari	Rua Dr. Marcolino de Barros, s/n, Centro, CEP: 48.960-000, Jaguarari-BA
Jequié	REGIONAL		Centro Cívico Antônio Carlos Magalhães, Av. Perimetral I, Praça Duque de Caxias, s/nº, Jequiezinho, CEP 45208-903, Jequié-BA
Jequié	PROMOTORIA DE JUSTIÇA ESPECIALIZADA EM MEIO AMBIENTE COM SEDE NA COMARCA DE JEQUIÉ		Centro Cívico Antônio Carlos Magalhães, Av. Perimetral I, Praça Duque de Caxias, s/nº, Jequiezinho, CEP 45208-903, Jequié-BA
Jeremoabo	PROMOTORIA	Fórum Dr. Jonas de Carvalho Gomes	Rua Dr. José Gonçalves de Sá, nº 206, CEP 48.540-000, Jeremoabo-BA
Jitaúna	PROMOTORIA	Fórum Elias Dávila Filho	Rua Maria Eleonora Cahyba, s/n, CEP: 45.225-000, Jitaúna-BA
João Dourado	PROMOTORIA	Fórum Local	Avenida Eneias da Silva Dourado, s/n, Centro, CEP: 44.920-000, João Dourado-BA
Juazeiro	REGIONAL		Rua do Paraíso nº 236, Bairro Santo Antônio - CEP: 48.903-050 Juazeiro-BA
Laje	PROMOTORIA	Fórum de Laje	Praça Luís Eduardo Magalhães, s/n, Centro, CEP: 45.490-000, Laje-BA
Lapão	PROMOTORIA	Fórum Vereador José Carlito Carneiro Dourado	Rua Aurelino Galvão Dourado, nº 161, CEP: 44.905-000, Lapão-BA
Lauro de Freitas	PROMOTORIA		Rua Dois de Fevereiro, nº 66, Centro, Lauro de Freitas-BA, CEP 42.703-660
Lençóis	PROMOTORIA		Praça Otaviano Alves, 156 Centro, CEP: 46.960-000, Lençóis-BA
Lençóis	PROMOTORIA REGIONAL AMBIENTAL DO ALTO PARAGUASSÚ		Praça Otaviano Alves, 156 Centro, CEP: 46.960-000, Lençóis-BA
Livramento de Nossa Senhora	PROMOTORIA		Rua Durval Guimarães, Nº 80, Centro, CEP: 46.140-000, Livramento de Nossa Senhora-BA
Luis Eduardo Magalhães	PROMOTORIA		Avenida Octogonal, nº 125, Sala 02, Jardim Imperial, CEP 47.850-000, Luis Eduardo Magalhães-BA
Macarani	PROMOTORIA	Fórum Silvio Benício	Rua José de Souza Nogueira, nº 123, Centro, CEP: 45.760-000, Macaraci-BA
Macaúbas	PROMOTORIA		Rua Boquira, s/n, Alto do Cruzeiro, Macaúbas-BA, CEP: 46.500-000
Mairi	PROMOTORIA	Fórum Local	Rua Castorina Oliveira Nunes, s/n, Bairro: Lapinha, CEP: 44.630-000, Mairi-BA

Maracás	PROMOTORIA	Fórum Local	Praça Ruy Barbosa, nº 671, Centro, CEP: 45.360-000, Maracás-BA
Maragogipe	PROMOTORIA	Fórum Prof. Raul Chaves	Praça Hermenzindo Mendes, nº 08, Centro, CEP: 44.420-000, Maragogipe-BA
Mata de São João	PROMOTORIA		Rua Marechal Deodoro da Fonseca, nº 125, Centro, CEP: 48.280-000, Mata de São João-BA
Mata de São João	PROMOTORIA DE JUSTIÇA REGIONAL ESPECIALIZADA EM MEIO AMBIENTAL COM SEDE NA COMARCA DE MATA DE SÃO JOÃO		Avenida do Farol, s/n, sala nº 38, Condomínio Armazém da Vila, Praia do Forte, CEP 48.280000, Mata de São João-BA
Medeiros Neto	PROMOTORIA	Fórum Dr. Gilson Roque do Nascimento	Rua Des. Plínio Mariani Guerreiro, s/n, Planalto 1, CEP: 45.960-000, Medeiros Neto-BA
Miguel Calmon	PROMOTORIA	Fórum Des. Sandoval de Cerqueira Santos	Rua Luiz Gonzaga Rios, nº 10, CEP: 44.720000, Miguel Calmon-BA
Monte Santo	PROMOTORIA	Fórum Rogaciano Cordeiro de Andrade	Rua Dr. Manoel Novaes, nº 400, Centro, CEP: 48.800-000, Monte Santo-BA
Morro do Chapéu	PROMOTORIA		Rua Dantas Brito, nº 103, São Sebastião, CEP: 44.850-000, Morro do Chapéu-BA
Mucuri	PROMOTORIA	Fórum Pedro Fontes	Rua Oscar Teixeira de Siqueira, nº 270, Malvinas, CEP: 45.930-000, Mucuri-BA
Mundo Novo	PROMOTORIA		Praça Jairo Moreira de Almeida, nº 302, Centro, Cep 44.800-00, Mundo Novo – BA
Muritiba	PROMOTORIA	Fórum Dr. Albérico Fraga	Rua Auta Andrade de Souza, nº 105, Centro, CEP: 44.340-000, Muritiba-BA
Mutuípe	PROMOTORIA	Fórum Nelson Evangelista Souza	Rua Des. Manoel Pereira, s/n, Bairro: Santo Antonio, CEP: 45.480-000, Mutuípe-BA
Nazaré	PROMOTORIA		Rua Alcides Andrade, nº 84, Mulungus, CEP 44.400-000, Nazaré – BA
Nova Soure	PROMOTORIA	Fórum Juiz José Cardoso dos Reis	Rua 1º de Junho, 423, Centro, CEP: 48.460000, Nova Soure-BA
Nova Viçosa	PROMOTORIA	Fórum Des. Mário Albiani	Avenida Oceânica, nº 654, Centro, CEP: 45.920-000, Nova Viçosa-BA
Olindina	PROMOTORIA	Fórum Walder Brandão	Praça 14 de Agosto, s/n, Centro, CEP: 48.470000, Olindina-BA
Oliveira dos Brejinhos	PROMOTORIA	Fórum João Ferreira de Araújo	Praça Antonio Rodrigues da Silva, nº 153, Centro, CEP: 47.530-000, Oliveira dos Brejinhos-BA
Palmas de Monte Alto	PROMOTORIA	Fórum Dr. Alcebiades Dias Laranjeiras	Praça Tiradentes, nº 274, Centro, CEP: 46.460-000, Palmas de Monte Alto-BA
Paramirim	PROMOTORIA	Fórum Des. Arnaldo de Almeida Alcântara	Rua Irmã Dulce, nº 31, Centro, CEP: 46.190000, Paramirim-BA
Paripiranga	PROMOTORIA - 2º Promotoria		Rua Artur Trindade, Largo 2 de Julho, nº 364, Centro, CEP: 48.430-000, Paripiranga-BA
Paulo Afonso	REGIONAL		Avenida Carlos Berenhouser Júnior, s/n Quadra 5, Lote 2, Bairro: Alves de Souza, CEP: 48.608-080, Paulo Afonso/BA
Paulo Afonso	REGIONAL		Avenida Carlos Berenhouser Júnior, s/n Quadra 5, Lote 2, Bairro: Alves de Souza, CEP: 48.608-080, Paulo Afonso/BA
Piatã	PROMOTORIA	Fórum Edgar Godofredo Cardoso	Largo do Rosário, s/n, Centro, CEP: 46.765000, Piatã-BA

Pilão Arcado	PROMOTORIA		Rua Castro Alves, nº 01, Centro, Pilão Arcado – BA, CEP 47.240-000
Pindobaçu	PROMOTORIA	Fórum Dr. Hélio Pombo Hilarião	Rua Antônio Loureiro, s/n, CEP: 44.770-000, Pindobaçu-BA
Piritiba	PROMOTORIA	Fórum de Piritiba	Rua Regis Pacheco, s/n, Centro, CEP: 44.830000, Piritiba-BA
Planalto	PROMOTORIA	Fórum Dr. Fernando Antonio Costa	Rua Tiradentes, s/n, Centro, CEP: 45.190000, Planalto-BA
Poções	PROMOTORIA		Rua Sebastião Cardoso, nº 16, Bairro Centro, CEP 45.260-000, Poções-BA
Pojuca	PROMOTORIA	Fórum Des. Walter Nogueira Brandão	Praça Antônio Carlos Magalhães, s/n, Nova Pojuca, CEP: 48.120-000, Pojuca-BA
Porto Seguro	REGIONAL		Rua da Jaqueira, nº 60, Bairro Tabapiri, CEP: 45.810-000 - Porto Seguro-BA
Prado	PROMOTORIA	Fórum Juiz Walter Lapa Barreto	Avenida Presidente Kennedy, s/n, Centro, CEP: 45.980-000, Prado-BA
Presidente Jânio Quadros			Avenida Antônio Carlos Magalhães, nº 459, Centro, CEP: 46.250-000, Presidente Jânio Quadros-BA
Queimadas	PROMOTORIA	Fórum Des. José Baldoíno Andrade	Rua Dr. Elzio Ferreira de Souza, nº 101, CEP: 48.860-000, Queimadas-BA
Remanso	PROMOTORIA		Rua Ronald Ribeiro Rosal, nº 131, Quadra 06, CEP 47.200-000, Remanso-BA
Retirolândia	PROMOTORIA	Fórum Dr. José Dias Teixeira	Rua Argemiro Evaristo da Costa, nº 177, 1º andar, Centro, CEP: 48.750-000, Retirolândia -BA
Riachão das Neves	PROMOTORIA	Fórum Quintino Carvalho da Cunha	Praça ACM, s/n, Centro, CEP: 47.970-000, Riachão das Neves-BA
Riachão do Jacuípe	PROMOTORIA		Rua Alexandre Carneiro Figueiredo, nº 30, Centro, CEP 44.640-000, Riachão do Jacuípe-BA
Riacho de Santana	PROMOTORIA	Fórum Conselheiro João Santos	Rua Duque de Caxias, nº 225 - Centro, CEP: 46.470-000, Riacho de Santana-BA
Ribeira do Pombal	PROMOTORIA		Rua Júlio Guerra, nº 306, Q 65, Centro, CEP 48.400-000, Ribeira do Pombal – BA
Rio Real	PROMOTORIA	Fórum da Comarca de Rio Real	Travessa Rui Barbosa, nº 13, Centro, CEP: 48.330-000, Rio Real-BA
Ruy Barbosa	PROMOTORIA		Rua Goiás, nº 272, Jardim Brasília, CEP: 46.800-000, Ruy Barbosa-BA
Santa Bárbara	PROMOTORIA	Fórum Carlos Valadares	Rua Isaltina Campos, s/n, CEP: 44.150-000, Santa Bárbara-BA
Santa Cruz de Cabralia	PROMOTORIA	Fórum Local	BR 367, Km 80, Praia de Mutari, CEP: 45.807000, Santa Cruz de Cabralia-BA
Santa Inês	PROMOTORIA	Fórum Des. Almir Silva Castro	Praça Araújo Pinho, s/n, Centro, CEP: 45.320000, Santa Inês-BA
Santa Luz	PROMOTORIA	Fórum Des. José Maciel dos Santos	Avenida Aurino Lopes, s/n, Centro, CEP 48.880-000, Santa Luz-BA
Santa Maria da Vitória	REGIONAL		Av. Brasil, nº 349, Jardim América, Santa Maria da Vitória - BA, CEP 47.640-000
Santa Rita de Cássia	PROMOTORIA	Fórum Dr. João Santos	Praça Ruy Barbosa, nº 303, Centro, CEP: 47.150-000, Santa Rita de Cássia-BA
Santa Terezinha	PROMOTORIA	Fórum Salvador Figueiredo Andrade	Praça Ápio Medrado, s/n, Centro, CEP: 44.590-000, Santa Terezinha-BA
Santana	PROMOTORIA	Fórum Laudelino de Souza Lino	Rua Monteiro Lobato, s/n, Centro, CEP: 47.700-000, Santana-BA

Santo Amaro	PROMOTORIA		Avenida Ferreira Bandeira, nº 217, Centro, CEP 44.200-000, Santo Amaro-BA
Santo Antônio de Jesus	REGIONAL		Avenida Vereador João Silva, nº 130, Amparo, CEP 44.436-174, Santo Antônio de Jesus
Santo Estevão	PROMOTORIA	Fórum Des. César Borges Cabral	Avenida Getúlio Vargas, s/n, CEP: 44.190000, Santo Estevão-BA
São Desidério	PROMOTORIA	Fórum Min. Antonio Carlos Magalhães	Rua Wandinalva de Carvalho Nunes dos Santos, s/n - Logradouro 19, bairro: Felisberto Ferreira dos Anjos, CEP: 47820-000, São Desidério-BA
São Felipe	PROMOTORIA	Fórum Theófilo Pinheiro	Rua Dom Macedo Costa, nº 311, CEP: 44.550000, São Felipe-BA
São Félix	PROMOTORIA	Fórum Andrade Teixeira	Rua Senador Temístocles, nº 13, CEP: 44.360000, São Félix-BA
São Francisco do Conde	PROMOTORIA		Rua Barão de São Francisco, s/n - Centro, CEP: 43.900-000, São Francisco do Conde-BA
São Gonçalo dos Campos	PROMOTORIA	Fórum Ministro João Mendes	Avenida Anibal Pedreira, nº 03, Centro, CEP: 44.330-000, São Gonçalo dos Campos-BA
São Sebastião do Passé	PROMOTORIA	Fórum Cândido Santos	Rua Cel. José Ventura, nº 53, CEP: 43.850000, São Sebastião do Passé-BA
Sapeaçu	PROMOTORIA	Fórum Local	Praça da Bandeira, s/n, Centro, CEP: 44.530000, Sapeaçu-BA
Saúde	PROMOTORIA	Fórum Juiz Raimundo Vilela	Rua Esmeraldino Caetano da Silva, s/n, Centro, CEP: 44.740-000, Saúde-BA
Seabra	REGIONAL		Rua Manoel Novaes, nº 213 - Centro, CEP: 46.900-000, Seabra-BA
Senhor do Bonfim	REGIONAL		Praça Djalma Dutra, s/n, Centro Comercial José Marcelino de Souza, Centro, CEP: 48.970-000, Senhor do Bonfim-BA
Senhor do Bonfim	REGIONAL		Praça Djalma Dutra, s/n, Centro Comercial José Marcelino de Souza, Centro, CEP: 48.970-000, Senhor do Bonfim-BA
Sento Sé	PROMOTORIA	Fórum Desembargador Osvaldo Nunes Sento Sé	Praça João Nunes Sento Sé, s/n, Centro, CEP: 47.350-000, Sento Sé-BA
Serra Dourada	PROMOTORIA	Fórum Local	Praça Pedro José de Aquino, s/n, Centro, CEP: 47.740-000, Serra Dourada-BA
Serrinha	REGIONAL		Rua Lauro Mota, nº 222, Centro, CEP: 48.700000, Serrinha-BA
Simões Filho	REGIONAL		Praça Noemia Meireles Ramos, s/n, Centro, CEP: 43.700-000, Simões Filho-BA
Simões Filho	REGIONAL		Praça Noemia Meireles Ramos, s/n, Centro, CEP: 43.700-000, Simões Filho-BA
Sobradinho	PROMOTORIA	Fórum Amilton Pereira de Souza Filho	Avenida José Balbino de Souza, s/n, Vila São Joaquim, CEP 48.925-000, Sobradinho-BA
Tanhaçu	PROMOTORIA	Fórum José Ferreira Coelho	Rua Ituaçu, s/n, Centro, CEP: 46.600-000, Tanhaçu-BA
Tanque Novo	PROMOTORIA	Fórum Juvêncio Carneiro Neto	Praça da Matriz, s/n, Centro, CEP: 46.580000, Tanque Novo-BA
Taperoá	PROMOTORIA	Fórum Juiz Pedro Faustino de Souza Pondé	Rua Francisco Marques Magalhães, nº 185, Centro, CEP: 45.430-000, Taperoá-BA

Teixeira de Freitas	REGIONAL		Rua Sagrada Família, nº 154, Bairro: Bela Vista, CEP: 45.990-903, Teixeira de Freitas-BA
Teofilândia	PROMOTORIA	Fórum Ana Oliveira	Praça Lomanto Júnior, nº 229, Centro, CEP: 48.770-000, Teofilândia-BA
Terra Nova	PROMOTORIA	Fórum Advogado Gabino Kruschewsky	Rua Jaime Vilas Boas, nº 52, CEP: 44.270-000, Terra Nova-BA
Tremedal	PROMOTORIA	Fórum João de Oliveira Moura	Praça Ademário Pinheiro, s/nº, Centro, Tremedal – BA, CEP 45.270-000
Tucano	PROMOTORIA	Fórum Prof. Raimundo Brito	Rua São João, s/n, Centro, CEP: 48.790-000, Tucano-BA
Uauá	PROMOTORIA	Fórum Prof. Rogério Gordilho de Farias	Rua da Independência, s/n, Centro, CEP: 48.950-000, Uauá-BA
Ubaíra	PROMOTORIA	Fórum Des. Duarte Guimarães	Praça dos Três Poderes, s/n, Centro, CEP: 45.310-000, Ubaíra-BA
Ubaitaba	PROMOTORIA	Fórum Des. Paulo Almeida	Avenida Presidente Vargas, s/n, Centro, CEP: 45545-000, Ubaitaba-BA
Ubatã	PROMOTORIA	Fórum Des. Clériston Andrade	Rua Presidente Vargas, s/n, Centro, CEP: 45.550-000, Ubatã-BA
Una	PROMOTORIA	Fórum Ministro Eduardo Spínola	Rua São Pedro, nº 10, Bairro: Sucupira, CEP: 45.690-000, Una-BA
Urandi	PROMOTORIA	Fórum Cons. Jaime Baleeiro	Praça Luiz Gomes, nº 100, Centro, CEP: 46.350-000, Urandi-BA
Uruçuca	PROMOTORIA	Fórum Des. Wilde de Oliveira Lima	Praça dos Maçons, s/n, Centro, CEP: 45.680000, Uruçuca/BA
Utinga	PROMOTORIA	Fórum Landoaldo Araujo Ribeiro	Praça Wilson Peixoto Karaoglan, s/n, Centro, CEP 46.810-000, Utinga-BA
Valença	REGIONAL		Rua Conselheiro Zacarias, nº 98, Centro, CEP: 45.400-000, Valença-BA
Valença	PROMOTORIA DE JUSTIÇA REGIONAL ESPECIALIZADA EM MEIO AMBIENTE, COM SEDE NA COMARCA DE VALENÇA		Avenida Luiz Eduardo Magalhães, Nº 258, São Félix, Lote 08, Quadra 1, Bairro Jardim Grimaldi, CEP: 45.400-000, Valença-BA
Valente	PROMOTORIA	Fórum Dr. Arthur Azevedo Machado	Rua Everaldo Antônio da Cunha, nº 60, Centro, CEP 48.890-000, Valente-BA
Vitória da Conquista	REGIONAL		Rua Ministro Hermes Lima, s/n, Cidade Universitária, CEP: 45.031-902, Vitória da Conquista-BA
Wenceslau Guimarães	PROMOTORIA	Fórum Hilário Santos	Rua Otaviano Santos Lisboa, s/n, Centro, CEP: 45.460-000, Wenceslau Guimarães-BA
Xique-Xique	PROMOTORIA		Rua Clodoaldo Avelino, nº 126, Centro, CEP: 47.400-000, Xique-Xique-BA
Xique-Xique	PROMOTORIA		Rua Clodoaldo Avelino, nº 126, Centro, CEP: 47.400-000, Xique-Xique-BA

As unidades no interior do Estado, listadas acima, podem sofrer atualizações de acréscimos ou em seus endereços, o que será comunicado pelo CONTRATANTE à CONTRATADA.

APENSO II

Níveis Mínimos de Serviços

1. DEFINIÇÕES TÉCNICAS

1.1 IMPACTO

IMPACTO	
Nível de Impacto	Descrição
Alto	O impacto pode: (i) deixar o negócio indisponível ou afetar severamente o desempenho do mesmo; (ii) afetar processos críticos da instituição; (iii) atingir muitos usuários ou unidades.
Médio	O impacto pode: (i) acarretar perdas significativas no desempenho do negócio; (ii) afetar processos relevantes para o negócio; (iii) Atinge 01 ou um número razoável de usuários.
Baixo	O impacto não acarreta perdas significativas no desempenho do negócio, além de não afetar consideravelmente os seus processos e usuários.

1.2 URGÊNCIA

URGÊNCIA	
Nível de Urgência	Descrição
Alta	PGJ, PGJ Adjuntos, Assessores, Secretário Geral, Secretário Geral Adjunto, Chefe de Gabinete, Corregedor-Geral, Chefe de Gabinete Corregedoria, Ouvidora-Geral, Procuradores de Justiça e Superintendente
Média	Membros e Diretores do MP-BA.
Baixa	Demais usuários do MP-BA.

1.3 TEMPOS DE ATENDIMENTO

OBSERVAÇÕES			
Tempo para atendimento	Tempo de Resposta	Tempo Total	Regra
40 segundos	tempo do 1/4 do serviço	Refere-se ao tempo máximo de atendimento. O tempo de resposta faz parte do tempo de resolução de cada serviço.	Cada serviço possui 03 ANS, que são estimados, através das especificidades de cada serviço, levando em consideração o seu impacto e urgência.

1.3.1 Tempo de Atendimento (aplica-se apenas ao atendimento telefônico): tempo máximo de espera por atendimento telefônico.

1.3.2 Tempo de Resposta: é o intervalo de tempo a partir da abertura do chamado até o primeiro atendimento efetuado no respectivo chamado. Os chamados originados de telefone, chat, mensagens por celular, fax, ofício, e-mail ou pessoalmente serão computados a partir do registro no sistema. O Tempo de resposta não deve exceder ¼ do tempo total do serviço.

1.3.3 Tempo Total: refere-se ao tempo máximo de atendimento do chamado. O tempo de resposta faz parte do tempo de resolução de cada serviço. O tempo total será computado a partir da classificação inicial do chamado até a sua conclusão. Deverá descartar o tempo em que o chamado estiver no status pendente do cliente ou das equipes do **CONTRATANTE**.

1.3.4 O tempo de resolução de cada serviço será aquele indicado no Catálogo de Serviços.

Para os chamados de segundo nível presenciais nas unidades do interior, deve-se acrescentar até 8 (oito) horas ao tempo total.

Todos os tempos acima serão considerados em horas úteis (8h diárias).

1.4 DEFINIÇÃO DOS STATUS DOS CHAMADOS

INCIDENTE:

- Aberto: indica que o incidente foi registrado, porém ainda não foi atribuído a um grupo de atendimento.
- Em andamento: indica que o incidente está em processo de investigação e resolução. ○ Concluído: indica que o incidente foi resolvido.
- Encerrado: indica que o estado normal das operações relacionado com o incidente foi restaurado e que o usuário concorda que o incidente foi resolvido.

REQUISIÇÃO DE SERVIÇO:

- Aberta: a requisição de serviço foi solicitada, porém ainda não foi atribuída a um grupo de atendimento.
- Suspensa: as atividades de cumprimento da requisição foram suspensas.
- Aguardando Autorização: Aguardando autorização.
- Rejeitada: requisição não foi autorizada ou foi rejeitada por algum motivo. ○ Cancelada: a requisição foi cancelada pelo solicitante. ○ Em andamento: em processo de atendimento da requisição. ○ Concluída: requisição completada com sucesso.
- Encerrada: indica que o usuário concorda que a requisição de serviço foi concluída com sucesso.

2. INDICADORES

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

TEMPO TOTAL DE ATENDIMENTO POR URGÊNCIA*

Sigla	Indicador	Tipo	SLA Contratado	Peso
		Urgência		
TAU	01	Baixa	Min. 90%	1
	02	Média	Min. 92,5%	2
	03	Alta	Min. 95%	3

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

- **Indicador 01** - Entende-se que, dos 100% dos chamados de URGÊNCIA BAIXA atendidos no 1º e 2º. nível de atendimento, no mínimo 90% devem estar dentro do SLA contratado.
- **Indicador 02** - Entende-se que, dos 100% dos chamados de URGÊNCIA MÉDIA atendidos no 1º e 2º. nível de atendimento, no mínimo 92,5% devem estar dentro do SLA contratado.
- **Indicador 03** - Entende-se que, dos 100% dos chamados de URGÊNCIA ALTA atendidos no 1º e 2º. nível de atendimento, no mínimo 95% devem estar dentro do SLA contratado.

PRODUÇÃO DE CHAMADOS POR IMPACTO NO SERVIÇO*				
Sigla	Indicador	Impacto	SLA Contratado	Peso
PCIS	04	Baixo	Min. 85%	1
	05	Médio	Min. 90%	2
	06	Alto	Min. 95%	3

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

- **Indicador 04** - Entende-se que, dos 100% dos chamados encerrados de IMPACTO BAIXO, que passaram ou pertencem ao 1º e 2º nível de atendimento, no mínimo 85% devem estar dentro do SLA contratado.
- **Indicador 05** - Entende-se que, dos 100% dos chamados encerrados de IMPACTO MÉDIO, que passaram ou pertencem ao 1º e 2º nível de atendimento, no mínimo 90% devem estar dentro do SLA contratado.
- **Indicador 06** - Entende-se que, dos 100% dos chamados encerrados de IMPACTO ALTO, que passaram ou pertencem ao 1º e 2º nível de atendimento, no mínimo 95% devem estar dentro do SLA contratado.

ÍNDICE DE RESOLUÇÃO DE CHAMADOS ESSENCIAIS DURANTE O PLANTÃO*			
Indicador	Indicador	SLA Contratado	Peso
Sigla			
IRCE	07	Min. 95%	1

*Representa o índice dos chamados essenciais que foram atendidos e fechados durante o plantão de atendimento.

- **Indicador 07** - Entende-se que, dos 100% dos chamados classificados como essenciais e que foram abertos durante o horário de plantão, no mínimo 90% devem ser encerrados. O SLA contratado, no entanto, é progressivo e deve ser cobrado como segue:
 - a) Min. 80% - Primeiros 03 meses de contrato;
 - b) Min. 95% - 04 meses a 06 meses de contrato;

Havendo continuidade do contrato, a contratada deverá cumprir SLA de 95%, conforme item b.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE*				
Indicador	Indicador	Tipo	SLA Contratado	Peso
Sigla		Satisfação		
ISC	08	Ótimo	Min. 30%	1
	09	Bom e Ótimo	Min. 80%	2
	10	Regular	Máx. 8%	3
	11	Ruim	Máx. 2%	4

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

- **Indicador 08** - Entende-se que, dos 100% dos chamados encerrados que os usuários responderam à pesquisa, no mínimo 30% deve corresponder ao grau de satisfação Ótimo.
- **Indicador 09** - Entende-se que, dos 100% dos chamados encerrados que usuários responderam à pesquisa, no mínimo 80% deve corresponder ao grau de satisfação Ótimo e Bom somados.
- **Indicador 10** - Entende-se que, dos 100% dos chamados encerrados que usuários responderam à pesquisa, no máximo 8% deve corresponder ao grau de satisfação Regular.
- **Indicador 11** - Entende-se que, dos 100% dos chamados encerrados que usuários responderam à pesquisa, no máximo 2% deve corresponder ao grau de satisfação Ruim.

ÍNDICE DE STATUS POR CHAMADO*				
Indicador	Indicador	Tipo	SLA Contratado	Peso
Sigla		Status		
ICS	12	Encerrado	Min. 50%	1
	13	Concluído e Encerrado	Min. 90%	2

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

- **Indicador 12** - Entende-se que, dos 100% dos chamados registrados na Central de Serviços, que foram associados ao 1º e 2º Nível de Atendimento, no mínimo 90% devem estar com o Status definido como encerrado.
- **Indicador 13** - Entende-se que, 100% dos chamados representam a soma dos chamados concluídos e fechados, indicador 12, deste total, 90% devem estar com o Status definido como Concluído e Encerrado somados.

ÍNDICE DE CHAMADOS AVALIADOS*			
Indicador	Indicador	SLA Contratado	Peso
Sigla			
ICA	14	Min. 30%	1

*Representa o índice dos chamados, que após sua conclusão, o usuário respondeu a pesquisa de satisfação.

- **Indicador 14** - Entende-se que, dos 100% dos chamados registrados na Central de Serviços, que foram associados ao 1º e 2º Nível de Atendimento, no mínimo 30% devem ter a pesquisa de satisfação respondida pelo usuário.

* Este indicador será apurado, mas não será incluído para efeito de glosa no faturamento.

ÍNDICE DE CHAMADOS SOLUCIONADOS NO PRIMEIRO CONTATO*			
Indicador	Indicador	SLA Contratado	Peso
Sigla			
ISPC	15	Min. 85%	3

*Representa o índice dos chamados de competência de execução do 1º Nível de Atendimento resolvidos no primeiro contato.

- **Indicador 15** - Entende-se que, dos 100% dos chamados de competência de execução do 1º Nível de Atendimento registrados para resolução da central, no mínimo 85% devem ser resolvidos no primeiro atendimento. O SLA contratado, no entanto, é progressivo e deve ser cobrado como segue:

- Min. 50% - Primeiros 03 meses de contrato;
- Min. 75% - 03 meses a 06 meses de contrato;
- Min. 85% - Após 06 meses de contrato.

Havendo continuidade do contrato, a **CONTRATADA** deverá cumprir SLA de 85%, conforme item C.

ÍNDICE DE TELEFONIA*				
Sigla	Indicador	Nome	SLA Contratado	Peso
IDT	16	Tempo de Fila	Min. 90%	1
	17	Taxa de Abandono	Max. 10%	1
	18	Disponibilidade da Central Telefônica	Min. 99,5%	2

*Representa os índices de qualidade associados ao atendimento via Central Telefônica:

- **Indicador 16** - Entende-se que dos 100% das chamadas feitas para Central de Serviços, pelo menos 90% das chamadas devem ser atendidas em um prazo inferior a 40 segundos.
- **Indicador 17** - Entende-se que dos 100% das chamadas feitas para Central de Serviços, a taxa de abandono deve ser inferior a 10%.
- **Indicador 18** - Entende-se que mensalmente a Central telefônica deve estar disponível 99,5% do tempo.

ÍNDICE DE ACESSO A SOLUÇÃO INFORMATIZADA DE GESTÃO			
Indicador	Indicador	SLA Contratado	Peso
Sigla			
IAS	19	Min. 99,5%	1

- **Indicador 19** - Entende-se que mensalmente a **CONTRATADA** deve manter o acesso à solução informatizada de gestão disponível 99,5% do tempo. Entende-se que este indicador abrange a disponibilidade propriamente dita da solução informatizada assim como toda a infraestrutura necessária para funcionamento da mesma (link de comunicação, servidores,

etc).

ÍNDICE DE GESTÃO DO CONTRATO				
Sigla	Indicador	Nome	SLA Contratado	Glosa Aplicável
IIC	20	Relatório de Indicadores	100%	2% + (1% para cada dia de atraso)
	21	Reuniões mensais	100%	2% + (1% para cada dia de atraso)

- **Indicador 20** - Entende-se que a **CONTRATADA** deverá formalizar a entrega do Relatório de Indicadores, conforme estabelecido no **item 4.31** do contrato;
- **Indicador 21** - Entende-se que a **CONTRATADA** deverá participar das reuniões mensais de acompanhamento do contrato, conforme especificado nos **itens 3.65.3 e 4.7.2.3** do contrato;

TEMPO DE RESPOSTA POR URGÊNCIA*				
Sigla	Indicador	Tipo	SLA Contratado	Peso
		Urgência		
TRU	22	Baixa	Min. 90%	1
	23	Média	Min. 92,5%	2
	24	Alta	Min. 95%	3

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

- **Indicador 22** - Entende-se que, dos 100% dos chamados encerrados de URGÊNCIA BAIXA atendidos no 1º Nível, no mínimo 90% devem estar dentro do SLA contratado considerando o tempo de urgência.
- **Indicador 23** - Entende-se que, dos 100% dos chamados encerrados de URGÊNCIA MÉDIA atendidos no 1º Nível, no mínimo 92,5% devem estar dentro do SLA contratado considerando o tempo de urgência.
- **Indicador 24** - Entende-se que, dos 100% dos chamados encerrados de URGÊNCIA ALTA atendidos no 1º Nível, no mínimo 95% devem estar dentro do SLA contratado considerando o tempo de urgência.

APENSO III SOFTWARE DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC

1. REQUISITOS GERAIS:

- 1.2. Deverá ser entregue a documentação original do fabricante de todos os softwares que compõem a solução de ITSM ofertada (nativo ou não nativa), nos idiomas português, impressa ou em meio digital, com as informações que comprovem o perfeito atendimento aos requisitos abaixo listados;
- 1.2.1.1. A licitante deverá apresentar declaração do fornecedor da solução da Central de Serviço proprietária que está apta a instalar, configurar, treinar e prestar suporte técnico durante o período de vigência do contrato ou apresentar declaração que a solução da Central de Serviço não é proprietária e que está apta a instalar, configurar, treinar e prestar suporte técnico durante o período de vigência do contrato e um documento comprobatório de que a solução em questão é classificada como tal.
- 1.2.1.2. No final na prestação dos serviços contratados os softwares não proprietários serão de propriedade do **CONTRATANTE** e este deve ficar dentro da infraestrutura do mesmo, bem como todas as informações coletadas durante toda a prestação do serviço.
- 1.2. Os itens apresentados neste **APENSO** são obrigatórios. Entende-se por itens atendidos de forma nativa todos aqueles itens atendidos diretamente pelo software e seus módulos, sendo aceito o atendimento por meio do uso conjunto de funcionalidades de personalização e integração já presentes no software;
- 1.3. Caso determinado processo ITIL não seja nativo na ferramenta principal, a **CONTRATADA** deverá fornecer e configurar todos os módulos e ferramentas adicionais necessários para atender completamente as disciplinas exigidas, sem custo adicional para o **CONTRATANTE** com licenças;
- 1.4. A documentação citada no item 1.1. deve ser entregue no momento da apresentação presencial ou remota, da Solução Informatizada de Gerenciamento da Central de Serviços;
- 1.5. A solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) ofertada deve oferecer o acesso a todas as disciplinas ITIL listadas acima, na(s) licença(s) de uso, assegurando que nenhuma licença adicional deverá ser adquirida para o correto gerenciamento de todo o ciclo de vida da gestão de serviços de TIC;
- 1.6. Para todas essas disciplinas ITIL especificadas neste **APENSO**, a solução deverá estar pronta e operante na sua instalação nativa (ou se não nativa, com o fornecimento e integração dos respectivos módulos adicionais necessários) de acordo com os processos e definições da biblioteca ITIL já no início da vigência contratual;
- 1.7. A Solução de TI não poderá sofrer descontinuidade, devendo a **CONTRATADA** prover solução de contingência e plano emergencial com vistas a impedir a indisponibilidade temporária dos serviços.
- 1.9. Durante o período de prestação dos serviços, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar para o **CONTRATANTE** todas as atualizações dos softwares (atualização de versões), sem nenhum ônus adicional.
- 1.10. Os termos e definições na interface da solução devem estar alinhados com os termos e definições da biblioteca ITIL, para facilitar a rápida compreensão das funcionalidades disponíveis;
- 1.11. Deverão ser fornecidos e instalados todos os módulos e/ou ferramentas para atender aos requisitos de Gestão de Ativos, que estará sempre associado ao processo de GERENCIAR CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇO. As informações dos ativos devem ser integradas ao CMDB;
- 1.12. A solução deve oferecer integração com serviço de correio eletrônico do MPBA (Exchange Online do Office365) para envio de e-mails (alertas, notificações) de forma automática, ou

manual (pelo operador), bem como troca de mensagens entre os profissionais da TIC ou outros usuários da solução. A solução deve possuir suporte para a autenticação moderna utilizada no ambiente em nuvem da Microsoft e suporte ao protocolo TLS 1.2 ou superior;

1.13. Interfaces:

- 1.1.1. Toda a interface deve ser em ambiente 100% WEB, acessada via navegador, com a versão mais recente, e compatível com Google Chrome, Microsoft Edge e Mozilla Firefox, aceitando-se excepcionalmente a utilização de uma aplicação desktop para a configuração, parametrização e administração da solução;
- 1.1.2. Toda a interface para usuários (gerentes, analistas e usuários) deve ser no idioma português do Brasil, aceitando-se excepcionalmente que a interface de configuração, parametrização e administração operada pelos Administradores da Solução seja em inglês;
- 1.1.3. A solução deve permitir mais de um servidor de Interface WEB comunicando com o mesmo banco de dados, provendo balanceamento de carga e alta-disponibilidade;
- 1.1.4. Integração com e-mail para abertura, andamento e acompanhamento de chamados;
- 1.1.5. Permitir visualização do CMDB de forma hierárquica e gráfica (relacionamentos e impactos entre IC's);
- 1.1.6. Permitir a visualização do calendário de mudanças de forma gráfica tratando o planejamento da janela de mudanças;
- 1.1.7. Integrável com outros fornecedores de gerenciamento de infraestrutura;
- 1.1.8. Possibilidade de integrar de modo nativo a gestão de: Incidentes, Requisições de Serviço, Catálogo de Serviços, Problemas, Mudanças, Configuração e Níveis de Serviço, de acordo com as definições da biblioteca ITIL;
- 1.1.9. Utilizar base de dados centralizada e integrada;
- 1.1.10. A solução deverá permitir a personalização da visualização da FILA DE DEMANDAS do ANALISTA pelo próprio, sem a necessidade de alterar o esquema do banco ou código fonte;
- 1.1.11. Base de dados única e integrada com todos os processos ITIL exigidos;
- 1.1.12. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar dashboard on-line através de interface Web para acompanhamento do Gestor do Contrato do **CONTRATANTE**, ou servidores indicados por ele, dos indicadores e níveis de serviços;

1.14. A ferramenta deve ser compatível com Windows 2019 Server (ou superior) (para os servidores) e Windows XP, 7 ou 10 (ou superior) para as estações;

1.15. O conteúdo das bases de dados envolvidas na prestação dos serviços contratados será de propriedade do **CONTRATANTE** e estas devem ser geradas dentro da estrutura do projeto, bem como todas as informações coletadas durante toda a prestação do serviço. Para tal, a contratada deverá disponibilizar a base relacional devidamente documentada composta de, no mínimo, modelo de dados, dicionário de dados e script de criação do banco de dados. São informações mínimas para o modelo de dados: tabelas, relacionamentos e campos. São informações mínimas para o dicionário de dados: nome da tabela, descrição da tabela, nome do campo, tipo do campo, tamanho do campo, nulidade e descrição;

1.16. A solução deverá utilizar a língua portuguesa (PT-BR) na apresentação das telas de dados e demais interfaces com o usuário;

1.17. A solução a ser ofertada pela **CONTRATADA** não deve ter limitação de licenças ou acesso simultâneos para os usuários demandantes da Central de Serviços;

1.18. Integração com Outras Ferramentas:

- 1.18.1. Utilizar o protocolo LDAP (pré-configurado para o Microsoft Active Directory) para autenticação integrada de usuários, importando as informações para a base de dados local da solução, garantindo a atualização automática;
- 1.18.2. Para os processos ITIL exigidos, caso a solução seja composta por mais de uma ferramenta, estas deverão ser integráveis;
- 1.18.3. Fornecer web services com as funcionalidades de abrir requisição ou incidentes retornando a identificação correspondente;
- 1.18.4. Possibilidade de integração bidirecional com outras ferramentas, de inventário eletrônico e gerenciamento de ativos e configuração, mesmo aquelas de outros fabricantes, através de conectores tais como web services;
- 1.18.5. Integração com sistemas de monitoramento, incluindo ferramentas Open Source e gratuitas, para a medição da disponibilidade e abertura automática de tickets;
- 1.18.6. A solução deve permitir a gestão dos contadores de licenças de software na Gestão de Ativos de forma integrada, associando os contratos de licenciamento com os títulos inventariados, debitando/acrescentando automaticamente dos contadores conforme as informações inventariadas;
- 1.18.7. A solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) deve permitir sua integral operação através de ambiente WEB, utilizando-se, para tal, um navegador de internet como única ferramenta de acesso à aplicação;

1.18.7.1 Opcionalmente, admite-se a utilização de uma aplicação desktop para a configuração da solução, mantendo-se toda a operação restante possível através de ambiente WEB;

1.18.7.2 A solução deve permitir o registro e o acompanhamento de eventos (incidentes, problemas, mudanças, etc) pela central de serviços e grupos de atendimento, permitir acionar eventos (responder, resolver, encaminhar, etc) além de permitir o acompanhamento e auditoria do atendimento pelo usuário cliente, através da interface WEB;

1.18.7.3 Todas as ações/intervenções dos usuários deverão ser armazenadas na base de dados em um log de ações;

1.18.7.4 Não deve ser possível ao usuário ou ao administrador alterar o log de ações de um chamado;

1.19. A solução deve permitir importar e registrar, pelo menos, mas não limitado as seguintes informações sobre o usuário:

- 1.19.1 Nome e sobrenome;
- 1.19.2 Ramal;
- 1.19.3 E-mail;
- 1.19.4 Unidade Administrativa (lotação do **CONTRATANTE**);

1.33. A solução deverá fornecer informações em tempo real sobre o ITEM 1.19;

1.34. A solução deverá possuir apenas um CMDB – Banco de Dados do Gerenciamento de Configuração – centralizado e que contenha todas as informações dos processos, eventos e ativos gerenciados pela solução;

1.35. A solução deve distinguir corretamente Incidentes, Problemas e Mudanças, de acordo com as definições da biblioteca ITIL;

1.36. A camada de dados da solução deve ser compatível com bancos de dados relacionais padrão (RDBMS);

1.36.1. O fornecedor deve entregar o modelo ou esquema de dados da aplicação proposta;

1.36.2. A solução deve permitir o acesso direto ao seu banco de dados por outras aplicações para conexão, integração e extração de dados;

1.37. A interface web disponível deve atender tanto aos usuários da central de serviços, usuários administradores da solução ofertada e usuários finais, segregando corretamente estes perfis e apresentando a cada um apenas as funcionalidades disponíveis ao seu tipo de acesso;

1.38. Todas as funcionalidades de operação devem estar disponíveis através da interface web da solução ofertada, apresentadas de acordo com o perfil do usuário utilizador e suas permissões;

- 1.39. A solução deverá permitir anexar arquivos de qualquer extensão aos formulários de entrada de dados, independente do evento ou disciplina de gestão, para complementar as informações do processo, contendo regra de acesso diferenciada para analistas e usuários;
- 1.40. A solução deverá prover a visualização de relatórios em tela, gerando-os em formato aberto e garantindo a exportação nos formatos PDF, XLS e TXT.
- 1.41. A solução deverá possuir uma lista de serviços pré-definidos que podem ser requisitados pelo usuário baseada no catálogo de serviços;
- 1.42. A solução deverá visualizar anexo com regra de permissão de acesso;
- 1.43. A solução deverá permitir relacionamento de serviços por meio da criação de chamados com ligação (com relacionamento do tipo pai/filho);
- 1.44. A solução deverá possuir recurso de Pesquisa de Satisfação, a ser apresentada aos usuários, automaticamente no encerramento do incidente/requisição de serviço, conforme graus de satisfação descrito no **APENSO II**.
- 1.45. A solução deverá fornecer pesquisas utilizando filtros inteligentes do chamado, usando os campos: localização, solicitante, data de entrada do chamado, serviço e outros definidos pelo **CONTRATANTE**;

2 FUNÇÃO CENTRAL DE SERVIÇOS:

- 2.18 A Central de Serviços deverá permitir o encaminhamento de solicitações, chamados e demais fluxos de trabalho para tratar os processos suportados por ela para as áreas de suporte;
- 2.19 A solução proposta deverá controlar e administrar todos os chamados e solicitações que forem encaminhadas;
- 2.20 A solução deve oferecer a capacidade de registrar chamados a partir de diferentes fontes, tais quais, mas não limitadas a:
- 2.20.7 Por telefone (Central de serviços);
 - 2.20.8 Por e-mail;
 - 2.20.9 Pela Portal Web (intranet e internet);
 - 2.20.10 Por chat;
 - 2.20.11 WhatsApp ou Telegram;
 - 2.20.12 e Microsoft Teams.
- 2.21 A solução deverá permitir que o próprio usuário finalize os chamados;
- 2.22 A solução deverá possuir funcionalidades para o Gerenciamento de Ordens de Serviço. As Ordens de Serviço deverão poder ser abertas isoladamente ou associadas a Incidentes de Clientes, Incidentes de Infraestrutura e Problemas;
- 2.23 A solução proposta deverá permitir executar o cadastro de todas as ocorrências de indisponibilidade de serviços;
- 2.24 A solução proposta deverá representar um ponto central de contato para todo problema de infraestrutura, tornando possível a otimização do gerenciamento de custos e melhora no nível de serviço;
- 2.25 A solução proposta deverá utilizar ou prover um sistema de alarmes proativos, que façam o monitoramento dos prazos de execução das solicitações em andamento. Nesse monitoramento os alarmes devem ser acionados, de acordo com regras pré-estabelecidas pelo **CONTRATANTE**. A notificação deverá utilizar o correio eletrônico do **CONTRATANTE**;
- 2.26 A solução proposta deverá prover meios para o controle de qualidade técnica do serviço prestado, por meio de relatórios gerenciais e estatísticos, bem como logs;
- 2.27 A solução proposta deverá permitir a administração das ocorrências por chamado, por técnico, ocorrências em atraso, ocorrências fechadas, por unidade administrativa e por chamado externo a fornecedores, contratados, bem como outros a serem definidos;
- 2.28 A solução proposta deverá contar com a possibilidade de representação gráfica de quantitativos e outras métricas definidas pelo **CONTRATANTE**;
- 2.29 A solução deve permitir que administradores da TIC do **CONTRATANTE** definam livremente, através de parametrização, sem necessidade de programação complementar, quais são as possibilidades de pré-classificação dos incidentes ou requisições de serviços que serão encaminhadas pelos usuários finais da TIC.
- 2.30 A solução deve ser flexível na extração de relatórios, permitindo sua visualização em tela;
- 2.31 A solução deve permitir que os chamados abertos por e-mail sejam respondidos pelo usuário quando necessário e que se mantenha um único número de contato.

3 GERENCIAMENTO DE INCIDENTE:

- 3.18 A solução deve oferecer a capacidade de registrar incidentes a partir de diferentes fontes, tais quais, mas não limitadas a:
- 3.18.7 Por telefone (Central de serviços);
 - 3.18.8 Por e-mail;
 - 3.18.9 Pelo Portal Web (intranet e internet);
 - 3.18.10 Por chat (WhatsApp ou Telegram e Microsoft Teams)
- 3.19 A solução deve possuir a habilidade de restringir quem pode ou não registrar Incidentes, Problemas e Mudanças baseado em definições de permissões e perfis;
- 3.20 A solução deve diferenciar corretamente registros de Incidentes, de Problemas e Mudanças, de acordo com as definições da Biblioteca ITIL;
- 3.21 O Gerenciamento de Incidentes deve ser nativamente integrado ao Gerenciamento de Ativos e Configuração para a conexão com o CMDB, permitindo associar registros de Incidentes com os respectivos itens de configuração afetados;
- 3.22 A solução deve possuir valores chave pré-validados para campos específicos do incidente, tais como, mas não limitado a Impacto, Prioridade, SLA e equipe inicial de suporte, definidos automaticamente com base no tipo de IC (item de Configuração), categoria do incidente, localização, usuário afetado, etc;
- 3.23 Para critérios específicos de um incidente, a solução deve ser capaz de marcar um registro para retorno ao usuário por parte do analista, de forma que o tempo decorrido entre a abertura do chamado e o retorno do analista para o usuário final seja controlado pelo SLA;

- 3.24 A solução deve fornecer um número identificador único para cada registro de Incidente/problema/mudança aberto, de acordo com as definições da Biblioteca ITIL;
- 3.25 O Gerenciamento de Incidentes deve possuir integração com o Gerenciamento de Conhecimento, permitindo disparar pesquisas à base de conhecimento diretamente da interface de registro do incidente;
- 3.25.7 As consultas à base de conhecimento devem ser feitas diretamente do contexto do Incidente, utilizando como critério palavras-chave e conteúdos do formulário de Incidente definidos pelo usuário;
- 3.26 A ferramenta deve possibilitar a escolha de mais de um documento de conhecimento existente para vincular ao chamado solucionado, e também permitir a alteração da referência de procedimentos indicados anteriormente;
- 3.27 A solução deve ter a funcionalidade de criar registros rápidos de incidentes baseados em outros incidentes, para diminuir o tempo gasto pelo analista no registro de um incidente;
- 3.27.7 A funcionalidade acima deve permitir, também, criar um "Incidente Principal" e rapidamente registrar a repetição de Incidentes a partir do incidente original, automaticamente associando os incidentes repetidos ao Incidente Principal;
- 3.28 A ferramenta deve ter as duas abordagens, quais sejam, permitir o próprio usuário fechar o chamado após receber e-mail com a informação de chamado resolvido ou fechar o chamado automaticamente, através de tempo configurável na ferramenta, caso ele não faça o encerramento (decorso de prazo);
- 3.29 A solução deve permitir o drilldown (refinamento de consulta) em campos populados do Gerenciamento de Incidentes, para visualizar detalhes adicionais sobre o conteúdo do campo em questão;
- 3.30 A solução deve possuir a capacidade de notificar o registro de incidentes tanto para usuários quanto para equipes de suporte e times de solução, através de e-mail;
- 3.31 A solução deve permitir que usuários com as devidas permissões de administrador alterem dados do Incidente durante o seu ciclo de vida, tais como, mas não limitado a: prioridade, categoria, IC, SLA;
- 3.31.7 O Gerenciamento de Incidentes deve manter um histórico de auditoria completo, registrando que alterações foram feitas, por quem e quando;
- 3.32 A solução deve permitir que campos obrigatórios sejam definidos para o registro de um incidente, diferenciando estes campos em tela para que o operador, seja técnico ou usuário final, tenha clara ciência de quais são os campos obrigatórios;
- 3.33 O Gerenciamento de Incidentes deverá possuir integração nativa com os Gerenciamentos de Problemas e Mudanças, permitindo que registros de Problemas e Mudanças sejam associados a um registro de Incidente;
- 3.34 A solução deve permitir o envio do registro de Incidentes/Problemas/Mudanças por e-mail;
- 3.35 Deve ser possível atribuir incidentes para uma equipe ou grupo de suporte;
- 3.36 Deve ser possível atribuir incidentes para indivíduos (analistas ou administradores) ou grupos de atendimento;
- 3.37 Deve ser possível restringir que times de suporte possam ter Incidente/Problema/Mudanças atribuídos, através de definições de permissões;
- 3.38 Deve ser possível restringir a atribuição de Incidente/Problema/Mudanças para indivíduos de times de suporte, através da definição de permissões;
- 3.39 A solução deve registrar a exata data e hora em que um registro foi atribuído a um time de suporte ou indivíduo;
- 3.40 A solução deve ser configurável para permitir a criação de calendários personalizados de dias e horas para efeito de cálculos corretos de intervalos e tempos de atendimento (contagem dos SLAs), conforme a necessidade do **CONTRATANTE**, com facilidade de personalização pelos administradores com permissões específicas para tal;
- 3.40.7 A solução deve permitir informar desvios, tais como feriados e dias não úteis;
- 3.40.8 A solução deve permitir informar horários úteis de funcionamento, baseado no horário de trabalho do **CONTRATANTE**;
- 3.40.9 A solução deve permitir basear os cálculos de tempos de atendimento e prazos para solução de chamados, bem como problemas baseados em tais calendários;
- 3.41 A solução deve automaticamente sugerir o SLA apropriado baseado em regras de negócio pré-definidas;
- 3.42 O Gerenciamento de Incidentes deve permitir tanto a classificação de um Incidente pelo serviço de TIC afetado, tanto quanto pela falha de suas tecnologias associadas, quando um serviço do catálogo específico não for afetado;
- 3.43 A solução deve suportar a entrada de texto livre para o registro de descrições de Incidentes/Problemas/Mudanças, assim como para suas atividades de resolução;
- 3.44 A solução deve possuir um histórico de auditoria completo e seguro de qualquer atualização do registro de Incidente/Problema/Mudança e atividades de resolução;
- 3.45 A solução deve permitir a distribuição de incidentes ou requisições de forma manual (exemplo: técnico assume o chamado ou supervisor encaminha o chamado) ou de forma automática baseada em critérios como número de chamados na fila de tarefas;
- 3.46 As atividades de atualização de registros de Incidente/Problema/Mudança devem ser controladas com base nas configurações de permissão dos usuários;
- 3.47 A solução deve ter a capacidade de notificar por e-mail, o usuário e o time de suporte apropriado quando o registro de Incidente/Problema/Mudança for atualizado ou resolvido;
- 3.48 Um histórico de auditoria deve ser gravado para o registro de todas as atividades de atualização/resolução de Incidente/Problema/Mudança;
- 3.31.2. As atividades de atualização de um registro devem ser capazes de registrar detalhes e prazos e custos associados;
- 3.31.3. A atividade de atualização do registro deve gravar automaticamente quem tomou a ação e quando isto ocorreu;
- 3.49 As atividades de atualização de registros devem ser filtradas e disponibilizadas de acordo com a função do time de suporte ou perfil do usuário;
- 3.50 Além dos requisitos comuns à atualização e resolução de Incidentes/Problemas/Mudanças, a solução deve atender aos seguintes requisitos para a Atualização e Resolução de Incidentes:
- 3.51 Deve ser possível gerar um registro de Problema ou Mudança diretamente do registro de Incidente e, automaticamente, associar os registros;
- 3.52 A atribuição de incidentes de e para as diversas equipes de suporte devem ser restritas baseadas em regras de atribuição definidas pelo usuário;

3.53 No caso de conflitos de SLA, será selecionado o de maior prioridade;

3.54 A solução deve rastrear e alertar sobre o SLA até a resolução pelo prestador de serviço externo;

3.55 Quando um registro for atribuído a times de suporte diferentes, a solução deve automaticamente associar o SLA correto e rastrear e alertar sobre o SLA até que haja uma resolução ou realocação;

3.56 A ferramenta deve possuir recurso de Pesquisa de Satisfação, a ser apresentada aos usuários, automaticamente no encerramento do incidente/requisição de serviço, conforme graus de satisfação configuráveis pelo **CONTRATANTE**;

4 GERENCIAMENTO DE CUMPRIMENTO DE REQUISICÃO

4.18 A solução deve permitir a criação, modificação e cumprimento e fechamento de registros de requisições de serviço;

4.19 A solução deve possuir uma lista de serviços pré-definidos que podem ser requisitados pelo usuário;

4.20 A solução deve possuir uma visão baseada em permissões do requisitante dos serviços no catálogo que o usuário tem direito a requisitar;

4.21 A solução deve automatizar o roteamento de requisições para a coleta das autorizações apropriadas;

4.22 A solução deve permitir que o usuário submeta requisições de serviço, mantenha a visibilidade detalhada do cumprimento da requisição e cancele as requisições que não sejam mais necessárias;

4.23 A solução deve automatizar a categorização rápida de requisições (ex.: Provisionamento vs. Solicitações de Informação), classificação e armazenamento da requisição de serviços;

4.24 A solução deve possuir uma interface simples e intuitiva, facilitando para que o usuário localize os serviços e faça suas solicitações a partir de um "menu" de opções de serviço pré-definidas;

4.25 A solução deve permitir a pesquisa de requisições existentes de determinado usuário;

4.26 A solução deve permitir que indicadores de impacto, prioridade e urgência sejam atribuídos ao registro da Requisição de Serviço;

4.27 A solução deve ser flexível na extração de relatórios de requisição de serviços;

4.28 A solução deve facilitar a geração de relatórios de requisições de serviço;

4.29 O Gerenciamento de Requisições de Serviço deve ser nativamente integrado ao CMDB, para permitir associar um IC à Requisição de Serviço;

4.30 A solução deve associar automaticamente a Requisição de Serviço ao Catálogo de Serviço;

4.31 O requisitante deve poder abrir Requisições de Serviço a partir do Catálogo de Serviços;

4.32 A solução deve disparar automaticamente notificações para os interessados no andamento do cumprimento da requisição;

4.33 A solução deverá suportar a customização dos formulários de requisições de serviços, suportando a definição de campos obrigatórios. Os formulários customizados poderão ser utilizados nos workflows definidos para cada tipo de requisição de serviço;

5 GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇO

5.18 A solução deverá permitir a definição do catálogo de serviços e o cadastro e manutenção de descrição de serviços, assim como de seus atributos;

5.19 A solução deverá permitir a criação, no catálogo de serviços, de serviços de operações e suporte, ou seja, serviços internos, providos pela própria área de TIC ou por outros departamentos, bem como a associação de ICs a esses serviços;

5.20 A solução deve permitir que, para cada serviço e/ou item de configuração seja possível informar o seu grau de impacto (importância) para o negócio de forma a estabelecer a priorização no atendimento;

5.21 A solução deverá permitir a disponibilização do catálogo de serviços aos usuários;

5.22 A solução deverá permitir a criação de uma hierarquia de serviços por meio da criação de dependências com relacionamento do tipo pai/filho;

5.23 A solução deverá permitir a criação de serviços que sejam compostos por outros serviços previamente cadastrados.

6 GERENCIAMENTO DE PROBLEMA

6.1 A solução deve possuir a capacidade de abrir registros de Problemas a partir de, mas não limitado a:

6.1.1 Por telefone (Central de serviços);

6.1.2 Por e-mail;

6.1.3 Pela web (intranet e internet);

6.1.4 Por chat (WhatsApp ou Telegram e Microsoft Teams);

6.2 A solução deve ter a capacidade de restringir quem pode ou não registrar um Incidente/Problema/Mudança baseado em configurações de permissões;

6.3 A solução deve permitir o registro de Problemas, desassociado de Incidentes e Mudanças;

6.4 O preenchimento de um registro de problema deve se beneficiar da seleção de informações através de caixas dropdown com dados pré-definidos e validados;

- 6.5 As listas de valores devem ser filtradas pela entrada parcial de informações, para facilitar a localização de itens em listas muito extensas ao digitar;
- 6.6 A solução deve sugerir valores chave pré-definidos baseado em regras, tais como, mas não limitados a, Impacto, Prioridade, SLA e time inicial de suporte;
- 6.6.1 Deve ser possível alterar os valores sugeridos, baseado nas permissões do usuário;
- 6.7 A solução deve gerar automaticamente um número de identificação única do registro de Problema;
- 6.8 A solução deve possuir a capacidade de enviar e-mail, etc., para o usuário e para o time de suporte apropriado quando um registro de problema for criado;
- 6.9 A solução deve ser capaz de escalar automaticamente o registro de problema baseados nos prazos do SLA e alertar ao time e à gestão por e-mail.
- 6.10 Deve ser possível alterar dados chave do registro de Problema durante o seu ciclo de vida, tais como, mas não limitados a, prioridade, categoria, IC, SLA, etc., baseado nas configurações de permissões do usuário atual;
- 6.10.1 A solução deve ser capaz de registrar o que foi alterado, por quem e quando;
- 6.11 Deve ser possível definir campos obrigatórios para o registro de Problemas, dando ciência clara ao usuário de quais são, através de marcações diferenciadas;
- 6.12 Deve ser possível associar registros de Incidente/Problema/Mudança a Problemas;
- 6.13 A solução deve permitir o envio do registro de Problema por e-mail ou exportá-lo para fontes de dados externas;
- 6.14 A solução deve ser capaz de sugerir o time de suporte apropriado para as atribuições iniciais e subsequentes, baseado nas informações do registro de problema;
- 6.14.1 Deve ser possível restringir que times de suporte podem ser atribuídos no registro de Problemas, através de configurações de permissão;
- 6.14.2 Deve ser possível restringir a atribuição de problemas a indivíduos de times de suporte, baseado em configurações de permissões;
- 6.15 A solução deve claramente identificar a exata data e hora que uma atribuição para um indivíduo ou um time ocorreu;
- 6.16 O cronômetro da solução deve ser disparado ou ao salvar o registro de Problema ou ao abrir o formulário;
- 6.16.1 Esta opção deve ser personalizável pelo usuário, com permissões para tal;
- 6.17 A solução deve sugerir automaticamente o SLA apropriado, baseado em regras pré-definidas;
- 6.18 Deve ser possível alterar o SLA sugerido baseado em configurações de permissão;
- 6.19 Usuários somente devem ser capazes de visualizar Problemas da partição lógica a que pertencem;
- 6.20 A solução deve oferecer a integração entre o Gerenciamento de Problemas e o Gerenciamento de Incidentes, para permitir mapear corretamente Incidentes a Problemas ou Erros Conhecidos;
- 6.21 A solução deve oferecer a integração nativa entre o Gerenciamento de Problemas e o Gerenciamento de Ativos e Configuração, para permitir que ICs possam ser associados a registros de Problemas;
- 6.22 A solução deve fornecer um painel do tipo dashboard configurável que apresente informações em tempo real, demonstrando, entre outros, o status do Gerenciamento de Problemas, Incidentes, Serviços e SLAs que os suportam, através de indicadores de desempenho;
- 6.23 A solução deverá permitir a monitoração e o rastreamento de problemas;
- 6.24 Atualização e Resolução de Problemas
- 6.24.1 Além dos requisitos comuns à atualização e resolução de Incidentes/Problemas/Mudanças, a solução deve atender aos seguintes requisitos para a Atualização e Resolução de Problemas:
- 6.24.1.1 O usuário deve ser capaz de definir atividades de atualização adicionais às fornecidas pelo fabricante da solução;
- 6.24.1.2 A solução deve oferecer um histórico completo de Problemas e Erros Conhecidos para uso pelos times de suporte na investigação do problema;
- 6.24.1.3. A solução deve permitir alterar o status do Problema para Erro Conhecido;
- 6.24.1.4. A solução deve permitir a criação de uma solução/procedimento baseada no erro conhecido e associá-la ao problema;
- 6.24.1.5. Deve ser possível gerar um registro de Mudança diretamente do registro de problema e associar automaticamente os registros;
- 6.24.1.6. A solução deve facilitar a resolução de incidentes relacionados, quando o problema for fechado;
- 6.24.1.7. A solução deve facilitar a extração de relatórios e indicadores, através de assistentes e interfaces especialistas para tal;

7 GERENCIAMENTO DA CONFIGURAÇÃO E DE ATIVOS DO SERVIÇO

- 7.1 A solução deve ter uma base de dados do gerenciamento da configuração nativa (CMDB) e centralizada, para acesso a partir de qualquer módulo da solução, que mantenha todas as informações de ativos e eventos registrados;
- 7.2 Deverá possuir um módulo de inventário, caso contrário, a CONTRATADA deverá executar a integração com outra ferramenta, preferencialmente em software livre, existente no órgão ou não.
- 7.3 A solução deve apresentar capacidade nativa e integral de Gerenciamento de Ativos e Configuração, de acordo com as definições da biblioteca ITIL o que deve incluir, mas não limitado a:
- 7.3.1 Manter atualizadas características da configuração de ativos;

- 7.3.2 Manter atualizadas características da configuração de componentes de ativos;
- 7.3.3 Manter atualizados os relacionamentos entre ativos;
- 7.3.4 Permitir criar e modificar as informações dos ativos como por exemplo datas de garantia e de manutenção;
- 7.3.5 Permitir a definição de hierarquia e agrupamento de ativos baseado em semelhanças;
- 7.3.6 Permitir auditoria e atualização do status do ativo;
- 7.3.7 Permitir a associação do ativo com um indivíduo, grupos de usuários, localização física e estrutura organizacional, para possibilitar a notificação proativa de interrupções, planejadas ou não, sobre o ativo e os serviços que ele suporta;
- 7.3.8 Possuir capacidade integral de pesquisas de ativos, baseado em diversos critérios definidos sobre qualquer atributo do ativo;
- 7.4 A solução deve permitir a troca de itens de configuração mantendo as características originais do ativo;
- 7.5 A solução deve ser capaz de realizar pesquisas utilizando filtros do item de configuração, de detalhes tais como: localização, centro de custo, data de manutenção, contrato de aquisição;
- 7.6 A solução deve ser capaz de facilitar o agrupamento de itens de configuração por sistemas, para identificação de clusters e ambientes de contingência e alta disponibilidade;
- 7.7 A solução deve fornecer um acesso controlado ao CMDB baseado em perfis de usuários, para a leitura, gravação e atualização de dados;
 - 7.7.1 Não deve haver a possibilidade de exclusão de dados do CMDB, independente do perfil do usuário;
 - 7.7.2 Qualquer exclusão de dados deve ser apenas lógica, controlada por rotinas e filtros interpretados pela solução, mas mantendo-se sempre o registro em banco de dados para fins de histórico, auditoria e integridade;
- 7.8 A solução deve oferecer um conjunto mínimo de relatórios gerenciais sobre itens de configuração, ativos e informações financeiras, para facilitar os processos de auditoria do Gerenciamento da Configuração;
- 7.9 O Gerenciamento de Ativos e Configuração deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Incidentes, de forma que registros de incidentes possam ser associados a registros contidos no CMDB;
- 7.10 O CMDB deve facilitar a identificação proativa de problemas de infraestrutura no Gerenciamento de Problemas por identificar, através de integração, componentes de infraestrutura que estejam instáveis ou apresentem falhas de funcionamento;
- 7.11 A solução deve facilitar a análise e a aprovação de Requisições de Mudança, através da identificação dos itens de configuração afetados;
- 7.12 A solução deve prevenir que mudanças sejam realizadas no ambiente de TIC sem prévia autorização por um processo de Gerenciamento de Mudanças;
- 7.13 A solução deve permitir a rápida identificação, recuperação e análise de todas as RDMS associadas a um mesmo item de configuração;
- 7.14 As informações do Gerenciamento de configuração devem estar disponíveis e permitir a automação de atualizações do ambiente de TIC, através da integração nativa com ferramentas de distribuição de pacotes e softwares;
- 7.15 A solução deve permitir identificar as datas de vencimento de contratos, para que sejam disparados processos referentes à renovação dos contratos em vencimento;
 - 7.15.1 Os contratos e suas datas de vencimento devem ser exibidas na janela do Incidente, sempre que um registro for feito para um item de configuração que esteja sob um contrato de manutenção, independente do fornecedor;
- 7.16 Deve ser possível definir, para um ativo mantido por um fornecedor, a data de vencimento do contrato, além do prazo de garantia, para casos onde estas informações forem divergentes;
- 7.17 Prover o inventário das informações de hardware de estações de trabalho e servidores tais como: processador(es), memória, placa mãe, interface(s) de rede, protocolos de rede, System BIOS, System Slots, portas de I/O, Devices, Discos (físicos e lógicos), file systems, recursos do sistema operacional, settings de região, controladoras (IDE, SCSI, USB) e outros, além de permitir a coleta e inserção de dados de inventário a partir do uso de arquivos, e também acessar e coletar informações em Registry (Windows);
- 7.18 Possibilitar a coleta, em plataforma Windows e Linux (servidores de rede), dos serviços existentes e as informações associadas a estes (Status, descrição, etc);
- 7.19 Possuir mecanismo (template) que permite a inclusão de informações externas à base de dados do inventário tais como: número de série do equipamento, número do ativo fixo/patrimônio, responsável, localização física, etc. Tais informações podem ser inseridas (baseado em customização específica) pelo administrador do ambiente ou pelo usuário do equipamento inventariado;
- 7.20 Executar o inventário de softwares a partir de informações coletadas em registry, campos do add/remove programs.

8 GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

- 8.1 A solução deve ser capaz de estabelecer acordos de nível de serviço (SLA) e registrar seus detalhes;
- 8.2 A solução deve ser capaz de monitorar automaticamente os tempos de resposta, resolução e escalção para todos os escopos de contrato;
- 8.3 A solução deve ser capaz de registrar múltiplos tempos de resposta e resolução por acordo;
- 8.4 A solução deve ser capaz de registrar múltiplos níveis de escalção por acordo;
- 8.5 A solução deve ser capaz de escalar eventos (Incidentes/Problemas/Mudanças) que violem acordos ou cheguem perto dos limites de tempo definidos, garantindo a notificação do usuário e times de suporte por e-mail;
- 8.6 A solução deve permitir definir as horas úteis individualmente para cada acordo;
 - 8.6.1 Os tempos de resposta, resolução e escalção somente serão contabilizados em horas úteis, de acordo com a definição de cada acordo;
- 8.7 A solução deve permitir informar o plano de feriados, figurando horas não úteis e desvios na definição de horas úteis do acordo;
- 8.8 A solução deve utilizar as informações de prazos para automatizar e gerenciar os objetivos do serviço, através de regras de negócio, alertas, escalções e notificações;
- 8.9 A solução deve automatizar o monitoramento dos limites de performance e disponibilidade de serviços, frente aos níveis de serviço acordados;

- 8.10 A solução deve permitir emitir relatórios das métricas de SLA;
- 8.11 A ferramenta deve possibilitar emitir relatórios de SLA por grupo resolvedor;
- 8.12 A solução deve suportar o gerenciamento de portfólio de serviços, de acordo com as definições da biblioteca ITIL, para rastrear e emitir relatórios sobre atributos de serviços e níveis publicados no Catálogo de Serviços;
- 8.13 A solução deve permitir a criação de painéis analíticos do tipo dashboard relacionados a serviços e métricas do processo;

9 GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO

- 9.1 A solução deve possuir nativamente uma ferramenta de base de conhecimento;
- 9.1.1 A ferramenta deve permitir a criação, adição, manutenção e remoção de artigos de conhecimento;
- 9.1.2 A ferramenta deve permitir a adição de documentos externos à base de conhecimento;
- 9.1.3 A ferramenta deve permitir separar ou restringir o acesso a artigos de conhecimento entre técnico e não-técnico;
- 9.1.4 A ferramenta deve permitir pesquisar através de palavras-chave ou frases inteiras;
- 9.1.5 A ferramenta deve permitir pesquisar incidentes conhecidos baseado em critérios definidos;
- 9.2 A central de serviços e os times de suporte devem ter acesso a um pacote comum de artigos de conhecimento, para resolução rápida de eventos;
- 9.3 A ferramenta deverá permitir separar ou restringir o acesso a uma base de conhecimento interna e externa;
- 9.4 A solução deve permitir a definição de diversos níveis de acesso ao Gerenciamento do Conhecimento (ex. Somente Leitura, Escrever, Criar, Excluir);
- 9.5 A solução deve controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento;
- 9.6 A solução deve criar automaticamente um identificador único para cada registro/artigo de conhecimento para referência futura;
- 9.7 A solução deve permitir a entrada de texto livre, imagens, anexos, etc, como artigos de conhecimento;
- 9.8 A solução deve automatizar a população de campos do artigo de conhecimento com dados de autor e proprietário, data de criação, assim como outros atributos desejados pela organização;
- 9.9 A solução deve rastrear e manter atualizada a informação de propriedade sobre o artigo de conhecimento;
- 9.10 A solução deve apresentar a integração nativa do Gerenciamento do Conhecimento com as demais disciplinas, permitindo, por exemplo, mas não limitado a, a associação de documentos e artigos de conhecimento a eventos de Incidentes, Problemas e Mudanças;
- 9.11 A ferramenta de Gerenciamento do Conhecimento e seus repositórios devem ser parte integrante, ou ser nativamente associada ao CMDB controlado pela ferramenta de Gerenciamento de Ativos e Configurações;
- 9.12 A ferramenta deve apresentar a integração nativa com o CMDB para permitir a associação de artigos de conhecimento com registros de Itens de Configuração;
- 9.13 A ferramenta deve permitir a abertura de uma RDM ou de uma Requisição de Serviço quando um artigo ou informação de conhecimento precisar ser modificado ou atualizado;

10 GERENCIAMENTO DE MUDANÇA

- 10.1 A solução deve permitir o registro de Requisições de Mudança através de, mas não limitado a:
- 10.1.1 Por telefone (Central de serviços);
- 10.1.2 Por e-mail;
- 10.1.3 Pela Portal Web (intranet e internet);
- 10.1.4 Por chat (WhatsApp ou Telegram e Microsoft Teams);
- 10.2 A solução deverá definir quem pode e quem não pode abrir Requisições de Mudanças baseado em permissões;
- 10.3 Deve ser possível registrar requisições de mudanças separadas de incidentes e problemas;
- 10.4 Um incidente ou um problema deve poder ser convertido em, ou associado a, uma requisição de mudança;
- 10.5 Os processos de trabalho (workflow) de mudanças devem poder ser definidos e armazenados para automatizar o fluxo de trabalho de tipos particulares de mudanças;
- 10.6 Deve ser possível utilizar processos de trabalho existentes para criar novos processos;
- 10.7 O preenchimento de um registro da mudança deve se beneficiar da seleção de informações através de caixas dropdown com dados pré-definidos e validados;
- 10.8 As listas de valores devem ser filtradas pela entrada parcial de informações, para facilitar a localização de itens em listas muito extensas ao digitar;
- 10.9 A solução deve permitir que regras de negócio pré-definidas sugiram valores chave de, por exemplo, mas não limitado a, impacto, prioridade, SLA, time inicial de atendimento;
- 10.10 Os valores sugeridos devem poder ser alterados, baseado nas permissões de acesso do usuário;
- 10.11 A solução deve gerar um número de referência único para a requisição de mudança;
- 10.12 A solução deve disparar alertas através de janelas pop up baseados em dados preenchidos para informar, por exemplo, mas não limitado a, conflitos de janelas de manutenção, impossibilidade de parada do IC, etc;

- 10.13 Deve ser possível enviar os alertas por e-mails e para usuários pré-definidos;
- 10.14 A solução deve oferecer a possibilidade de visualizar registros semelhantes de mudanças baseado em critérios pré-definidos;
- 10.15 Deve ser possível disparar consultas à base de conhecimento a partir do Gerenciamento de Mudanças;
- 10.16 A solução deve facilitar a criação rápida de requisições de mudança a partir de modelos pré-definidos;
- 10.17 A solução deve permitir repetir requisições de mudança a partir do modelo selecionado e associá-las, para resolvê-las como um grupo;
- 10.18 A solução deve oferecer a possibilidade de drilldown (refinamento de consulta) na informação de campos preenchidos para visualizar informações adicionais;
- 10.19 A solução deve permitir o envio de e-mail, etc., ao usuário e ao time de suporte apropriado quando uma requisição de mudança for registrada;
- 10.20 A solução deve permitir a escalção automática da requisição de mudança baseado nas definições de prazo do SLA, com alertas para a equipe e a gestão por e-mail, etc.;
- 10.21 Dever ser possível alterar os valores da requisição de mudança durante o seu ciclo de vida, tais como, mas não limitado a, prioridade, categoria, ICs, SLA, etc, baseado em permissões;
- 10.22 A solução deve ser capaz de manter trilhas de auditoria com o registro de quem, mudou o que, quando;
- 10.23 A solução deve permitir definir quais campos do gerenciamento de mudança são obrigatórios, destacando estes campos para ciência clara do usuário;
- 10.24 Deve ser possível associar requisições de mudança semelhantes, e associar Incidentes, Problemas e Itens de Configuração às requisições de mudança;
- 10.25 A solução deve permitir imprimir a requisição de mudança, sem sair do registro da RDM;
- 10.26 A solução deve permitir o envio da requisição de mudança por e-mail e o seu envio para fontes de dados externas;
- 10.27 A solução deve permitir registrar a disponibilidade do time de suporte, de forma que se uma requisição de mudança seja atribuída a um membro indisponível da equipe a mensagem apropriada seja exibida;
- 10.28 A solução deve exibir exatamente a data e hora que uma atribuição para um time ou indivíduo ocorreu;
- 10.29 A solução deve permitir associar um SLA à Requisição de Mudança;
- 10.30 O SLA pode ser configurado pelo usuário, desde que ele tenha essa permissão;
- 10.31 A solução deve sugerir automaticamente o SLA associado, baseado em regras pré-definidas;
- 10.32 O SLA sugerido deve poder ser alterado, baseado em configurações de permissão;
- 10.33 A solução deve ser capaz de exibir a programação futura de mudanças, baseado nas requisições de mudança registradas;
- 10.34 A solução deve facilitar o monitoramento e rastreamento do ciclo de vida das requisições de mudança;
- 10.35 A solução deve facilitar o roteamento das requisições de mudança para o comitê de autorização apropriado, conforme definições da biblioteca ITIL;
- 10.36 A solução deve possuir um mecanismo para a rejeição de requisições de mudanças, com a habilidade de registrar os motivos para rejeição e notificar a central de serviços e o usuário;
- 10.37 A solução deve permitir o registro das informações da análise de impacto dentro do registro da RDM, de forma a suportar o processo de avaliação e aprovação;
- 10.38 A solução deve facilitar a produção do calendário de mudanças em suas diversas fases, tais como cronogramas de construção, implementação, testes e implantação;
- 10.39 Oferecer calendário de mudanças gráfico, permitindo a visualização e o controle da agenda de mudanças;
- 10.40 A solução deve oferecer mecanismos para facilitar o processo de reversão da mudança (backout);
- 10.41 A solução deve permitir o agendamento de revisões da mudança implementadas, depois de períodos definidos;
- 10.42 A solução deve permitir a comunicação automatizada de informações da mudança e seus cronogramas por e-mail, para o aviso à central de serviços e grupos de usuários;
- 10.43 A solução deve possuir nativamente atividades de liberação e distribuição no processo de trabalho do Gerenciamento de Mudanças, de acordo com as definições da biblioteca ITIL;
- 10.44 A solução deverá permitir a monitoração e o rastreamento de mudanças assim com a Atualização e Resolução da Mudança.

11 FUNCIONALIDADES ADICIONAIS:

- 11.1 A solução deve possuir um motor de pesquisa com as seguintes funcionalidades:
- 11.1.1 Permitir a consulta global por texto livre, pesquisando em textos em eventos, registros, ações e procedimentos de conhecimento;
- 11.1.2 Permitir que usuários refinem a pesquisa com consultas avançadas;
- 11.2 Especificações de customização de processos de trabalho (workflow):
- 11.2.2. A solução deve ser capaz de gravar e armazenar diversos processos de trabalho;
- 11.2.3. A solução deve possuir processos de trabalho nativos, que sejam inteiramente personalizáveis;
- 11.2.4. Deve ser permitido criar processos de trabalho para quaisquer eventos (Incidentes, Problemas, Mudanças, etc);
- 11.2.5. Cada processo de trabalho deve ter um SLA geral, permitindo ainda que cada tarefa individual mantenha seu próprio SLA individual;
- 11.2.6. A solução deve permitir que todos os estágios e tarefas de um processo sejam reutilizáveis em novos processos ou em processos existentes, individualmente ou em grupo;

11.3 Personalização e Permissões:

- 11.3.1 A solução deve permitir suportar indivíduos e grupos;
- 11.3.2 A solução deve permitir definir funções e permissões no nível de equipe;
- 11.3.3 A solução deve permitir definir funções e permissões no nível indivíduo;
- 11.3.4 A solução deve permitir definir personalizações de tela no nível de equipe;
- 11.3.5 A solução deve permitir definir personalizações de tela no nível do indivíduo;
- 11.3.6 A solução deve permitir a definição e personalização de telas sem necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação ou caso necessário, que seja implementada pela **CONTRATADA** sem custos para o **CONTRATANTE**;
- 11.3.7 A solução deve permitir definir permissões sem a necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação ou caso necessário, que seja implementada pela **CONTRATADA** sem custos para o **CONTRATANTE**;
- 11.3.8 A solução deve permitir adicionar, modificar ou remover campos em formulários existentes, para usuários com permissão para tal ou caso necessário, que seja implementada pela **CONTRATADA** sem custos para o **CONTRATANTE**;
- 11.3.9 A solução deve permitir a modificação dos formulários (adicionar/remover/modificar campos de entrada de dados) e criar relacionamentos entre campos sem necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação ou caso necessário, que seja implementada pela **CONTRATADA** sem custos para o **CONTRATANTE**;
- 11.3.10. A solução deve oferecer suporte às permissões de acesso no nível de Suporte Funcional (equipe) e Disciplina (processo);
- 11.3.11. A solução deve permitir a restrição de permissões por ação, incluindo atualização e somente pesquisa.

APENSO IV

TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

Os abaixo-assinados, de um lado o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA**, CNPJ nº 04.142.491/0001-66, situado na cidade de Salvador, à 5ª Avenida, nº 750, Centro Administrativo da Bahia, doravante denominada **CONTRATANTE**, e de outro lado empresa **SOLUTIS TECNOLOGIAS LTDA**, CNPJ nº. 12.023.465/0001-47, situada à Avendia Tancredo Neves, 1.186, Edifício Catabas Center, 8º andar, Caminho das Árvores, doravante denominada **CONTRATADA**, tem entre si justa e acertada, a celebração do presente **TERMO DE COMPROMISSO, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**, através do qual a **CONTRATADA** aceita não divulgar, salvo com autorização prévia e formal, segredos e informações sensíveis de propriedade do **CONTRATANTE**, e se compromete a praticar procedimentos de segurança da informação, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições:

1. A **CONTRATADA** reconhece que, em razão das suas atividades profissionais, estabelece contato com informações sigilosas, que devem ser entendidas como segredo. Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição, e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, inclusive aos próprios colaboradores da **CONTRATADA**, sem a expressa e escrita autorização do **CONTRATANTE**.
2. Todas as informações devem receber o tratamento de confidencialidade adequado, de acordo com o seu nível de classificação, inclusive aquelas a seguir exemplificadas:
 - 2.1. Programas de computador, suas listagens, documentação, artefatos diversos, código fonte e código objeto;
 - 2.2. Toda a informação relacionada a programas existentes ou em fase de desenvolvimento, inclusive fluxogramas, estatísticas, especificações, avaliações, resultados de testes, arquivos de dados, artefatos diversos e versões "beta" de quaisquer programas;
 - 2.3. Documentos, informações e dados armazenados de atuação consultiva e contenciosa, de estratégias ou demais dados e/ou informações de caráter sigiloso ou restrito;
 - 2.4. Metodologia, projetos e serviços utilizados;
 - 2.5. Números e valores financeiros;
 - 2.6. Demais informações trafegadas no ambiente de rede do **CONTRATANTE**, como arquivos e e-mails;
3. A **CONTRATADA** reconhece que a lista acima é meramente exemplificativa e ilustrativa, e que outras hipóteses de confidencialidade que já existam, ou que venham a surgir no futuro, devem ser mantidas sob segredo. Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação, a **CONTRATADA** deve tratar a mesma sob sigilo até que seja autorizada, formalmente, a tratá-la de forma diferente pelo **CONTRATANTE**.
4. A **CONTRATADA** reconhece que, ao final da completa execução de todas as obrigações oriundas do contrato, deverá entregar ao **CONTRATANTE** todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive notas pessoais envolvendo matérias sigilosas relacionadas com a atividade, registros de documentos de qualquer natureza que tenham sido usados, criados ou estado sob seu controle. A **CONTRATADA** também assume o compromisso de não utilizar qualquer informação adquirida quando de suas atividades para o **CONTRATANTE**.
5. A **CONTRATADA** deve assegurar que todos os seus colaboradores guardarão sigilo sobre as informações que porventura tiverem acesso, mediante o ciente de seus colaboradores em Termo próprio a ser firmado para com a **CONTRATADA**, e que os mesmos se comprometerão a informar, imediatamente, ao seu superior hierárquico, qualquer violação das regras de sigilo, por parte dele ou de qualquer pessoa, inclusive nos casos de violação não intencional.
 - 5.1. A coleta dos Termos de Sigilo de seus colaboradores não exime a **CONTRATADA** das penalidades por violação de quaisquer das regras de sigilo e confidencialidade estabelecidas.
 - 5.2. A **CONTRATADA** deverá fornecer cópia de todos os termos firmados com seus colaboradores, em um prazo máximo de 10 (dez) dias após assinatura dos respectivos termos.
 - 5.3. Sempre que um colaborador for admitido, a **CONTRATADA** deverá fornecer cópia respectivo termo de sigilo firmado, no prazo máximo de 2 (dois) dias após assinatura do respectivo termo
6. A **CONTRATADA** deverá seguir a Política de Segurança da Informação definida pelo **CONTRATANTE**.
7. O não cumprimento de quaisquer das cláusulas deste Termo implicará em responsabilização administrativa, civil e/ou criminal, de acordo com a legislação vigente.

Em, data da assinatura eletrônica/digital.

Ministério Público do Estado da Bahia
André Luis Sant'Ana Ribeiro
Superintendente de Gestão Administrativa
CONTRATANTE

SOLUTIS TECNOLOGIAS LTDA
Marco Césare Braga Pereira
Representante legal
CONTRATADA



Documento assinado eletronicamente por **MARCO CESARE BRAGA PEREIRA** em 22/03/2024, às 09:40, conforme Ato Normativo nº 047, de 15 de Dezembro de 2020 - Ministério Público do Estado da Bahia.



Documento assinado eletronicamente por **André Luis Sant Ana Ribeiro** em 25/03/2024, às 18:21, conforme Ato Normativo nº 047, de 15 de Dezembro de 2020 - Ministério Público do Estado da Bahia.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.sistemas.mpba.mp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0997468** e o código CRC **198C033D**.



MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

PORTARIA

PORTARIA Nº 101/2024-SGA

O SUPERINTENDENTE DE GESTÃO ADMINISTRATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA EM EXERCÍCIO, no uso de suas atribuições legais,

RESOLVE

Designar os servidores para atuar na gestão e fiscalização do contrato nº 021/2024-SGA, relativo à prestação de serviços técnicos gerenciados e integrados para suporte técnico em todas as unidades do Ministério Público do Estado da Bahia, conforme abaixo definido:

GESTOR ORÇAMENTÁRIO: Yuri Gonzalez Araujo, matrícula nº [REDACTED]

GESTOR DA EXECUÇÃO DO CONTRATO: Cintia Gonçalves Santos, matrícula nº [REDACTED].

FISCAIS ADMINISTRATIVOS: Celso Leal de Pellegrini, matrícula nº [REDACTED], Gerson Adriano Yamashita, matrícula nº [REDACTED], os quais poderão atuar de forma isolada ou conjuntamente, conforme a natureza, magnitude e/ou abrangência das conferências realizadas.

FISCAL TÉCNICO: Mateus Marques Freitas Amaral, matrícula nº [REDACTED] e como suplente o servidor Odilon Barros dos Santos, matrícula nº [REDACTED].

Superintendência de Gestão Administrativa do Ministério Público do Estado da Bahia.

André Luis Sant'Ana Ribeiro
Superintendente de Gestão Administrativa

(Datado e assinado eletronicamente)



Documento assinado eletronicamente por **André Luis Sant'Ana Ribeiro** em 25/03/2024, às 18:21, conforme Ato Normativo nº 047, de 15 de Dezembro de 2020 - Ministério Público do Estado da Bahia.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.sistemas.mpba.mp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0997445** e o código CRC **F3FF8E0A**.

SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

DIRETORIA DE CONTRATOS, CONVÊNIOS E LICITAÇÕES

RESUMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº 021/2024 - SGA. Processo SEI: 19.09.00841.0000037/2023-07 - Pregão Eletrônico nº 044/2023. Partes: Ministério Público do Estado da Bahia e a empresa Solutis Tecnologias Ltda, CNPJ nº 12.023.465/0001-47. Objeto: prestação de serviços técnicos gerenciados e integrados para suporte técnico em todas as unidades do Ministério Público do Estado da Bahia. Valor Global Anual estimado: de R\$ 2.706.333,12 (dois milhões, setecentos e seis mil, trezentos e trinta e três reais e doze centavos). Dotação Orçamentária: Unidade Orçamentária/Gestora 40.101/0021. Ação (P/A/OE): 2002. Região: 9900. Destinação de recursos: 100. Natureza de Despesa: 33.90.40. Forma de Pagamento: Ordem bancária para crédito em conta corrente do Contratado. Prazo de vigência: 36 (trinta e seis) meses, a contar da publicação do resumo no Diário da Justiça Eletrônico.

PORTARIA SGA Nº 101/2024

O SUPERINTENDENTE DE GESTÃO ADMINISTRATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA EM EXERCÍCIO, no uso de suas atribuições legais,

RESOLVE

Designar os servidores para atuar na gestão e fiscalização do contrato nº 021/2024-SGA, relativo à prestação de serviços técnicos gerenciados e integrados para suporte técnico em todas as unidades do Ministério Público do Estado da Bahia, conforme abaixo definido:

GESTOR ORÇAMENTÁRIO: Yuri Gonzalez Araujo, matrícula nº [REDACTED]

GESTOR DA EXECUÇÃO DO CONTRATO: Cintia Gonçalves Santos, matrícula nº [REDACTED]

FISCAIS ADMINISTRATIVOS: Celso Leal de Pellegrini, matrícula nº [REDACTED], Gerson Adriano Yamashita, matrícula nº [REDACTED], os quais poderão atuar de forma isolada ou conjuntamente, conforme a natureza, magnitude e/ou abrangência das conferências realizadas.

FISCAL TÉCNICO: Mateus Marques Freitas Amaral, matrícula nº [REDACTED] e como suplente o servidor Odilon Barros dos Santos, matrícula nº [REDACTED]

Superintendência de Gestão Administrativa do Ministério Público do Estado da Bahia, 25 de março de 2024.

André Luis Sant'Ana Ribeiro

Superintendente de Gestão Administrativa

RESUMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº 014/2024 - SGA. Processo SEI: 19.09.00857.0005550/2023-65 - Pregão Eletrônico nº 025/2023. Partes: Ministério Público do Estado da Bahia e a empresa MAP SISTEMAS DE SERVIÇOS LTDA, CNPJ nº 04.293.000/0001-88. Objeto: prestação de serviços continuados de conservação e limpeza na capital e no interior do Estado da Bahia, englobando os postos de serviços de cabo de turma e servente. Valor Global Anual estimado: de R\$ 5.959.005,36 (cinco milhões, novecentos e cinquenta e nove mil, cinco reais e trinta e seis centavos). Dotação Orçamentária: Unidade Orçamentária/Gestora 40.101.0003. Ação (P/A/OE): 2000. Região: 9900. Destinação de recursos: 100. Natureza de Despesa: 33.90.37. Forma de Pagamento: Ordem bancária para crédito em conta corrente do Contratado. Prazo de vigência: 12 (doze) meses, a começar em 01 de maio de 2024 e a terminar em 30 de abril de 2025.

PORTARIA SGA Nº 100/2024

O SUPERINTENDENTE DE GESTÃO ADMINISTRATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA EM EXERCÍCIO, no uso de suas atribuições legais,

RESOLVE

Designar os servidores para atuar na gestão e fiscalização do contrato nº 014/2024-SGA, relativo à prestação de serviços de conservação e limpeza em unidades do Ministério Público na capital e no interior do Estado da Bahia, conforme abaixo definido:

GESTOR ORÇAMENTÁRIO: Maria Amália Borges Franco, matrícula nº [REDACTED], tendo como suplente Mariana de Araújo Pimentel, matrícula nº [REDACTED]

GESTOR DA EXECUÇÃO DO CONTRATO: Carlos Bastos Stucki, matrícula nº [REDACTED] e Paula Souza de Paula Marques, matrícula [REDACTED], como suplente.

FISCAIS ADMINISTRATIVOS: Celso Leal de Pellegrini, matrícula nº [REDACTED], Gerson Adriano Yamashita, matrícula nº [REDACTED], os quais poderão atuar de forma isolada ou conjuntamente, conforme a natureza, magnitude e/ou abrangência das conferências realizadas.

FISCAL TÉCNICO: Sandro Luis Pimentel Dantas, matrícula nº [REDACTED].

AUXILIARES DE FISCALIZAÇÃO: