



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

PREGÃO ELETRÔNICO

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONTÍNUO SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA

PROCESSO Nº 23066.000180/2019-89

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa para realização de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação, contemplando a implantação e execução continuada das atividades de Gerenciamento e Operação da Central de Serviços de TIC de 1º, 2º e 3º níveis, para atender às necessidades da Universidade Federal da Bahia, em seus diversos órgãos e unidades situados nas cidades de Salvador, Vitória da Conquista, Oliveira dos Campinhos (Santo Amaro) e Camaçari, conforme especificações e quantitativos estabelecidos abaixo:

LOTE ÚNICO - SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DA UFBA

ITEM	CATSER	ESPECIFICAÇÃO	QTD	Valor Estimado (R\$)
01	000024970	GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC - Suporte a usuários. Especificações técnicas contidas no Adendo 01 , parte do Termo de Referência.	01	1.990.951,81
02	000027022	GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC - Suporte a infraestrutura. Especificações técnicas contidas no Adendo 01 , parte do Termo de Referência.	01	3.078.936,58
VALOR GLOBAL ESTIMADO:				5.069.888,39



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

2. JUSTIFICATIVA

2.1. A UFBA necessita da contratação do objeto acima exposto para suprir a demanda das atividades e dos serviços computacionais objetos dessa contratação. Considerando que tais atividades são imprescindíveis para a consecução dos objetivos institucionais do Órgão, justifica-se a contratação indireta desses serviços, conforme previsto no Decreto 9.507 de setembro de 2018.

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

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

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

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

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 23066 mlb/2019-89

Fl. 43

Rubrica _____

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

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

2.9. O conjunto de serviços dos itens 01, 02 e 03 refere-se a uma solução integrada construída, mantida e evoluída pelo esforço de um único prestador de serviços. Esta solução tem permitido ganho de escala pela integração das equipes responsáveis pelos três níveis de serviços, e pelo uso comum de diversos recursos em ambiente diversificado como o desta universidade, formada por um agrupamento de instalações físicas distribuídas na capital e cidades do interior, com complexidades diferentes em cada campi, pela diversidade de tecnologias e pela multiplicidade de soluções para atender às diferentes necessidades de infraestrutura tecnológica e de aplicações para as áreas de ensino, pesquisa, extensão e administração.

2.10. A reunião dos produtos e serviços de TIC agrupados nos itens 01, 02 e 03 não restringe o caráter competitivo do certame, vez que existe no mercado local e nacional um contingente bastante amplo de empresas, de portes diversos, habilitadas e especializadas a oferecer esses serviços com qualidade.

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

2.12. Em face das justificativas relacionadas acima e estando amparado no Artigo 10 do Decreto-Lei 200/67, e tendo como objetivo concentrar esforços na gestão, bem como desobrigar-se da realização de tarefas executivas, a solução mais adequada é a contratação nos moldes previstos nas Instruções Normativas Nº 04 de 12 de novembro de 2010 e Nº 05 de 26 de maio de 2017, que disciplinam as contratações de TIC e terceirização de serviços.

3. ALINHAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC COM O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE TIC DA UFBA

3.1. A contratação dos serviços objeto deste Termo de Referência está alinhada com o Plano de Desenvolvimento Institucional da UFBA – PDI (2018-2022), conforme descrito no capítulo 3 – O Planejamento Estratégico, que definem os objetivos e as metas globais para a instituição.

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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

4. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

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

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

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

4.3. Dar suporte a todo o parque computacional e atender os chamados dos usuários relacionados com computadores, impressoras, servidores de impressão, scanners e outros equipamentos e acessórios de TI, instalados em seus diversos órgãos e unidades situados nas cidades de Salvador, Vitória da Conquista, Oliveira dos Campinhos (Santo Amaro) e Camaçari. Maiores detalhes sobre a infraestrutura, Anexo II - Cenário da Rede UFBA e Volumetria.

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

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



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Proc. Nº 23066/2018/2019-89

Fl. 44

Rubrica

- 4.6. O objeto compreende os seguintes serviços, dentre outros:
- 4.6.1. Planejamento, implantação e operação da Central de Serviços de acordo com as melhores práticas preconizadas pelo modelo ITIL – Information Technology Infrastructure Library;
 - 4.6.2. Atendimento prestado pela Central de Serviços de suporte técnico especializado de 1º nível em TIC, de forma remota;
 - 4.6.3. Atendimento prestado na Coordenação de Atendimento da STI de suporte técnico especializado de 1º nível em TIC, de forma presencial;
 - 4.6.4. Atendimento especializado de 2º nível em TIC, de maneira remota e presencial;
 - 4.6.5. Atendimento especializado de 3º nível em TIC;
 - 4.6.6. Gestão da Central de Serviços, ativos (tecnológicos, ambiente, pessoas e processos) e indicadores;
 - 4.6.7. Supervisão da Central de Serviços e Supervisão de Atendimento de 1º e 2º Níveis e Supervisão do 3º Nível;
 - 4.6.8. Gestão da Base de Conhecimento;
 - 4.6.9. Gestão da Qualidade dos Serviços e Processos;
 - 4.6.10. Gestão do Catálogo de Serviços;
 - 4.6.11. Implantação, revisão e gestão dos Processos de “Gerenciamento de Incidentes”, “Gerenciamento de Requisições”, “Gerenciamento de Problemas”, “Gerenciamento de Mudanças”, “Gerenciamento de Liberações”, “Gerenciamento de Configuração” e “Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade”;
- 4.7. Desenvolver os projetos voltados para as atividades de sustentação, evolução e transformação do ambiente, derivados das gestões de problema, capacidade, configuração, mudança, e demais necessárias.
- 4.8. A definição da forma de prestação dos serviços está no Adendo 01.

5. VISTORIA

- 5.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, é facultado a empresa licitante realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços.
- 5.2. A vistoria poderá ser realizada de segunda à sexta-feira, das 09:00 horas às 17:00 horas, até o dia útil anterior à data prevista para abertura da sessão pública, com prévio agendamento por meio do telefone (71) 3283-6149.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 5.3. Para a vistoria, a licitante, ou o seu representante, deverá estar devidamente identificado.
- 5.4. A licitante deve apresentar declaração de vistoria ou de dispensa de vistoria, conforme modelos constantes no ANEXO X – DECLARAÇÃO DE VISTORIA.

6. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS COMUNS

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

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 7.1. Executar os serviços conforme especificações do Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas no Termo de Referência e em sua proposta;
- 7.2. Manter a disponibilidade dos serviços nos horários predeterminados pela Administração;
- 7.3. Arcar com a responsabilidade civil por todos e quaisquer danos materiais e morais causados pela ação ou omissão de seus empregados, trabalhadores, prepostos ou representantes, dolosa ou culposamente, à União ou a terceiros;
- 7.4. Guardar sigilo sobre os dados e informações de que tomar conhecimento, em função do contrato, responsabilizando-se por quaisquer prejuízos causados à UFBA pelo vazamento de informações por seu pessoal, obrigando-se a ressarcir-la por perdas e danos, eventualmente ocorridos;
- 7.5. Disponibilizar empregados habilitados e com conhecimento dos serviços a serem executados, em conformidade com os detalhamentos específicos do item;
- 7.6. Disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução dos serviços da Central de Serviços, a exemplo de: instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, rede local, softwares básicos e circuito de comunicação entre o ambiente da Contratada e a UFBA;
- 7.7. Implantar a Central de Serviços conforme previsto no ANEXO VI - PLANEJAMENTO, TRANSIÇÃO E IMPLANTAÇÃO;
- 7.8. Manter escritório no Município de Salvador com pessoal qualificado e em quantidade suficiente para gerir o contrato;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Proc. Nº 23068/2019-89

Fl. 45

Rubrica

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.13. Toda e qualquer despesa que se torne necessária para o deslocamento dos técnicos no desempenho das atividades definidas neste Termo de Referência serão por conta da Contratada;

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

7.15. Comunicar à Secretaria da Receita Federal do Brasil, até o último dia útil do mês subsequente ao do início da execução contratual, sua exclusão obrigatória do Simples Nacional, nos termos do artigo 30, II, e § 1º, II, da Lei Complementar nº 123, de 2006, caso se trate de microempresa ou empresa de pequeno porte optante pelo referido regime tributário que venha a incidir na vedação do artigo 17, XII, da mesma lei;

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

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

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

7.18. Responder por eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento das obrigações;

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

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

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

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

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

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

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



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Proc. Nº 23066/2019-89

Fl. 46

Rubrica

- 7.26. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 7.27. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 7.28. A Contratada está obrigada a atender as demandas identificadas pela UFBA e que estejam relacionadas com o escopo geral definido neste Termo de Referência. Além disso, a Contratada fica responsabilizada por novos serviços de suporte, pela gestão de novos recursos e novas tecnologias de TIC adquiridas pela UFBA, e pelas transformações e evoluções no ambiente. Compete à Contratada avaliar, estudar, instalar, configurar, gerenciar, manter e gerar estatísticas de disponibilidade destes novos serviços;
- 7.29. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições autorizadas no Termo de Referência e seus Anexos ou na minuta de contrato;
- 7.30. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos para o transporte de técnicos e equipamentos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 7.31. Requisitar à UFBA todas as informações e dados técnicos que julgue necessários à execução dos serviços, não se admitindo, em nenhuma hipótese, a invocação de desconhecimento ou falta de fornecimento desses dados, quando não formalmente solicitados;
- 7.32. Promover capacitação continuada, durante toda vigência do contrato, para seu quadro profissional alocado ao contrato da UFBA, com tempo médio de 40 horas anuais por funcionário, devidamente comprovada no CMS apresentado no mês anterior ao término de vigência do contrato. A UFBA poderá sugerir treinamentos específicos;
- 7.33. Arcar com as despesas de acidentes de trabalho, bem assim as decorrentes de assistência médico-hospitalar de seus empregados;
- 7.34. Pagar os salários e os encargos sociais devidos pela sua condição de empregadora do pessoal dos serviços ora contratados, inclusive indenizações oriundas de acidentes de trabalho, demissões etc., obrigando-se ainda ao fiel cumprimento da legislação trabalhista e previdenciária, sendo-lhe defeso invocar a existência deste contrato para tentar eximir-se daquelas obrigações ou transferi-las à UFBA;
- 7.35. Apresentar mensalmente, obrigatoriamente, à UFBA, folha de pagamento, comprovante de fornecimento de vale transporte, vale-alimentação, Guias de Contribuições Social e Previdenciária (INSS, FGTS e PIS), cópias das Carteiras de Trabalho dos profissionais disponibilizados para atender



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

o presente contrato, acompanhados da relação desses profissionais, na qual deve constar, por ordem, seus nomes, sob pena, em caso de recusa ou falta de exibição dos mesmos, de ser susgado o pagamento de quaisquer faturas que lhes forem devidas, até o cumprimento desta obrigação;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Proc. Nº 23066/2019-89

Fl. 47

Rubrica

7.47. Em atendimento às exigências de transferência de conhecimento que estão definidas em Instrução Normativa da MPDG/STI (Secretaria de Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão), a licitante Contratada estará obrigada a fornecer para a UFBA toda documentação (processos de trabalho, documentos técnicos, etc.) que for desenvolvida e demais dados produzidos durante o período de execução deste contrato;

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

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1. A Contratante obriga-se a:

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

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

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

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

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

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

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

8.1.8. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

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

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

9. DO DIREITO AUTORAL E PROPRIEDADE INTELECTUAL

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

9.2. A Contratada não poderá repassar a terceiros, exceto com autorização explícita da UFBA, códigos fontes; bem como qualquer informação sobre a arquitetura e/ou documentação; assim como dados e/ou metadados trafegados; produtos desenvolvidos e entregues, ficando responsável juntamente com a UFBA por manter a segurança da informação relativa aos dados e códigos durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução dos serviços.

10. AVALIAÇÃO DO CUSTO

10.1. O custo estimado global anual da presente contratação é de R\$

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

11. MEDIDAS ACAUTELADORAS

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

12. CONTROLE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 23066/2019/2019-89
Fl. 48
Rubrica

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

12.1.1. A fiscalização do cumprimento das obrigações da Contratada, referentes aos empregados disponibilizados para atender o contrato, deverá seguir o disposto no Anexo VIII-B (Da Fiscalização Administrativa) da Instrução Normativa nº 05, de 26 de maio de 2017 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, no que couber, sem prejuízo de outras medidas que o órgão julgar necessárias, de acordo com a especificidade do objeto e do local.

12.1.2. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos no Termo de Referência e seus anexos, em especial aqueles relativos aos Acordos de Níveis de Serviços e Índices de produtividade.

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

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

13. DA GARANTIA

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

13.1.1. Seguro garantia – a apólice deverá vigor pelo prazo do Contrato.

13.1.2. Fiança Bancária – a Carta de Fiança deverá vigor pelo prazo do Contrato.

13.1.3. Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Proc. Nº 23066 00018062019-89
Fl. 48 ✓
Rubrica _____

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

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

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

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

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

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

14. DOS DESCONTOS, DAS INFRAÇÕES E DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

- 14.1.1. Inexecutar total ou parcialmente o contrato;
- 14.1.2. Apresentar documentação falsa;
- 14.1.3. Comportar-se de modo inidôneo;
- 14.1.4. Cometer fraude fiscal;
- 14.1.5. Descumprir qualquer dos deveres elencados no Edital, seus Anexos ou Contrato.

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

- a. Advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;
- b. Descontos, serão aplicados nas faturas mensais da Contratada decorrentes de aferição da qualidade dos serviços prestados, quando da ocorrência de eventos, como o não cumprimento das metas dos ANS, conforme ANEXO VII – NÍVEIS DE SERVIÇO E SANÇÕES;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 23066/2019-89
Fl. 49
Rubrica

- c. Multas, serão aplicados nas faturas mensais da Contratada decorrentes de infrações constantes no Termo de Referência e seus Anexos, conforme ANEXO VII – NÍVEIS DE SERVIÇO E SANÇÕES;
 - d. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com a Universidade Federal da Bahia, pelo prazo de até dois anos;
 - i. Tal penalidade pode implicar suspensão de licitar e impedimento de contratar com qualquer órgão ou entidade da Administração Pública, seja na esfera federal, estadual, do Distrito Federal ou municipal, conforme Parecer nº 87/2011/DECOR/CGU/AGU e Nota nº 205/2011/DECOR/CGU/AGU e Acórdãos nº 2.218/2011 e nº 3.757/2011, da 1ª Câmara do TCU.
 - e. Impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;
 - f. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos causados;
- 14.3. As sanções de descontos e multas podem ser aplicadas cumulativamente com as demais sanções e não eximirá a Contratada de ser acionada judicialmente pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto a UFBA, decorrentes das infrações cometidas;
- 14.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas, exceto descontos e multas, realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.
- 14.5. Após a notificação e antes de ser aplicada a penalidade cabível, será facultada à Contratada a apresentação de defesa prévia, observando-se os seguintes prazos:
- 14.5.1. Em 05 (cinco) dias úteis, após a notificação, para as penalidades: advertência e suspensão;
 - 14.5.2. Em 10 (dez) dias úteis para a penalidade de declaração de inidoneidade.
- 14.6. Decorridos 05 (cinco) dias corridos sem que a Contratada tenha, sem justificativa plausível, iniciado a prestação da obrigação assumida, ficará caracterizada a inexecução contratual, ensejando a sua rescisão e demais cominações legais.
- 14.7. Também ficam sujeitas às penalidades de suspensão de licitar e impedimento de contratar e de declaração de inidoneidade, previstas no subitem anterior, as empresas ou profissionais que, em razão do contrato decorrente desta licitação:
- 14.7.1. Tenham sofrido condenações definitivas por praticarem, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de tributos;
 - 14.7.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 14.7.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 14.8. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 14.9. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.
- 14.10. As infrações e sanções relativas a atos praticados no decorrer da licitação estão previstas no Edital.

Salvador, 19 de dezembro de 2018.

Geraldo Barbosa
Analista de Tecnologia da Informação
CRI / STI / UFBA

Aprovo, em 19 de dezembro de 2018.

Dulce Maria Carvalho Guedes
Pró-Reitora de Administração



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Proc. Nº 23066/2018/01/2019-89
Fl. 50
Rubrica

ADENDO 01

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

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

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

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

- Reduzir o tempo de restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócio, dentro dos Níveis Mínimos de Serviço exigido e prioridades acordadas, o que significa redução do tempo de resposta aos incidentes;
- Atender com qualidade os usuários de TIC, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos incidentes e requisições de serviços, significando aumento da gestão e controle dos serviços de atendimento;
- Criar base histórica dos reais tratamentos de incidentes e solicitações à área de TIC da Instituição;
- Otimizar o uso de recursos humanos, materiais e financeiros;
- Manter a qualidade do atendimento aos usuários de TI, com gerenciamento efetivo das demandas e solicitações encaminhadas à Central de Serviços;
- Manter o grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TI;
- Melhorar o processo de gestão interna sobre os produtos e serviços de TIC fornecidos pela STI/UFBA aos seus usuários;
- Prestar assistência técnica a hardware (microcomputadores e impressoras), para problemas mais simples (exemplo: substituição de pentes de memória e "hard disks"), sem cobertura de peças;
- Atendimento remoto e presencial tempestivos, orientando, esclarecendo e solucionando os problemas relativos aos serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos, e demais produtos e serviços disponibilizados pela área de TI;
- Criar uma base de conhecimentos dos tratamentos de incidentes e problemas e das requisições de serviços solicitadas à área de TI;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- Gerar relatórios gerenciais que permitam identificar possíveis pontos de estrangulamento (Gestões de Configuração e Capacidade) e problemas de infraestrutura, de modo a reduzir o número de incidentes a médio e longo prazo e permitir a evolução do ambiente;
- Implantar um processo efetivo de gerenciamento de demandas, dentro das práticas preconizados pela ITIL, modelados na forma de processos específicos para Contratante;
- Melhorar os índices de disponibilidade dos recursos de TI;
- Evoluir o atual modelo de gestão e processos com consequente aumento do nível de maturidade, por meio da governança de TI.

Durante o primeiro ano de vigência do contrato, a Contratada deve iniciar a implantação de chatbots para atendimento dos serviços. Tanto a Contratada, quanto a UFBA podem indicar os serviços passíveis de atendimento pelo chatbot. A implantação deve evoluir durante todo o período contratual, incluindo, no mínimo, um novo serviço a cada ano. Os serviços a serem automatizados e a solução adotada de automatização devem ser previamente autorizados e homologados pela UFBA.

1. DETALHAMENTO DO OBJETO

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

Caberá à Contratada prover os processos, abaixo listados, que compõem as fases do ciclo de vida da ITIL v3, além de outros. A saber:

- Processo de Gerenciamento de Incidentes/Requisições de Serviços;
- Processo Gerenciamento de Problemas;
- Processo Gerenciamento de Mudanças;
- Processo Gerenciamento de Liberações;
- Processo Gerenciamento de Configuração;
- Processo Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade;
- Processo de Gerenciamento de Continuidade do Serviço de TI;
- Processo de Gerenciamento de Evento, Operacional e da Qualidade;
- Processo de Gerenciamento de Demandas;
- Gerenciamento do Catálogo de Serviços;
- Controle de Acordo de Nível de Serviços (ANS) de fornecedores internos e externos;
- Prover desenho do(s) processo(s) implementado(s) e documentações complementares (Políticas, Formulários, Scripts, etc.);
- Definir os indicadores de cada processo implementado;
- Prover Base de Conhecimento para o processo de Gerenciamento de Incidentes e Problemas;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Proc. Nº 230660018012019-89
Fl. 51
Rubrica

- Realizar e Manter o Inventário dos Ativos de TIC sempre atualizado;
- Prover Base de Dados Relacional (CMDDB) para o processo de Gerenciamento de Configuração;
- Treinar os envolvidos no(s) processo(s) implementado(s).

1.1. OPERAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

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

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

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

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

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

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

Abaixo segue apresentação das responsabilidades, atribuições, perfil dos profissionais, disponibilidade de horário e localidade para cada nível de serviços definidos para Gerenciamento e Operação da Central de Serviços. Em complemento, o ANEXO III - ATIVIDADES POR GRUPO DE SERVIÇO traz o detalhamento de atividades de cada um dos níveis.

1.1.1. CENTRAL DE SERVIÇOS - 1º NÍVEL:

Este nível é responsável pelo primeiro atendimento aos usuários de TIC da UFBA. É o ponto único de contato para os usuários, garantindo que todas as suas requisições de serviços sejam registradas e tratadas, resolvendo os incidentes documentados passíveis de solução



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

imediate ou encaminhando-os para as áreas responsáveis de acordo com as políticas de escalonamento definidas. Possui uma função estratégica, cujas atividades são: registro, encaminhamento, atendimento, resolução, controle de todos os chamados e o gerenciamento de informações, relacionadas à TIC, bem como, realizar atendimento remoto, na busca de restauração do funcionamento normal dos serviços, a fim de garantir o retorno rápido das operações de negócio.

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

A Central de Serviços de 1º Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados, repassados para outros grupos solucionadores (2º Nível, 3º Nível, Equipe da Contratante ou Fornecedores Externos), com controle dos Níveis de Serviços.

A Central de Serviços deverá possuir uma lista de chamados elegíveis, no qual obrigatoriamente deverá ser resolvido em 1º Nível. A lista dos chamados elegíveis, para o atendimento, deverá ser definida no início do Contrato, conforme Anexo VI – Planejamento, Transição e Implantação, e atualizada, sempre que necessário.

O 1º Nível deverá, entre outras:

- Receber e gravar todas as chamadas dos usuários;
- Registrar o contato dos usuários ou da equipe da Central de Serviços por telefone, por e-mail ou via WEB no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços, classificar todos os incidentes e requisições recebidos e priorizá-los, levando em conta o impacto e urgência;
- Informar, sugerir, orientar e esclarecer dúvidas dos usuários;
- Promover a investigação e diagnóstico inicial dos incidentes;
- Restabelecer o serviço à normalidade dentro do prazo acordado no ANS, resolvendo os incidentes com a maior rapidez possível;
- Escalonar os incidentes para os níveis de suporte adequados para que sejam cumpridos os prazos de resolução;
- Acompanhar todo ciclo de vida de incidentes e solicitações, priorizando-os ou escalando-os para outro nível quando necessário e encerrando aqueles que tiverem sua solução confirmada;
- Zelar pelo cumprimento dos ANS previstos no Termo de Referência;
- Manter os usuários informados do estado dos serviços, incidentes e sobre o andamento de suas solicitações;
- Dar suporte a mudanças, informando aos usuários sobre o agendamento de mudanças;
- Fechar os incidentes, quando o atendimento for concluído;
- Produzir informações gerenciais;
- Contribuir para a identificação de necessidades de treinamento dos usuários;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Proc. Nº 23066/2018/2019-89

Fl. 52

Rubrica

- Contribuir na identificação de problemas, avaliando os incidentes e informando as possíveis causas aos responsáveis pelo processo de Gerenciamento de Problemas;
- Consultar o histórico de soluções de chamados na base de erros e problemas conhecidos em busca da solução de contorno no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços antes de resolver o chamado;
- Sugerir a criação de novos scripts (roteiros) de atendimento e manter atualizados os existentes quando for necessário;
- Registrar o grau de satisfação do usuário dos serviços prestados e após resolução do chamado;
- Abrir chamados de assistência técnica para equipamentos cobertos por contratos de garantia ou de manutenção, mantendo a STI informada sobre eventuais desvios no cumprimento dos prazos para atendimento;
- Manter uma base de Respostas às Perguntas Frequentes (FAQ - Frequently Asked Questions) para consulta e autoatendimento dos usuários.

1.1.1.1. Perfil dos Profissionais

A equipe de 1º Nível deverá possuir, no mínimo, ensino médio completo e comprovada experiência em atividades de atendimento remoto e conhecimentos técnicos de microinformática (configuração de computadores, software básico e aplicativos de automação de escritório) e de redes de computadores, de modo a resolver os chamados de menor complexidade, inerentes a esses temas. Os seguintes requisitos são desejados para estes profissionais:

- a) Domínio de técnicas de atendimento via telefone;
- b) Facilidade de comunicação/fluência verbal;
- c) Alta responsividade – habilidade de responder as solicitações e expectativas dos usuários;
- d) Bom relacionamento interpessoal;
- e) Vontade de aprender;
- f) Facilidade de aprendizado e de disseminar informações;
- g) Capacidade de equilíbrio em situações complexas;
- h) Disciplina;
- i) Espírito de equipe, criatividade, pró-atividade e objetividade.

1.1.1.2. Disponibilidade dos Serviços

O atendimento de 1º Nível da Central de Serviços estará disponível aos usuários da UFBA de **segunda à sexta, das 07h00 às 19h00** e a execução dos serviços segue o calendário de dias úteis da UFBA. Após este horário, o atendimento ocorrerá por URA (mensagem gravada).

1.1.1.3. Localização da Equipe



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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

A equipe poderá ser compartilhada com outros contratos, no entanto, o dimensionamento dos postos e a disponibilidade de atendimento deverão atender os níveis de serviços exigidos e a volumetria apresentada neste documento, podendo ser alterada sempre que a necessidade dos serviços e os níveis de serviços contratados assim exigirem.

1.1.2. CENTRAL DE SERVIÇOS - 2º NÍVEL:

Este nível é responsável pelo atendimento de chamados dos usuários da UFBA, escalados pela Central de Serviços, envolvendo o parque de TIC (microcomputadores, notebooks, tablets, scanners, impressoras, switches, access points, etc.) e dos Sistemas Administrativos.

O 2º Nível deverá, entre outras:

- Receber o escalonamento do tratamento do incidente ou solicitação no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços;
- Ler o histórico de tratamento, diagnosticando o incidente;
- Atender local ou remotamente (através de ferramenta de acesso remoto, com autorização do usuário);
- Prestar assistência técnica a hardware (microcomputadores e impressoras), para problemas mais simples (exemplo: substituição de pentes de memória e "hard disks"), sem cobertura de peças;
- Prestar suporte de softwares básicos de microinformática;
- Fazer as intervenções que competir a seu nível de conhecimento de forma a resolver o incidente ou solicitação;
- Manter-se atualizado nas ferramentas que dispõe para o atendimento;
- Auxiliar o usuário no uso de aplicativos padronizados pela UFBA;
- Identificar problemas em equipamentos e aplicativos, informando a STI a necessidade de aquisições para a solução do incidente ou atendimento da solicitação;
- Assistir ao usuário quando houver necessidade de instalação, alteração ou remoção de equipamentos ou softwares, quando solicitado;
- Caso necessário, escalar o incidente ou solicitação para o nível apropriado à solução do problema;
- Implementar solução de contorno para atenuar as repercussões do incidente e abrir um novo chamado de requisição de serviços para o diagnóstico e solução do problema;
- Registrar no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços detalhes do tratamento dado ao incidente de forma a manter um histórico que possa ser útil;
- Instalar e configurar sistema operacional e softwares em computadores de usuários;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Proc. Nº 23068/2018/2019-89
Fl. 53
Rubrica

- Gerar imagens (backup) dos discos rígidos que contém a configuração, sistema operacional e aplicativos homologados pela STI relativos aos modelos de computadores existentes no parque de equipamentos das unidades da UFBA;
- Instalar, desinstalar e remanejar equipamentos de TIC no ambiente interno das unidades da UFBA;
- Instalar e verificar conjuntos de novas máquinas adquiridas por meio de processos licitatórios;
- Realizar atendimento inicial de chamados de incidentes de rede (cabeada e wifi);
- Testar e ativar pontos de rede;
- Testar, instalar e desinstalar switches de rede e access points;
- Acionar a Central de Serviços para solicitar assistência técnica para manutenção em equipamentos cobertos por contrato de garantia ou pertencente a terceiros (outsourcing);
- Sempre que detectada a necessidade de assistência técnica para equipamentos de TIC em garantia, orientar e auxiliar o usuário quanto à realização do backup de seus dados e acionar a Central de Serviços, que ficará responsável pelo acompanhamento;
- Para chamados que impliquem em identificação de problemas deve ser realizado um diagnóstico da situação para identificar as causas do problema, propor uma solução à UFBA para ser aprovada e executar a solução;
- Reclassificar o chamado e atualizar os registros no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços com os atributos necessários à geração dos relatórios/consultas gerenciais e operacionais especificados;
- Notificar o usuário, caso a reclassificação do chamado implique em alteração dos níveis de atendimento do mesmo, indicando a nova previsão do tempo de resolução;
- Consultar o histórico de soluções de chamados na base de erros e problemas conhecidos em busca da solução de contorno no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços antes de resolver o chamado; e
- Informar, sugerir, orientar e esclarecer dúvidas quanto ao uso, configuração, instalação e funcionamento das funcionalidades e facilidades disponíveis nos aplicativos, sistemas de informação, equipamentos, serviços de informática e software básico.

1.1.2.1. Perfil dos Profissionais

A equipe de 2º Nível deverá possuir, no mínimo, ensino médio completo, com comprovado conhecimento técnico de microinformática e de redes de computadores, e experiência em atividades de atendimento remoto e conhecimento em configuração de computadores, redes, software básico e aplicativos de automação de escritório. Os seguintes requisitos são desejados para estes profissionais:

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- b) Experiência em atividades de atendimento a rede de computadores (cabeada e wifi), periféricos, switches e access point, abrangendo diagnóstico, instalação e desinstalação e configuração básica;
- c) Conhecimento da língua inglesa suficiente para compreensão de manuais técnicos;
- d) Facilidade de comunicação/fluência verbal;
- e) Alta responsividade – habilidade de responder às solicitações e expectativas dos usuários;
- f) Bom relacionamento interpessoal;
- g) Vontade de aprender;
- h) Facilidade de aprendizado e de disseminar informações;
- i) Capacidade de equilíbrio em situações complexas;
- j) Disciplina;
- k) Espírito de equipe, Criatividade, Pró-atividade e Objetividade.

1.1.2.2. Disponibilidade dos Serviços

O atendimento de 2º Nível estará disponível aos usuários de **segunda à sexta, das 07h00 às 19h00** e a execução dos serviços segue o calendário de dias úteis da UFBA.

1.1.2.3. Localização da Equipe

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

1.1.3. CENTRAL DE SERVIÇOS - 3º NÍVEL:

A equipe de 3º Nível é responsável pelos serviços de sustentação e transformação da infraestrutura de TIC da UFBA e é formada por analistas especializados em definir, implantar, corrigir, administrar e monitorar os diversos serviços de TI, como administração de redes de computadores, ambientes virtualizados, servidores de arquivos, servidores de bancos de dados, segurança da informação, dentre outros, adotando as melhores práticas de gestão de processos definida pela ITIL.

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

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 2306600180/2019-89

Fl. 54

Rubrica

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

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

Esse nível é responsável, também, pelas atividades de transformação e evolução do ambiente tecnológico. Além das atividades necessárias para perfeita execução dos processos definidos pelas Gestões ITIL.

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

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

O 3º Nível deverá, entre outras:

- Receber o escalonamento do tratamento do incidente ou solicitação no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços;
- Ler e alimentar o histórico de tratamento, diagnosticando o incidente e o problema;
- Sempre que necessário e com a autorização e monitoramento do usuário, acessar remotamente a estação de trabalho do usuário tentando resolver o incidente ou a solicitação;
- Fazer as intervenções que competir a seu nível de conhecimento de forma a resolver o incidente ou solicitação;
- Manter-se atualizado nas ferramentas que dispõe para o atendimento;
- Auxiliar o usuário no uso de aplicativos padronizados pela STI;
- Identificar problemas em equipamentos e aplicativos, informando a STI da necessidade de aquisições para a solução do incidente ou atendimento da solicitação;
- Caso necessário, escalonar o incidente, problema ou solicitação para o nível apropriado à solução;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- Implementar solução de contorno para atenuar as repercussões do incidente e abrir um novo chamado de requisição de serviços para o diagnóstico da solução definitiva do problema;
- Registrar no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços detalhes do tratamento dado ao incidente de forma a manter um histórico que possa ser útil;
- Acionar empresas terceiras, caso haja necessidade para a solução do chamado;
- Para chamados que impliquem em identificação de problemas deve ser realizado um diagnóstico da situação para identificar as causas do problema, propor uma solução à UFBA para ser aprovada e executar a solução;
- Identificar necessidade de implantação de mudanças de TIC durante a resolução do chamado e submeter à aprovação da UFBA;
- Checar cumprimento dos requisitos de implantação (ocorrência de testes, análise de impactos, planos de reestruturação do serviço, etc.) antes de executar qualquer mudança de TI;
- Planejar a implantação, realizando atividades tais como: verificar momento de implantação e documentação disponível, verificar necessidade de preparação do ambiente, plano de retorno em caso de falha e de comunicação das partes impactadas;
- Executar a distribuição e instalação das mudanças de hardware e software conforme planejado;
- Executar plano de retorno do serviço caso a instalação não obtenha sucesso;
- Identificar, registrar, classificar, investigar e diagnosticar os problemas que se apresentam em termos de natureza, categoria, urgência e impacto;
- Criar e manter atualizado a documentação de todo o conjunto de serviços de TIC contratado.

1.1.3.1. Os processos executados por este nível são:

1.1.3.1.1. Processo de Monitoramento e Operação dos recursos de TI

- a) Executar os procedimentos rotineiros de disponibilidade dos recursos computacionais, backup, controle dos sistemas elétrico, de refrigeração e de anti-incêndio da STI, conforme horário e periodicidade definidos pela UFBA;
- b) Atendimento as requisições de serviços dos demais subgrupos, como de virtualização, de serviços Windows e Linux, etc.;
- c) Avaliar o desempenho dos recursos de TIC da UFBA;
- d) Registrar chamado, quando da identificação de um incidente ou problema;
- e) Utilizar ferramentas para o monitoramento das aplicações corporativas e do ambiente de rede, com a finalidade de atuar com agilidade no processo de detecção e resolução de problemas, assim como efetuar comunicados de ocorrências no ambiente de tecnologia da informação que causem impacto na rotina dos usuários, abrangendo a totalidade dos mesmos ou os grupos de usuários potencialmente atingidos;
- f) Monitorar a conectividade da rede UFBA com o PoP/Ba e a RNP (Rede Nacional de Pesquisa) e com as demais redes remotas que estão interligadas com a UFBA.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Proc. Nº 23066/2019-89

Fl. 55

Rubrica

A ferramenta utilizada para o Monitoramento e Disponibilidade deve ser a disponibilizada pela UFBA (Zabbix e Cacti). Caso a Contratada opte por utilizar ferramenta própria essa deve receber os dados da ferramenta da UFBA e antes de entrar em operação deve ser homologada e aprovada pela STI/UFBA.

1.1.3.1.2. Processo de Gestão da Configuração, Mudança e Liberação

- a) Registrar e manter atualizado o inventário de TI, identificando os atributos dos itens tais como: local, status atual, relacionamento de componentes do serviço, etc.;
- b) Manter atualizadas as versões dos softwares e sistemas da UFBA;
- c) Manter servidores, computadores e impressoras com a configuração de software necessária à operação;
- d) Verificar as mudanças de TIC que foram implantadas;
- e) Manter a base de dados de Gestão da Configuração e analisar as informações contidas na mesma, visando identificar inconsistências, problemas com itens de TIC e não-conformidade com os padrões;
- f) Realizar auditorias do inventário de TI;
- g) Produzir regularmente no Caderno Mensal de Serviços, ANEXO IV – CADERNO MENSAL DE SERVIÇOS, relatórios de indicadores, sobre os itens de configuração e as mudanças de TI;
- h) Obter da equipe de gestão de serviços da STI, informações e documentação sobre o escopo, objetivos, políticas, procedimentos, localização física, responsáveis técnicos e administrativos, características e atributos de cada componente de serviços disponibilizado aos usuários;
- i) Realizar a atualização da base de dados de inventário de componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários;
- j) Acompanhar os serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, pontos de rede, materiais em geral, documentação técnica/normativa etc., efetuando os registros de alteração de configuração;
- k) Manter atualizada a base de dados de gerência de configuração referente aos componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários, que deverá ser feita a partir da análise de ocorrências, de registros produzidos pela Central de Serviços, gerências de capacidade, de incidentes, de problemas, de mudanças e das atividades de acompanhamento e controle de serviços;
- l) Assegurar que todos os componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seus respectivos “status” estejam cadastrados na base de dados de gerência de configuração;
- m) Acompanhar o funcionamento da aplicação de inventário automatizado, garantindo o correto armazenamento de informações e o gerenciamento de alterações (mudanças) realizadas;
- n) Fornecer toda documentação necessária para a execução dos serviços de gerência de configuração;
- o) Realizar semestralmente revisões e auditorias para verificar a existência física dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gerência de configuração.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1.1.3.1.3. Processo de Gestão de Incidentes/Requisição de Serviços

- a) Identificar e registrar os incidentes no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços;
- b) Escalar em tempo os incidentes para outro nível cuja capacidade técnica ou hierárquica seja mais apropriada para resolução, caso seja necessário;
- c) Manter atualizada a base de conhecimento dos incidentes registrados.

1.1.3.1.4. Processo de Gestão de Problemas

- a) Identificar a causa que provoca o erro conhecido, solucionando ou requisitando uma mudança para a área operacional responsável;
- b) Monitorar os problemas e do progresso da solução de erros;
- c) Encaminhar para as equipes responsáveis, sob responsabilidade da UFBA, dos erros e problemas que estão fora do seu escopo de serviços atendidos;
- d) Treinar sobre soluções de problemas específicos as demais equipes, quando houver necessidade;
- e) Diagnosticar e propor ações de correção de problemas;
- f) Propor e elaborar soluções padronizadas ou soluções de contorno para problemas já solucionados, enriquecendo a base de dados dos problemas e erros conhecidos de forma a aumentar a capacidade de atendimento;
- g) Monitorar a execução das ações de correção visando garantir a resolução do problema;
- h) Analisar as estatísticas de incidentes, principalmente, a reincidência dos mesmos e as estatísticas de disponibilidade dos recursos visando identificar problemas nos recursos de TIC e propor melhorias de uma forma geral tais como necessidade de treinamento dos usuários, de novos mecanismos de comunicação, de expansão de capacidade, entre outros;
- i) Gerar relatórios com as proposições de melhorias tanto de ações corretivas quanto preventivas;
- j) Fazer gerenciamento proativo de erros e problemas através de análise de tendências de forma a evitar a recorrência dos incidentes;
- k) Registrar e priorizar problemas documentando os erros conhecidos;
- l) Estruturar e manter continuamente, com o apoio e aprovação prévia da STI, todos os roteiros (scripts) de atendimento, atendimento remoto e base de conhecimento, contemplando todas as soluções de incidentes e problemas, com respostas padronizadas, cuja base de conhecimento deverá ser acessível de forma on-line.

1.1.3.1.5. Processo de Gestão da Capacidade e Disponibilidade

- a) Analisar as estatísticas de disponibilidade dos serviços de TIC e gerar relatórios visando avaliar os níveis de serviço oferecidos e subsidiar outros processos tais como gestão de problemas;
- b) Analisar as estatísticas de disponibilidade, de uso dos recursos e de configuração para determinação dos padrões de utilização dos recursos e realizar previsões de consumo visando a indicação de necessidades de compras ou ampliações;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Proc. Nº 23066/000180/2019-89

Fl. 56

Rubrica

- c) Apoiar na resolução de incidentes que envolvam questões de capacidade e disponibilidade;
- d) Executar as tarefas definidas no Plano de Continuidade quando houver necessidade.

1.1.3.1.6. Processo de Gestão de Evento, Operacional e da Qualidade

- a) Monitorar as funções e atividades desenvolvidas para a prestação dos serviços;
- b) Monitorar os indicadores de qualidade no atendimento;
- c) Fornecer informações gerenciais e operacionais às áreas de interesse;
- d) Garantir que normas internas da STI sejam respeitadas pelos funcionários da contratada;
- e) Participar de reuniões, quando solicitadas pela STI, com representantes da STI para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados;
- f) Revisar e atualizar procedimentos operacionais;
- g) Definir os scripts para atendimento aos usuários, de forma a permitir atendimento rápido, satisfatório e padronizado, independente das diferenças de perfil entre os atendentes;
- h) Buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando à STI novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas.

1.1.3.2. Perfil dos Profissionais

A equipe de 3º Nível, dado a complexidade e diversidade dos serviços, foi dividida em grupos de Atendimento e terá o perfil dos profissionais alocados para as funções definido por cada grupo de serviço.

Para alguns grupos de Atendimento é exigido Certificação. As certificações não são exigidas para todos os profissionais que compõe o grupo de Atendimento, mas sim pelo conjunto da equipe. Portanto, basta, no mínimo, um único profissional que o compõe o grupo de atendimento possuir certificação.

Caso a certificação não seja apresentada no ato da alocação do profissional, será concedido prazo de até 6 (seis) meses para regularizar a situação. Após esse prazo, se a Contratada não apresentar a devida certificação, estará sujeita a sanções, conforme Anexo VII – Níveis de Serviços e Sanções.

1.1.3.2.1. Grupo de Operação e Monitoramento dos recursos de TI

Define-se para este processo o conjunto de atividades visando garantir a execução dos processos rotineiros de TI, atendimento a requisições de serviços e a disponibilidade dos recursos de infraestrutura computacional da Rede UFBA.

Os profissionais de Monitoramento deverão estar localizados fora das dependências da universidade e são responsáveis por realizar as atividades de monitoramento da



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

infraestrutura de rede, conforme Anexo III - Atividades por Grupo de Serviço. Durante o expediente da Operação as atividades de monitoramento poderão ser realizadas pelos profissionais integrantes daquela equipe.

As demais atividades elencadas para esse grupo, conforme Anexo III - Atividades por Grupo de Serviço, devem ser de responsabilidade dos profissionais integrantes da Operação, cuja localização deve ser nas dependências da STI/UFBA.

Os profissionais alocados para a execução das atividades de Operação deverão possuir, no mínimo, nível superior incompleto em cursos de TIC ou correlatos, com comprovado conhecimento técnico em sistemas operacionais (Linux e Windows), e experiência comprovada, de no mínimo 06 (seis) meses, em atividades de monitoramento e gestão da infraestrutura de redes.

Os profissionais alocados para a execução das atividades de Monitoramento deverão possuir, no mínimo, nível médio, com experiência comprovada, de no mínimo 06 (seis) meses, em atividades de monitoramento e gestão da infraestrutura de redes.

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

- a) Conhecimento na ferramenta de monitoramento Zabbix e Cacti;
- b) Conhecimento de rede e sistemas operacionais e serviços Web (Windows e Linux);
- c) Conhecimento em operação do software de backup IBM Tivoli Storage Manager;
- d) Conhecimento em operação do Vmware, software de virtualização de servidores;
- e) Conhecimento de gerenciamento do servidor de impressão Windows;
- f) Conhecimento de gerenciamento do servidor de arquivos Windows;
- g) Experiência em gerenciamento dos facilities - sistemas de refrigeração, anti-incêndio e elétrico;
- h) Experiência comprovada no exercício de atividades destinadas a manter atualizadas as cópias de segurança, execução de trabalhos em batch, com conhecimento de redes locais e noções de ferramentas de gerência de redes;
- i) Conhecimento sobre monitoramento de ambiente de tecnologia da informação.

O profissional alocado para o desempenho das funções de Monitoramento deve possuir no mínimo:

- a) Conhecimento na ferramenta de monitoramento Zabbix e Cacti;
- b) Conhecimento sobre monitoramento de ambiente de tecnologia da informação.

1.1.3.2.2. Grupo de Atendimento a Infraestrutura da Rede

Define-se para este grupo de serviço, o conjunto de atividades de gestão da infraestrutura da rede corporativa da UFBA, compreendendo as atividades de planejamento, projeto, administração, acompanhamento do funcionamento e manutenção da infraestrutura da Rede da UFBA; realização de monitorações e auditorias no ambiente de rede; realização



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Proc. Nº 23066 00018012019-89

Fl. 57

Rubrica

de montagens e desenvolvimento de configurações dos serviços de redes instalados nos equipamentos e servidores; planejamento e configuração de programas em equipamentos, servidores e estações de trabalho para implementação no ambiente de trabalho da rede; estabelecimento de configuração e padrão de manutenção em equipamentos de rede (switches, roteadores, hubs, etc.); gerenciamento e implementação dos serviços de acesso à Internet da UFBA.

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

- a) Experiência comprovada, em equipes de Suporte, superior a 06 (seis) meses;
- b) Formação de nível superior completo na área de TIC ou no último ano na área de TIC ou em qualquer outra área, desde que neste caso tenha concluído curso de pós-graduação na área de TI;
- c) Extenso conhecimento sobre instalação, administração e configuração de equipamentos e serviços de rede de alta complexidade;
- d) Conhecimento em análise de Logs e troubleshooting de Redes IP;
- e) Conhecimento em roteadores de pequeno, médio e grande porte, modems para telefonia 4g, internet à rádio, fibra óptica e outras formas de interconexão;
- f) Conhecimento em configuração de serviços: Radius, DNS, DHCP, VPN, QOS e VLAN;
- g) Conhecimento sobre instalação e configuração de Sistemas Operacionais Windows 2003, 2012 ou superiores, Linux, Apache e integração de sistemas heterogêneos;
- h) Conhecimento de configuração dos Firewalls: Mikrotik, Cisco ASA e Fortinet;
- i) Conhecimento em redes TCP/IP V4 e V6, protocolo de roteamento dinâmico e estático, protocolo de comunicação WAN (frame relay, MPLS e BGP), configuração de roteadores e switches;
- j) Projetos e instalação física de redes LAN e WAN e redes sem-fio;
- k) Noções sobre implementação de videoconferência e VoIP;
- l) Conhecimento de gerenciamento SNMP e analisador de protocolos;
- m) Conhecimento em Monitoramento de Redes;
- n) Conhecimento sobre manutenção do ambiente de correio eletrônico, controle dos ambientes de produção de sistemas web;
- o) Conhecimento da língua inglesa suficiente para compreensão de manuais técnicos.

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

Formação exigida:

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

Formação desejável:

Serviços	Certificações/Cursos
Gerência dos equipamentos de rede	- Extreme Networks Specialist (ENS)



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Serviços de Administração de Rede e ambientes baseados em Microsoft Windows e Linux.	- Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA) em Windows Server - Certificação em administração e sistemas Rede Linux (LPIC 1)
--	--

C

1.1.3.2.3. Grupo de Atendimento a Banco de Dados

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

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

- Experiência comprovada, em equipes de Banco de Dados, superior à 06 (seis) meses;
- Formação de nível superior completa ou no último ano na área de TIC ou em qualquer outra área, desde que neste caso tenha concluído curso de pós-graduação na área de TI;
- Experiência em administração do banco de dados Percona DB, MSSQLServer, PostgreSQL e MySQL, em ambiente Windows 2003, 2012 ou superior e Linux, bem como na linguagem SQL;
- Experiência em utilização de Ferramentas de Backups com Barman, TSM ou similar;
- Experiência em técnicas de modelagem de dados e modelo relacional de dados;
- Conhecimento em modelagem física e lógica de banco de dados para o desenvolvimento e manutenção de sistemas utilizando os produtos/linguagens Java ou outras ferramentas de desenvolvimento;
- Experiência na avaliação e implantação de modelos, metodologias e tecnologias de administração de dados;
- Experiência na elaboração de normas de administração de dados e de gerenciamento de banco de dados;
- Domínio na instalação, administração, customização e manutenção de Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados - SGBD;
- Experiência no trato de procedimentos intrínsecos às atividades de administração de dados e de gerenciamento de banco de dados, instalação, arquitetura, cluster, monitoramento de instâncias, segurança, estratégias de backup, replicação e tuning;
- Experiência em projetos baseados na arquitetura cliente/servidor e atividades ligadas à modelagem de dados, utilização de ferramentas CASE, projetos de banco de dados, implementação, monitoramento, auditoria de dados com base na



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 23066009/80/2019-89

Fl. 58

Rubrica

técnica relacional e análise de performance (banco e sistemas aplicativos);

- l) Conhecimento da língua inglesa suficiente para compreensão de manuais técnicos.

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

Formação exigida:

Serviços	Certificações/Cursos
Implementação e Administração do Microsoft SQL Server Database.	- Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA) em SQL Server

Formação desejável:

Serviços	Certificações/Cursos
Implementação e Administração do PostGresSql.	- Curso Postgres: Instalação, administração e tuning
Implementação e Administração do MySql.	- Curso MySql: Instalação, administração e tuning

1.1.3.2.4. Grupo de Atendimento a Segurança

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

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

- Experiência mínima comprovada de no mínimo 06 (seis) meses em atividades similares às exigidas para este grupo;
- Formação de nível superior completo na área de TIC ou outra área, desde que neste caso tenha concluído curso de pós-graduação na área de TI;
- Conhecimento em VPN, WINS, DNS, VLAN, Wireless, Gerência de Antivírus, tratamento de incidentes de segurança e auditoria;
- Conhecimento técnico avançado em segurança de infraestrutura de TIC (sistemas, serviços, SO, rede, firewall, IDS, IPS, testes de intrusão, entre outros recursos);
- Conhecimento de malwares, ataques, bots, vírus, spywares, análise de sistemas de log, análise forense, spam, etc.;
- Conhecimento em Gestão de Vulnerabilidade, pentest e em tecnologias de WAF(Firewall de Aplicação Web), Fortinet, FortiAnalyser;
- Uso de ferramentas de Monitoramento de Tráfego de redes;
- Conhecimento da língua inglesa suficiente para compreensão de manuais técnicos.

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Formação exigida:

Serviços	Certificações/Cursos
Gerência de Segurança	Certificação em segurança de informação (CISSP) ou Certificação em segurança MCSO (Modulo Certified Security Officer)

Formação desejável:

Serviços	Certificações/Experiência
Serviços de Administração de Rede e ambientes baseados em Microsoft Windows e Linux	- Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA) em Windows Server - Certificação em administração e sistemas Rede Linux (LPIC 1)
Gerência de Firewall	- Certificação Fortinet NSE1 (Fortinet Network Security Expert)

1.1.3.2.5. Grupo de Atendimento a Servidores

Define-se neste tipo de serviço, o conjunto de atividades de gestão dos servidores que constituem a rede corporativa da UFBA, compreendendo as atividades de projeto, planejamento, coordenação e acompanhamento do funcionamento e eficiência dos servidores; realização de montagens e desenvolvimento de configuração dos servidores; planejamento, instalação e configuração de programas em servidores; homologação e auditorias dos servidores; acompanhamento do planejamento, desenvolvimento, implementação e manutenção da segurança do ambiente de TIC da UFBA junto com o grupo de Segurança; participação na realização dos testes de vulnerabilidades, na implementação de service packs, hot fix e demais atualizações de segurança que se fizerem necessárias.

Integra esse Grupo de Atendimento, os seguintes subgrupos: o de Atendimento a Virtualização e Armazenamento, que deve ser responsável pela definição, planejamento, administração e suporte do ambiente de virtualização e storage; o de Atendimento a Servidores Windows, que deve ser responsável pela definição, planejamento, administração e suporte do ambiente de servidores e todos os serviços Windows, como VPN, AD, DNS, WEB (IIS); o de Atendimento a Servidores Linux, que deve ser responsável pela definição, planejamento, administração e suporte do ambiente de servidores e todos os serviços Linux, como ambiente de Correio Eletrônico e WEB (Jboss, Tomcat, Apache, etc.); o de Atendimento a Aplicação Linux, que deve ser responsável pela definição, planejamento, administração e suporte do ambiente das outras plataformas de serviços Linux, como Noosfero, Moodle, Repositório Institucional, Portal de Revistas, Nuvem de Arquivos, Café, etc.; e o de Automação, que deve ser responsável pela definição, planejamento e implantação de soluções de integração e automatização dos diversos ambientes, criando soluções baseadas em scripts.

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 23066/2019-81

Fl. 59

Rubrica

- a) Experiência mínima de 06 (seis) meses comprovada em atividades similares às exigidas para este grupo;
- b) Formação de nível superior completo ou no último ano na área de TIC ou outra área, desde que neste caso tenha concluído curso de pós-graduação na área de TI;
- c) Conhecimento avançado sobre instalação e configuração de sistemas operacionais Windows e GNU/Linux;
- d) Conhecimento em estruturas de segurança de redes corporativas (firewall/IDS);
- e) Conhecimento em VMware e outros sistemas de virtualização de servidores;
- f) Conhecimento em AD, VPN, WINS, DNS e redes SAN e NAS;
- g) Conhecimento em Armazenamento (Storages – EMC e IBM) e Servidores Blade;
- h) Conhecimento em implantação, administração e suporte em ambiente Web, com IIS, JBOSS, Tomcat, Apache, Nginx, Cloudlinux e CMS como Wordpress e Drupal;
- i) Conhecimento no Sistema de Monitoramento e Disponibilidade, Zabbix;
- j) Conhecimento em implantação, administração e suporte em ambiente Correio Eletrônico, com Suíte Zimbra, Gateway de E-mail Proofpoint e Spamassassin e Sistemas de Listas, com Sympa;
- k) Conhecimento em desenvolvimento de scripts de automação, como Power Shell, Shell script, Python, PERL e PHP;
- l) Conhecimento em serviços de transmissão de vídeo, webconferência e VoIP;
- m) Conhecimento da língua inglesa suficiente para compreensão de manuais técnicos.

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

Formação exigida:

Serviços	Certificações/Cursos
Serviços de Administração de ambientes baseados em sistemas operacionais Microsoft Windows.	- Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA) em Windows Server
Serviços de Administração de ambientes baseados em sistemas operacionais GNU/Linux	- Certificação em administração e sistemas Rede Linux (LPIC 1 ou 2)
Serviços de Administração em ambiente VMWARE	- Curso VMware: Implementando e Gerenciando Servidores ESXi e vCenter

Formação desejável:

Serviço	Cursos
Serviços de Administração do ambiente de backup IBM TSM	Curso IBM Tivoli Storage Manager Implementation and Administration for Windows Curso IBM Tivoli Storage Manager Operator Curso IBM Tivoli Storage Manager Extended Edition Disaster Recovery Curso IBM Tivoli Storage Manager HSM and Space Management



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1.1.3.2.6. Grupo de Processos

Esse grupo deve identificar, mapear e implantar as gestões e processos previstos para Gerenciamento e Operação da Central de Serviços de TIC da UFBA.

Define-se neste tipo de serviço, o conjunto de atividades de gestão dos processos, que devem ser executadas visando dar eficiência aos serviços prestados, dentro dos parâmetros estabelecidos nos Acordos de Níveis de Serviços definidos nesse Termo de Referência. Todas as ações executadas devem visar à melhoria da qualidade dos serviços prestados aos usuários e a otimização das operações dos processos definidos para o atendimento. A Contratada deverá disponibilizar tudo o que for necessário para implantação, acompanhamento, auditamento e avaliação dos processos e gestões definidos no Termo de Referência e seus anexos.

Executar as atividades para monitoramento e controle dos processos e registros dos chamados das operações e serviços prestados aos usuários, visando garantir a integridade e qualidade das informações registradas no Sistema de Gerenciamento de Chamados de acordo com o ANS.

Deve gerar relatórios com os níveis de serviços e indicadores de qualidade e propor melhorias nos procedimentos, nas funcionalidades dos softwares e nas documentações visando melhorar a qualidade da Central de Serviços. Deve ainda, elaborar, detalhar, aperfeiçoar e manter os procedimentos eventuais e rotineiros, que devem ser adotados no 3º Nível.

Além disso, esse grupo será responsável por fornecer relatórios gerenciais com, no mínimo, as seguintes informações que irão permitir a análise dos indicadores de desempenho exigidos para a prestação dos serviços:

- a) Data/hora de abertura do contato;
- b) Identificação do usuário;
- c) Tipo do incidente, problema ou solicitação;
- d) Identificação do equipamento ou software afetado;
- e) Data/hora de recebimento do incidente ou problema pelo solucionador;
- f) Hora de restabelecimento do ambiente ou serviço atingido;
- g) Concordância do usuário com o fechamento;
- h) Número e tempos de repasses;
- i) Fechamento em primeiro nível para cada dia de operação;
- j) Número de resoluções no primeiro contato;
- k) Média horária de contatos, para cada hora;
- l) Número de contatos realizados no dia;
- m) Número de contatos realizados até o dia;
- n) Número de incidentes pendentes;
- o) Número de solicitações suspensas;
- p) Número de incidentes reabertos;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Proc. Nº 23066/2019/2019-89
Fl. 60
Rubrica

- q) Número de repasses errados;
- r) Número de repasses;
- s) Número de ligações perdidas; e
- t) Tempo médio de espera dos usuários.

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

- a) Experiência mínima de 06 (seis) meses comprovada em atividades de gestão de processos e gestão de qualidade dos serviços de TI;
- b) Formação de nível superior completo;
- c) Conhecimento em mapeamento dos processos baseados em ITIL para escrita de novos processos e revisão dos existentes;
- d) Conhecimento da metodologia BPMN e das ferramentas de modelagem como Bizagi e Visio;
- e) Conhecimento em gerenciamento de projetos (Agile);
- f) Certificação ITIL;
- g) Conhecimento em COBIT e em Excel intermediário (desejável).

1.1.3.3. Disponibilidade dos Serviços

O funcionamento do 3º Nível (excetuando os serviços de Monitoramento) será de **segunda à sexta, das 07h00min às 19h00min** e a execução dos serviços segue o calendário de dias úteis da UFBA.

Sobreaviso: Para garantir o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços definidos neste Termo de Referência, a Contratada deverá manter um ou mais profissionais de 3º Nível em regime de sobreaviso na cidade de Salvador, para atendimento remoto, sendo presencial quando necessário, em horário contínuo durante os finais de semana, feriados e nos horários das **19h00 às 07h00**. Nos dias úteis deve ser previsto a disponibilidade de técnicos em todos os horários de cobertura do 3º Nível, com vistas a atender o ANS contratado.

Grupo de Processos: será de **segunda à sexta, das 08h00min às 12h00min e 14h00min às 18h00min** e a execução dos serviços segue o calendário de dias úteis da UFBA.

Os serviços de Monitoramento deverão ser prestados na modalidade de serviços contínuos (24 x 7).

1.1.3.4. Localização da Equipe

Os técnicos alocados pela Contratada (excetuando serviços de Monitoramento) para a execução dos serviços de atendimento de 3º Nível deverão estar localizados nas instalações da UFBA na Superintendência de Tecnologia da Informação.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O serviço de Monitoramento será prestado fora das dependências da UFBA e a Contratada terá a obrigatoriedade de fornecer a visualização das informações de monitoramento nas dependências da STI.

1.1.4. SUPERVISÃO DE 1º, 2º e 3º NÍVEIS

A forma de organização das atividades de supervisão do 1º, 2º e 3º Níveis é de responsabilidade da Contratada, podendo ser exercida por um único profissional, ou por diferentes profissionais.

As atividades de supervisão, que são de responsabilidade da Contratada, consistem na administração da qualidade dos atendimentos dos técnicos alocados para o 1º, 2º e 3º Níveis e equipe de monitoramento, bem como o acompanhamento e gerenciamento do processo de atendimento da Central de Serviços e gestão dos serviços executados para operação de toda a infraestrutura de TIC (servidores, infraestrutura física, operação, monitoramento, equipamentos de rede, serviços ofertados, banco de dados, etc.).

Consiste também no acompanhamento do processo de solução de problemas e recuperação de falhas e da participação na logística de mudanças demandadas pela UFBA (implantações, instalações, eventos, etc.).

Todas as questões administrativas e de qualidade visam facilitar a execução dos serviços, cumprir os procedimentos técnicos e corporativos e aperfeiçoar continuamente os processos de atendimento, sendo o ponto de contato da UFBA para acompanhamento gerencial dos serviços objeto desse edital.

Esta supervisão exercerá, dentre outras, as funções de gerência de serviços, devendo coordenar a execução de todos os serviços desempenhados pelos 1º, 2º e de 3º Níveis, que estão sob sua responsabilidade. Sendo o interlocutor junto à UFBA para o acompanhamento da qualidade do serviço e introdução de melhorias que se julguem necessárias, de acordo com o estabelecido no contrato. É de responsabilidade desta supervisão a execução das seguintes atividades:

- Garantir o correto funcionamento das equipes sob sua responsabilidade;
- Supervisionar técnica e administrativamente as equipes sob sua responsabilidade, direcionar ou resolver problemas, promover reuniões semanais de avaliação dos serviços prestados;
- Acompanhar e aperfeiçoar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação aos serviços prestados;
- Planejar e executar planos de treinamento contínuo dos profissionais de acordo com os conhecimentos necessários à operação da Central de Serviços e operação da infraestrutura de TIC;
- Verificar agenda de eventos de videoconferência e transmissão de vídeo (necessidade de equipamentos e infraestrutura, disponibilidade de profissionais, etc.), tomando as devidas providências relativas aos recursos necessários ao atendimento;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 23066/001801/2019-89
Fl. 61
Rubrica

- Elaborar relatórios gerenciais com informações estatísticas de atendimento a chamados, avaliar os níveis de serviço, avaliar os tipos de atendimentos, avaliar falhas e suas causas e propor melhorias adequadas aos diferentes perfis dos usuários para atendimento;
- Elaborar relatórios gerenciais com informações de configurações de hardware e software, avaliar falhas e causas, propor melhorias, identificar problemas e tendências, gerir problemas e mudanças e orientar o atendimento adequado;
- Participar de reuniões gerenciais e de avaliação dos serviços junto aos responsáveis pela área de suporte técnico e de atendimento aos usuários da UFBA;
- Gerenciar o cumprimento de prazos e controle de prioridades de atendimento e execução de serviços;
- Planejar e implantar melhorias para garantir o atendimento aos níveis de serviço;
- Acompanhar chamados de 1º, 2º, 3º e 4º Níveis, garantindo que os usuários estão sendo informados sobre o andamento dos mesmos;
- Implantar e controlar a atualização contínua da base de dados de inventário de equipamentos e softwares, contemplando o registro de todas as mudanças executadas pelas equipes, mantendo as associações com os usuários;
- Monitorar e escalonar as requisições de acordo com os ANS;
- Verificar, acompanhar e gerenciar as recorrências, as pendências, a exatidão da resolução dos problemas e a postura dos atendentes, em todas as áreas sob sua responsabilidade, nas relações com os usuários.
- Identificar necessidades para apoiar o processo de planejamento de aquisição de recursos de tecnologia da informação, mediante a análise de informações gerenciais sobre bens e serviços disponíveis e demandados pelos usuários;
- Acompanhar e gerenciar mudanças e projetos de mudanças que afetam as configurações, desempenho e disponibilidade dos sistemas e equipamentos de TIC da UFBA;
- Registrar e validar todos os serviços, mantendo atualizado o catálogo de serviços de TIC da STI;
- Verificar, acompanhar e gerenciar as recorrências, pendências, exatidão da resolução dos problemas e postura da equipe, em todas as áreas sob sua responsabilidade, nas relações com os usuários; e

1.1.4.1. Perfil do Profissional

O perfil mínimo para execução dessas atividades deve possuir:

- a) Formação de nível superior completo na área de TIC ou outra área, desde que neste caso tenha concluído curso de pós-graduação na área de TI;
- b) Certificação ITIL Foundation.
- c) Experiência mínima comprovada de 06 (seis) meses de atuação em atividade de supervisão de serviços similares;
- d) Experiência na elaboração de scripts e procedimentos de atendimento;
- e) Domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
- f) Conhecimento sobre instalação, administração e configuração de equipamentos e



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

- serviços de rede;
- g) Conhecimento sobre instalação e configuração de Sistemas Operacionais Windows e Linux e integração de sistemas heterogêneos;
 - h) Conhecimento em segurança da informação (redes, serviços, SO, etc.);
 - i) Conhecimento em arquitetura e protocolos TCP/IP v4 e v6;
 - j) Conhecimento da língua inglesa suficiente para compreensão de manuais técnicos.

1.1.5. CENTRAL DE SERVIÇOS - 4º NÍVEL:

O atendimento de 4º Nível será executado por servidores técnico-administrativos da UFBA e empresas terceiras contratadas pela UFBA.

O atendimento de 4º Nível será executado a partir das informações e descrições constantes dos chamados abertos pelos profissionais de 1º, 2º ou 3º Nível.

Quando se tratar de solução de problema, o profissional deverá descrever por completo as providências que foram e deverão ser tomadas, os componentes, os recursos e os procedimentos inerentes à recuperação.

O atendimento prestado pelos servidores técnico-administrativos é realizado por profissionais das seguintes áreas operacionais da UFBA, descritas abaixo:

1.1.5.1. Coordenação de Atendimento

Tem como atividade principal a gestão de todo o funcionamento da Central de Serviços. Ela tem por objetivo básico coordenar, assessorar, propor, acompanhar, controlar e operacionalizar ações relativas ao gerenciamento do relacionamento entre a STI e os usuários/clientes, visando à melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados e da satisfação dos usuários. Ao mesmo tempo em que desempenha algumas atividades específicas da Central de Serviços, ela tem a responsabilidade de garantir que todas as requisições de serviços estão sendo executadas pelas áreas operacionais de forma a atender os Acordos de Níveis de Serviços (ANS). Esta área será o ponto de contato da UFBA com a Contratada, tendo a responsabilidade de gerenciar e acompanhar os serviços executados pela Central de Serviços.

1.1.5.2. Coordenação de Redes e Infraestrutura

Tem como atividade principal a gestão da infraestrutura de equipamentos de TIC e do suporte à Rede UFBA. É de responsabilidade desta área a administração do datacenter e todos os ativos de TIC, com definição, planejamento, gerencia e soluções de hardware e software.

1.1.5.3. Coordenação de Sistemas da Informação



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 23066/2001/3012019-89
Fl. 62
Rubrica

Analisar, projetar, desenvolver, implantar e manter sistemas de informação, priorizando as demandas corporativas, objetivando a prestação de serviços de qualidade e tendo em vista a atualização tecnológica.

1.1.5.4. Núcleo de Manutenção de Tecnologias de Informação e Comunicação

Tem como atividade principal a administração de todos os serviços de gerência e manutenção da infraestrutura física de voz e dados da rede UFBA (instalações de redes internas, cabos, etc.). É de responsabilidade desta área a execução de instalação, certificação de pontos de rede, fibra ótica e ramais de voz.

1.1.5.5. Condições de Repasse e acionamento de chamados para o 4º Nível

Categoria do Serviço	Atividades
Coordenação de Sistemas da Informação	Repasse dos erros identificados nos sistemas corporativos
	Repasse das solicitações de mudanças nos sistemas corporativos
	Repasse de solicitações de atribuições de permissões de acesso aos sistemas
	Repasse de solicitações de criação de contas de acesso de usuários aos sistemas
Coordenação de Atendimento	Repasse de requisições para criação, administração e moderação de listas de discussão
	Repasse de requisições de divulgações e informes
	Repasse de requisição para criação e administração de contas de usuário no domínio
	Repasse de requisição para alteração do Catálogo de Serviços
	Repasse de requisição de licença de software
Coordenação de Redes e Infraestrutura	Repasse de chamados de 3º Nível com qualquer impedimento, alheio à Contratada ou que necessitem de autorização para atendimento
Núcleo de Manutenção de Tecnologias de Informação e Comunicação	Repasse de requisições para instalação, manutenção, ativação e certificação de pontos de rede
	Repasse de requisições para confecção de cabo
	Repasse de requisições para elaboração de projetos de instalação de rede interna
	Repasse de requisições para fiscalização de obras de rede



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	Repasse de requisições para instalação, ativação e manutenção de fibra óptica interna
	Repasse de requisições para instalação de rede interna
	Repasse de requisições para instalação e manutenção de ramais de voz
Acionamento de Terceiros (fornecedores, fabricantes, prestadores de serviço, etc.)	Acionar as empresas responsáveis contratualmente pela manutenção dos equipamentos de TIC e facilities que estão com contratos de garantia ou de manutenção.

2. CONDIÇÕES PARA PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

A realização e o pagamento dos serviços, cujas atividades foram definidas no item 1 do Termo de Referência, obedecerão às seguintes condições:

- Os valores dos custos dos serviços devem embutir todos os custos para a Contratada, inclusive impostos, taxas, custos diretos e indiretos de pessoal e quaisquer tipos de custos administrativos ou melhorias do ambiente;
- A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo a Contratada elaborar o Caderno Mensal de Serviços, conforme ANEXO IV – CADERNO MENSAL DE SERVIÇOS, apresentando-o à UFBA até o décimo dia de cada mês. O pagamento será efetuado após a apresentação do Caderno Mensal de Serviços;
- O pagamento será feito em parcelas mensais e iguais a 1/12 (um doze avos) do valor contratado;
- A nota fiscal não aprovada pela UFBA será devolvida à Contratada para as devidas correções e posterior reapresentação e consequente aprovação pela UFBA;
- Para efeito de pagamento da 1ª (primeira) parcela, o início da contagem dos dias referentes ao 1º (primeiro) mês da prestação de serviços definidos no item 1 do Termo de Referência estará condicionado ao início efetivo da prestação dos serviços contratados, ou seja, à data em que as equipes técnicas estejam devidamente alocadas aos seus setores de trabalho e aptas a executarem as tarefas aqui definidas. Nesta data será firmado um termo entre a UFBA e a Contratada declarando oficialmente o início da prestação dos serviços;
- A área de monitoramento e gestão conforme apresentado no Termo de Referência deverá, entre outras coisas, elaborar mensalmente relatórios que farão parte do Caderno Mensal de Serviços e deverá manter atualizada a documentação.

2.1. CONDIÇÕES PARA APLICAÇÃO DE GATILHOS PARA REAJUSTE POR AMPLIAÇÃO OU REDUÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

Para servir de base à aplicação de gatilhos para ajustes no valor do contrato, decorrente de ampliação ou redução de serviços, deve-se tomar como base os valores contidos na coluna Valor Atual da tabela abaixo, aplicando o respectivo percentual/quantitativo definido para cada grupo de serviço na coluna Condição para Aumento/Redução.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 23066 00018012019 89
Fl. 63
Rubrica

O reajuste se dará no valor mensal contratado. O valor a ser considerado para cálculo do reajuste de cada Grupo de Serviço, é o custo com o funcionário do respectivo Grupo de Serviço já alocado ao contrato. Será considerado a média dos 03 (três) últimos meses dos custos apresentados à UFBA, para o pagamento da fatura mensal. Na falta desse, subsidiariamente, deve ser considerado os valores praticados pelo mercado para posição pretendida ou equivalente.

A UFBA poderá a seu critério e a qualquer tempo solicitar o aumento ou a redução do horário de atendimento definidos neste Termo de Referência para cada um dos Grupos de Serviço. Nestes casos, os novos valores do contrato serão discutidos e acordados entre a Contratada e a UFBA.

A UFBA poderá, a seu critério e a qualquer tempo, solicitar a redução da capacidade operacional por Grupo de Serviço. Em caso de criação de novos campi, unidades ou apoio em regime de tutoria a novas Universidades e havendo necessidade, a UFBA poderá solicitar o aumento da capacidade operacional por Grupo de Serviço, atualizando ou não os parâmetros de qualidade de serviço contidos neste Termo de Referência. Nesses casos, haverá alteração do valor mensal do contrato.

Segue abaixo a tabela que define o Baseline para cada um dos grupos de serviços contratados:

Grupo de Serviço	Baseline		
	Itens	Valor Atual	Condição para Aumento/Redução
1º Nível - Atendimento	Ligações válidas atendidas pelo Central de Serviços	22.000	20% sobre o Valor Atual
2º Nível - Atendimento	Estações de Trabalho	Salvador: 10.000	20% sobre o Valor Atual
		V. Conquista: 700	300 Estações de Trabalho
		Camaçari: 100	600 Estações de Trabalho
3º Nível - Infraestrutura da Rede	Ativos de Rede	1.213	30% sobre o Valor Atual
3º Nível - Banco de Dados	Quantidade de Banco de Dados	1.153	30% sobre o Valor Atual
3º Nível - Segurança	Ativos de Segurança	1.541	30% sobre o Valor Atual
3º Nível - Servidores	Servidores Físicos e Virtuais	328	50% sobre o Valor Atual

Abaixo esclarecimentos sobre os Itens do Baseline e o método que deve ser considerado para obtenção dos mesmos.

2.1.1. Quantidade de ligações válidas atendidas pelo Helpdesk

Quantidade de ligações válidas atendidas pela Central de Serviços. Uma ligação é considerada válida quando seu conteúdo estiver dentro do contexto de atuação da Central de Serviços, gerar chamado e tiver duração mínima de 30 seg.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2.1.2. Estações de Trabalho

Quantitativo de estações registradas na rede, valor obtido a partir de conexões com IPs diferentes. O quantitativo de estações de trabalho para o campus de Salvador deve ser obtido, através do sistema de Inventário OCS Inventory, se informações constantes no sistema não forem suficientes, alternativamente, deve ser obtido mediante o nº de acessos ao core, computando IPs diferentes. Considerando apenas as formas de conexão através da rede interna, ficando excluídas as conexões via rede wifi e as externas.

2.1.3. Ativos de Rede

São considerados como Ativos de Rede: Switches, Access Point e Roteadores. O quantitativo deve ser obtido através do sistema de Inventário OCS Inventory.

2.1.4. Quantidade de Banco de Dados

Quantitativo de bases de dados existentes e ativas no Datacenter, no ambiente de Produção. O quantitativo deve ser obtido através da Gestão de Configuração e do sistema de Inventário OCS Inventory.

2.1.5. Ativos de Segurança

São considerados como Ativos de Segurança: Firewall, Switches, Roteadores e Servidores. O quantitativo deve ser obtido através do sistema de Inventário OCS Inventory.

2.1.6. Servidores Físicos e Virtuais

Quantitativo de servidores físicos e virtuais, instalados e ativos no Datacenter. Não inclui os servidores em Collocation, pois não estão sob administração da Contratada. O quantitativo deve ser obtido através do sistema de Inventário OCS Inventory.

2.2. RECURSOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

2.2.1. Da UFBA

A UFBA será responsável pela cessão do espaço físico equipado com:

- a) Disponibilização de espaço físico e energia para instalação dos equipamentos da Contratada;
- b) Material para a manutenção da rede física da UFBA (cabos, conectores, equipamentos de rede, etc);



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 23066/0001801/2019-89
Fl. 64
Rubrica

- c) Espaço específico, com mobiliário e equipamentos (mesas, cadeiras, armários, computadores, etc) para a acomodação dos técnicos de 2º e 3º Nível; e
- d) Espaço específico, com mobiliário para acomodação do supervisor de suporte de TI.

Os equipamentos e softwares colocados, pela UFBA, à disposição da Contratada, ficarão sob a guarda da mesma, sendo responsável pela sua manutenção, devendo arcar com todos os custos para mantê-los em perfeito estado de funcionamento durante a vigência do contrato. Findo o contrato, os mesmos deverão ser devolvidos para a UFBA em perfeitas condições de funcionamento.

Destacam-se ainda as seguintes responsabilidades da UFBA:

- a) Fornecimento das informações necessárias para o perfeito andamento da prestação dos serviços;
- b) Manutenção da autorização permanente de acesso às unidades da UFBA para empregados da Contratada devidamente identificados, durante os horários de prestação de serviço;
- c) Indicação das pessoas responsáveis (nomes e telefones para contato) por acompanhar e/ou autorizar o acesso dos empregados da Contratada, devidamente identificados, em caso de necessidade de acesso ao ambiente do cliente, fora dos horários de prestação de serviço; e
- d) Treinamento da Contratada na execução de tarefas específicas, tais como o conhecimento do ambiente, da arquitetura e dos produtos desenvolvidos ou parametrizados pelo pessoal da UFBA.

2.2.2. Da Contratada

2.2.2.1. Recursos Humanos

- a) Recursos humanos, com o perfil mínimo indicado para cada grupo de atendimento, em quantidade suficiente para a operação da Central de Serviços nos moldes definidos neste Termo de Referência;
- b) Um Analista de TI, com o perfil mínimo definido na seção 1.1.4.1 deste adendo, para a função de Supervisão de 1º e 2º Níveis da Central de Serviços que será o responsável pela gerência dos serviços executados pelos atendentes do 1º e 2º Níveis; e
- c) Um Analista de TI, com o perfil mínimo definido na seção 1.1.6.1 deste adendo, para a função de Supervisão de 3º Nível que ficará alocado na STI/UFBA e será o responsável pelas equipes de 3º Nível e de Operação e Monitoramento.

2.2.2.2. Recursos Materiais

A Contratada será responsável pelo fornecimento, instalação e manutenção dos seguintes itens:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- a) Aparelhos telefônicos, hands-free em quantidade necessária para o perfeito funcionamento da Central de Serviços;
- b) Sistema de comunicação (telefone móvel) a ser usado para rápida localização e interação dos analistas e técnicos quando os mesmos estiverem executando atendimento localizado ou não se encontrarem em seus núcleos de alocação;
- c) Toda a infraestrutura de hardware e software necessária para realização dos serviços executados, como: os do 1º e 2º Níveis; os de 3º Nível executados no sobreaviso (notebook, acesso à internet e aparelho telefônico para contato, com no mínimo duas operadoras), os de 3º Nível executados na equipe de redes (certificador de cabo e notebook para teste em campo);
- d) A Contratada estará obrigada a fornecer todos os recursos materiais, equipamentos, circuito de dados, etc., necessários para a realização dos serviços, tendo a responsabilidade de prover o seguinte:
 - i. Todos os números de telefone, que serão colocados à disposição dos usuários da UFBA para os contatos com a Central de Serviços, deverão pertencer ao conjunto de ramais instalados na Central Telefônica da UFBA. Todos os recursos e serviços necessários para a transferência destes ramais para atendimento fora das instalações da UFBA serão de responsabilidade da Contratada. Atualmente existe um entroncamento E1 ligando a central telefônica da UFBA com a da Contratada, via link de dados dedicado.
 - ii. Caso a opção da Contratada para atender ao item anterior, seja a disponibilização de um serviço 0800, deve redirecionar o ramal atualmente do helpdesk para o número disponibilizado;
 - iii. A Contratada deverá disponibilizar link de dados dedicado entre a sede da STI/UFBA e a sua sede. Deve ser prevista contingência, de forma a evitar a descontinuidade dos serviços, podendo ser utilizada a contingência por link internet. A (s) velocidade (s) do (s) link (s) de dados deverá (ão) ser compatível (is) com os serviços prestados e todos os requisitos de segurança exigidos pela UFBA. A taxa média de utilização mensal deste (s) link (s) de dados não poderá (ão) ultrapassar 85%, durante o horário entre 07h00 e 19h00;
 - iv. A Contratada deve disponibilizar a infraestrutura necessária para permitir que as unidades da UFBA no interior da Bahia possam ser atendidas pelo 1º Nível da Contratada, sem qualquer custo de ligação para a UFBA.
- e) Unidade de Resposta Audível (URA) para o processamento e distribuição das chamadas telefônicas.

2.3. SERVIÇOS EXTRAORDINÁRIOS

Os serviços deverão ser tratados normalmente dentro do período de horário definido para os serviços contratados para o 2º e 3º Níveis. No entanto, ocorrerão necessidades de trabalho fora deste período, como:



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Proc. Nº 230680001801/2019-89
Fl. 65
Rubrica

- Intervenções que impliquem em indisponibilidade de serviços, que devem ser executadas, preferencialmente, em horários fora do período estipulado, de forma a provocar o menor impacto aos usuários e deverão ser agendados previamente.
- E eventos, tais como matrícula dos alunos, inscrições para cursos, inscrições para eventos, videoconferência, dentre outros, que necessitam acompanhamento técnico, que eventualmente podem ocorrer em horário noturno, ou em sábados, domingos e feriados. Nestes casos a UFBA informará à Contratada a necessidade e a previsão de carga horária de realização do serviço.

A execução dessas atividades fora do período de horário definido, devem estar contemplados na proposta de preço, não gerando custos adicionais para a UFBA.

3. TRANSIÇÃO E IMPLANTAÇÃO

O Plano de Transição está detalhado e deve ser seguido conforme o Anexo VI - Planejamento, Transição e Implantação.

4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES – GESTÃO DO CONTRATO:

4.1. Gestor do Contrato

Servidor da UFBA com capacidade gerencial, técnica e operacional relacionada ao processo de gestão do contrato.

Responsabilidades: o Gestor do Contrato tem as seguintes atribuições:

- a) Em conjunto com o Co-Gestor e os fiscais do contrato, elaborar o Plano de Inserção da contratada;
- b) Convocar e participar da reunião inicial com o representante legal da contratada, o preposto da empresa Contratada e demais interveniente;
- c) Encaminhar as demandas de correções administrativas e legais à contratada;
- d) Dar encaminhamento às indicações de sanções;
- e) Dar encaminhamento aos pedidos de modificação contratual;
- f) Manter histórico de gerenciamento do contrato com o registro formal e cronológico de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato;
- g) No caso de aditamento contratual, dar encaminhamento com pelo menos 60 dias de antecedência do término do contrato, documentação explicitando os motivos para tal;
- h) Monitorar a execução do contrato:
 - i. Verificar a aderência aos termos contratuais;
 - ii. Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;
 - iii. Quando do pagamento das faturas, verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias da Contratada, exigindo as correções cabíveis em cada caso;
 - iv. Manter registro de aditivos;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- v. Controlar o prazo de vigência do instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar a integralidade dos serviços;
- vi. Receber, atestar e autorizar os documentos da despesa, quando comprovado o integral fornecimento dos serviços, para fins de pagamento;
- vii. Comunicar, formalmente, irregularidades cometidas passíveis de penalidades e sanções;
- viii. Promover as fiscalizações Inicial, Diárias, mensais e Especiais constantes nas Instruções Normativas nº 04/2010 e 05/2017 - MPOG;
- ix. Encaminhar às autoridades competentes eventuais pedidos de modificação contratual; e
- x. Comunicar a Contratada, por escrito, eventuais deficiências verificadas no fornecimento para imediata correção, sem prejuízo da aplicação de sanções e glosas previstas.

4.2. Co-Gestor do Contrato

Servidor da UFBA com capacidade gerencial, técnica e operacional relacionada ao processo de gestão do contrato.

Responsabilidades: o Co-Gestor do Contrato tem as seguintes atribuições:

- a) Em conjunto com o Gestor e os fiscais do contrato, elaborar o Plano de Inserção da contratada;
- b) Participar da reunião inicial com o representante legal da contratada, o preposto da empresa Contratada e demais interveniente;
- c) Encaminhar, formalmente, as Ordens de Serviço ao preposto da contratada;
- d) Monitorar a execução do contrato;
- e) Dar encaminhamento às demandas de correções administrativas e legais à contratada;
- f) Encaminhar ao Gestor as indicações de sanções;
- g) Assinar o Termo de Aceite e o Termo de Recebimento Definitivo para fins de encaminhamento para pagamento dos serviços prestados;
- h) Autorizar a contratada, através do preposto, a emitir a(s) nota(s) fiscal(is) correspondentes aos serviços prestados;
- i) Encaminhar ao Gestor pedidos de modificação contratual; e
- j) Manter histórico de gerenciamento do contrato com o registro formal e cronológico de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato.

4.3. Fiscal Técnico do Contrato

Servidor da UFBA da área de tecnologia da informação com capacidade técnica e operacional relacionada ao processo de gestão do contrato.

Responsabilidades: atribuições do Fiscal Técnico do Contrato:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 23068/2019-89
Fl. 66
Rubrica

- a) Em conjunto com o Gestor, Co-Gestor do contrato e demais fiscais, elaborar o Plano de Inserção da contratada;
- b) Participar da reunião inicial com o representante legal da Contratada e demais interveniente;
- c) Monitorar a execução do contrato;
- d) Atestar o recebimento dos serviços prestados;
- e) Avaliar a qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os critérios de Aceite definidos em contrato;
- f) Identificar não conformidade com os termos contratuais;
- g) Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica, em conjunto com o Fiscal Administrativo do Contrato;
- h) Comunicar, formalmente, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal/Fatura;
- i) Assinar o Termo de Aceite e o Termo de Recebimento Definitivo para fins de encaminhamento para pagamento dos serviços prestados;
- j) Autorizar a Contratada, através do preposto, a emitir a(s) nota(s) fiscal(is) correspondentes aos serviços prestados;

5. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Durante a fase de Aceite da proposta a licitante deve entregar, sob pena de desclassificação, quando solicitado pelo Pregoeiro e no tempo por ele estipulado, documentação de qualificação técnica que comprove o seguinte:

- a) Certificado ISO 20000 dentro do prazo de validade ou em processo de certificação, emitido por entidade credenciada como certificadora de qualidade reconhecida pelo INMETRO;
- b) Atestado de Capacidade Técnica tempo mínimo de 24 (vinte e quatro) meses distintos de prestação de serviços;
- c) Os atestados deverão ser acompanhados de cópia dos respectivos contratos;
- d) Será aceito mais de um Atestado para comprovar a Capacidade Técnica. Os referidos atestados deverão comprovar em conjunto o período mínimo exigido de prestação de serviços, de forma corrida ou intercalada;
- e) Caso dois ou mais atestados apresentem períodos de prestação coincidentes, apenas um deles será considerado para a comprovação do período mínimo de prestação dos serviços;
- f) Os Atestados de Capacidade Técnica deverão conter as seguintes informações relativas ao emitente: nome comercial, CNPJ, endereço, telefone e e-mail, bem como o nome completo, telefone, e-mail e cargo ocupado pelo signatário do atestado, devidamente assinado e carimbado;
- g) Os atestados deverão comprovar prestações de serviços em:
 - a. Gerenciamento de Central de Serviços com atendimento 1º, 2º e 3º Níveis para um total de, no mínimo, 5.000 (cinco mil) usuários;
 - b. Implantação e gestão de processos ITIL de: Incidentes/Requisição de Serviços, Problemas, Mudanças, Configuração, Capacidade, Disponibilidade e Monitoramento;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- c. Utilização de Sistema de Gerenciamento de Central de Serviços em arquitetura totalmente Web, com duração de no mínimo 6 (seis) meses em um único atestado (contrato);
 - d. Suporte técnico e gerência em parque de estações de trabalho, notebooks e impressoras com sistemas operacionais Windows, Linux e MacOS, com indicação das versões;
 - e. Suporte técnico e gerência em parque de servidores (físico e virtual) e serviços com sistemas operacionais Windows e Linux, com indicação das versões e das distribuições (ex.: SUSE Enterprise Server, Ubuntu, Debian, etc.);
 - f. Instalação, configuração e gerência de ambientes e servidores de virtualização, com VMWare Enterprise;
 - g. Instalação, configuração, gerência e monitoramento de ativos de rede LAN e WAN, incluindo switches, concentrador wireless e access points, indicando os fabricantes (ex.: Cisco, Extreme, 3Com, HP, etc.);
 - h. Instalação, configuração, gerência e monitoramento de ativos de segurança da rede, incluindo firewall, IPS, WAF (ex.: Cisco Fortigate, etc.);
 - i. Instalação, configuração, gerência de ferramentas de Monitoramento de Tráfego de redes;
 - j. Instalação, configuração, gerência e monitoramento de rede SAN;
 - k. Instalação, configuração, gerência e monitoramento de sistemas de Storage, indicando os fabricantes (ex.: EMC, IBM, etc.);
 - l. Administração de SGBDs, com indicação dos bancos de dados suportados (ex.: PostgreSQL, MySQL, MSSQL, etc.);
 - m. Instalação, configuração e gerência de ferramenta de gerenciamento de backup, como IBM-Tivoli Storage Manager.
- h) Os atestados deverão conter todas as informações necessárias para a averiguação dos critérios técnicos, não sendo aceitos atestados incompletos ou que não atendam claramente todas as exigências de cada item exigido;
- i) A UFBA reserva-se o direito de realizar diligências e comparecer aos locais indicados nos atestados e demais documentos, para confirmação das informações contidas e comprovação da boa execução e eficiência dos serviços, com base no § 3º, Artigo 43 da Lei nº. 8.666/93;
- j) Declaração de vistoria, conforme ANEXO X – DECLARAÇÃO DE VISTORIA, atestando que a empresa visitou as instalações desta Universidade, tomando conhecimento de todos os aspectos técnicos e condições oferecidas para a execução dos serviços objeto deste Edital (art. 30, III da Lei 8.666/93) ou Declaração do próprio proponente de Dispensa da vistoria.

No início da prestação de serviços a empresa deve:

- a) Comprovar que possui sede social da empresa ou uma filial localizada em Salvador;

O não cumprimento destas exigências implicará na não assinatura do contrato e na aplicação das penalidades previstas neste Termo de Referência.

5.1. Justificativa:



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Proc. Nº 23066/2018/2019-81
Fl. 67
Rubrica

Os requisitos exigidos visam garantir a capacidade da licitante em prestar a integralidade dos serviços, nos termos do inciso II, art. 30 da Lei no 8.666/93; e são justificáveis em razão da:

- a) Dimensão da rede da UFBA;
- b) Distribuição geográfica das Unidades da UFBA;
- c) Complexidade dos serviços e das arquiteturas envolvidas;
- d) Diversidade dos elementos que compõem o parque computacional, devido a sua heterogeneidade e distribuição;
- e) Quantidade de serviços a serem atendidos por esta contratação;
- f) Diversidade de níveis de conhecimento dos usuários;

A quantidade de meses exigidos no atestado (s), em relação aos serviços prestados em Central de Serviços é justificável em razão da relevância da experiência da Licitante e do porte e complexidade dos serviços que estão sendo contratados;

- g) A quantidade de 5.000 usuários representa cerca de 10% do total de potenciais usuários demandantes dos serviços objeto desta contratação. Percentual que a administração considera razoável para efeito de avaliação da capacidade do futuro fornecedor em prestar integralmente os serviços, nos termos do inciso II, art. 30 da Lei no 8.666/93. A comprovação de que a Licitante possui pelo menos 1 (um) contrato no qual são atendidos pelo menos 5.000 usuários indica que tem capacidade de gerir contratos de maior complexidade.

6. DA PROPOSTA TÉCNICA

A proposta técnica deve conter todos os elementos elencados no ANEXO IX - ORIENTAÇÕES E REQUISITOS PARA ELABORAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS, que são necessários ao claro entendimento das soluções a serem adotadas pela proponente para atender aos níveis de serviço e às exigências deste documento.

A entrega da proposta técnica será realizada depois de pedido oficial do Pregoeiro com tempo por ele estipulado sob pena de desclassificação. A proposta técnica deve conter além do requerido pelo ANEXO IX - ORIENTAÇÕES E REQUISITOS PARA ELABORAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS as seguintes informações:

- a) Detalhamento do Plano a ser desenvolvido de acordo com ANEXO VI - PLANEJAMENTO, TRANSIÇÃO E IMPLANTAÇÃO;
- b) Descrição precisa e clara do perfil e conhecimento dos técnicos e dos supervisores, segundo as exigências mínimas;
- c) Relação completa de todos os recursos que serão alocados pela Contratada para a execução do contrato: equipamentos de informática e telecomunicação, quantidade de pessoal de acordo com o perfil definido no subitem acima, materiais, recursos de infraestrutura, softwares a serem utilizados, etc.;

Para fins de elaboração da proposta de preço, deve-se considerar para valoração de cada um dos itens que compõe o Lote único - suporte à infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação da UFBA, o seguinte:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1) Para o Item 01 - Gerenciamento e Operação da Central de Serviços de TIC - Suporte a usuários, todos os custos envolvidos para implantação e operação dos serviços relativos aos 1º e 2º Níveis. Os Recursos Humanos para realização dos serviços, incluindo Supervisão e os Recursos Materiais, conforme item 2.2.2.2 Recursos Materiais do Adendo 01;

2) Para o Item 02 - Gerenciamento e Operação da Central de Serviços de TIC - Suporte a Infraestrutura, todos os custos envolvidos para gerenciamento e operação dos serviços relativos ao 3º Nível, Monitoramento e Sobreaviso. Os Recursos Humanos para realização dos serviços, incluindo Supervisão e os Recursos Materiais, conforme item 2.2.2.2 Recursos Materiais do Adendo 01;

7. DA PRORROGAÇÃO

Como exigência para prorrogação contratual, a Contratada deverá, além de cumprir as demais exigências legais constantes deste edital, sob pena de não prorrogação do mesmo, deve apresentar:

- 1) Certificação HDI Support Center Certification;
- 2) Plano de implantação do Chatbot em novo(s) serviço(s), previsto no ADENDO 01.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 23066/000180/2019-89
Fl. 08
Rubrica

ANEXO II – CENÁRIO UFBA E VOLUMETRIA

CENÁRIO UFBA

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

ITEM	NÚMERO
Unidades Universitárias	31
Hospitais Universitários: HUPES e MCO	2
Hospital de Medicina Veterinária	1
Museu	3
Creche	1
Fazendas Experimentais	3
Residências Universitárias	4
Restaurante Universitário	1
Ponto de Distribuição de Alimentos	1
Centro de Esporte	1
Pavilhões de Aulas	11
Bibliotecas	21

Fonte: https://proplan.ufba.br/sites/proplan.ufba.br/files/versao_digital_ufba_em_numeros_2017_0.pdf

A UFBA possui uma comunidade universitária, segundo o caderno UFBA em números de 2018, composta por aproximadamente 51 mil pessoas. Sendo que desses, 8.122 são docentes, técnico-administrativos e pessoal terceirizado e 43.571 estudantes de cursos presenciais de graduação e pós-graduação.

Segundo o caderno UFBA em números de 2018, “A UFBA segue seu caminho, com números sempre expressivos. Completados 71 anos, formou cerca de 110.000 graduados, 3.200 doutores e 12.500 mestres, destacando-se tanto por sua presença na sociedade, quanto por sua excelência acadêmica. Não por acaso, portanto, é a mais importante Instituição de Ensino Superior de nosso Estado”.

Os cursos estão distribuídos conforme tabela abaixo:

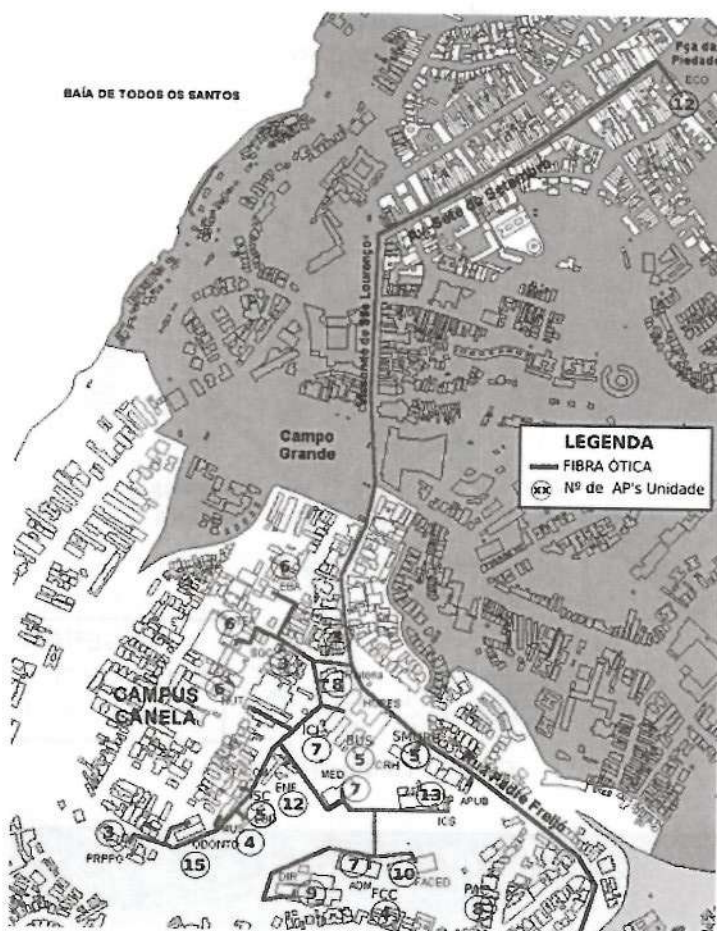
Localização	CURSOS			
	Especialização	Graduação	Mestrado	Doutorado
Salvador *	42	93	79	53
Vitória da Conquista	0	7	3	1
Camaçari **	0	1	0	0





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Centro /



Terreiro de Jesus

Campus Canela

2. REDE SEM FIO

A UFBA possui solução institucional para provimento de acesso wireless em sua quase plenitude nas unidades, priorizando as áreas de maior concentração de alunos, tais como bibliotecas, pavilhões de aula e auditórios e cobertura nas demais áreas acadêmicas e administrativas.

Atualmente, são 499 pontos de acesso, sendo 238 do fabricante D-link, cuja velocidade nominal máxima para tráfego dos dados pode alcançar até 54Mbps, e 258 do fabricante Ruckus, cuja velocidade nominal máxima pode chegar até 300Mbps, com aproximadamente 10.000 usuários conectados, em momento de pico. É importante ressaltar que esses números são apenas dos equipamentos instalados e mantidos pela STI.

3. CONEXÃO COM A INTERNET E UNIDADES REMOTAS



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 2306600018012019-89
Fl. 70
Rubrica

A UFBA se interliga à Internet via a Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP) por meio do Ponto de Presença da Bahia (POP-BA). O POP-BA é mantido tecnicamente pela Universidade e está ligado à RNP por meio de enlaces interestaduais dedicados (com o POP-ES, POP-SE POP-PE e o POP-MG) com velocidade de 10Gbps em cada um deles. Através do POP-BA várias instituições públicas e privadas têm acesso à Internet.

O campus de Vitória da Conquista se interliga ao núcleo da rede, em Salvador, através de um Mikrotik Router com dois links. Um MPLS, fornecido pela Oi com velocidade nominal de 16Mbps, mantido pela UFBA, e o outro Metro Ethernet, fornecido pela Embratel com velocidade nominal de 100Mbps, mantido pela RNP.

O campus de Camaçari, por sua vez, se interliga ao núcleo da rede, em Salvador, através de um Mikrotik Router com link MPLS, fornecido pela Oi com velocidade nominal de 8Mbps, mantido pela UFBA, e a fazenda experimental de Oliveira dos Campinhos, através do link TC DATA, fornecido pela Oi com velocidade nominal de 256Kbps.

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

Equipamento	Fabricante	Modelo	Quantidade
Switch Core	Extreme	BD 8806	1
Switch Core	Extreme	X670	1
Switch Borda	Dlink	DGS 1510	88
Switches de Acesso*	Diversos	Diversos	608
Controlador Wifi	Dlink	DWS-3024	5
Pontos de Acesso	Dlink	DWL-8500	238
Controlador Wifi	Ruckus	ZD3025	2
Pontos de Acesso	Ruckus	ZF7372 / R310 / R600 / R610 / R700	258
Router	Mikrotik	RB 1100AH	2
Roteador**	Diversos	Diversos	5
Firewall	Cisco	ASA 5550	2
Firewall	Fortigate	Fortinet 3200D	2
Firewall	Fortigate	FortiAnalyzer 2000E	1

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

** Roteadores mantidos pela Oi para prover os links de acesso

4. AMBIENTE DE ARMAZENAMENTO - REDE SAN (Storage Area Network)

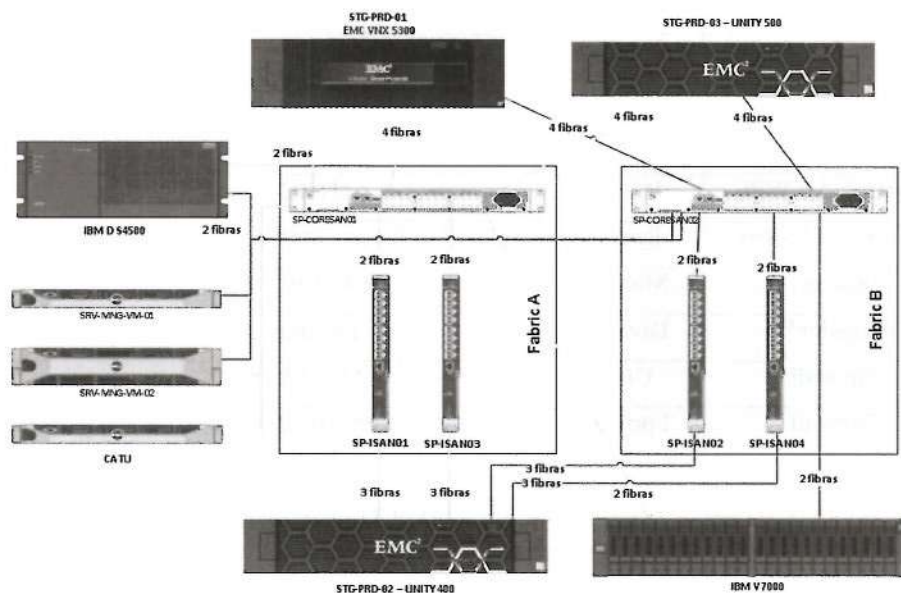
A rede SAN é composta de dois ambientes distintos, um destinado aos ativos de produção e outro aos ativos que não são considerados produção. O ambiente de produção é composto de dois fabrics formados por três switches de 8Gbps cada. Estes fabrics conectam cinco sistemas de armazenamento



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

(storage systems), 3 servidores de rack e 10 lâminas blade (via conexões internas dos módulos SAN do chassi). A capacidade bruta de armazenamento fornecido pelos storages é de 546,3TB.

4.1. Ambiente de produção



O ambiente de armazenamento responsável pelos ativos de produção pode ser visto no diagrama abaixo:

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

Os seguintes equipamentos fazem parte deste ambiente:

Equipamento	Fabricante	Modelo	Observações
Storage	IBM	DS 4500	Volume bruto: 4,9TB



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 23066/0001801/2019-89

Fl. 71

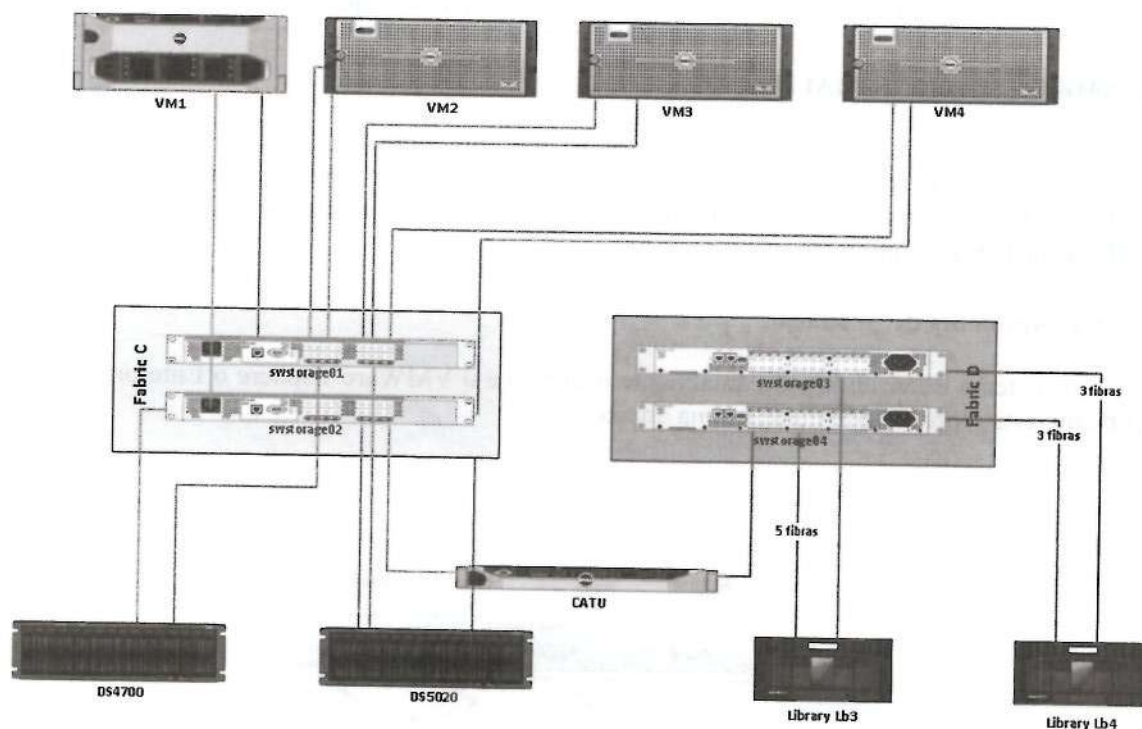
Rubrica

Storage	IBM	V7000	Volume bruto: 8,5TB
Storage	EMC	VNX5300*	Volume bruto: 194,5TB
Storage	EMC	UNITY 400	Volume bruto: 32,5TB
Storage	EMC	UNITY 500	Volume bruto: 305,9TB
Switch SAN	Brocade	300	Core do Fabric A. Throughput máximo - 8Gbps
Switch SAN	Brocade	300	Core do Fabric B. Throughput máximo - 8Gbps
Switch SAN	Brocade	M5424	Switch do Blade M1000e (Fabric A) - 8Gbps
Switch SAN	Brocade	M5424	Switch do Blade M1000e (Fabric B) - 8Gbps
Switch SAN	Brocade	M5424	Switch do Blade Center M1000e (Fabric A) - 8Gbps
Switch SAN	Brocade	M5424	Switch do Blade Center M1000e (Fabric B) - 8Gbps
Servidor	Dell	PowerEdge 1950	Servidor de backup.
Servidor	Dell	PowerEdge R610	Host de virtualização do ambiente de gerenciamento.
Servidor	Dell	PowerEdge R710	Host de virtualização do ambiente de gerenciamento.

*Este equipamento está saindo de produção e abrigará dados de proteção do ambiente e Collocation. Atualmente este storage provê armazenamento para o TSM realizar backup em disco.

4.2. Ambiente de não-produção (backup, collocation, etc).

O ambiente de armazenamento responsável pelas cargas de trabalho não classificadas como produção pode ser visto no diagrama abaixo:





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Para este ambiente busca-se utilizar os mesmos requisitos do ambiente de produção. Contudo, tendo em vista que este é menos prioritário que o ambiente de produção, utiliza-se os switches, servidores e sistemas de armazenamento legados para suportar as cargas de trabalho de collocation, desenvolvimento, testes e backup.

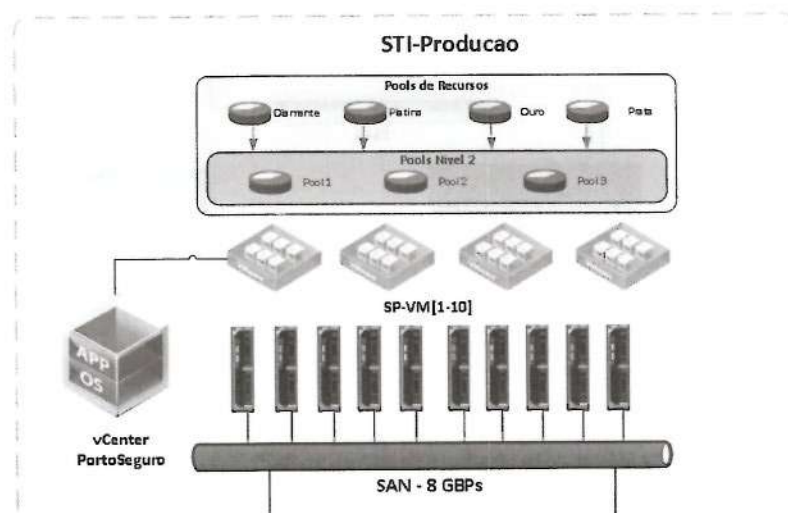
Equipamento	Fabricante	Modelo	Observações
Storage	IBM	DS 4700	Volume bruto: 194,5TB
Storage	IBM	DS 5020	Volume bruto: 10,9TB
Swiath SAN	Brocade	200	Switch com Throughput máximo - 4Gbps
Swiath SAN	Brocade	200	Switch com Throughput máximo - 4Gbps
Swiath SAN	Brocade	300	Switch com Throughput máximo - 4Gbps
Swiath SAN	Brocade	300	Switch com Throughput máximo - 4Gbps
Servidor	Dell	PowerEdge 1950	Servidor de backup.
Servidor	Dell	PowerEdge R910	Host de virtualização do ambiente de collocation.
Servidor	Dell	PowerEdge R900	Host de virtualização do ambiente de collocation.
Servidor	Dell	PowerEdge R900	Host de virtualização do ambiente de collocation.
Servidor	Dell	PowerEdge R900	Host de virtualização do ambiente de collocation.

5. AMBIENTE DE VIRTUALIZAÇÃO

O ambiente de virtualização é composto por três ambientes distintos, sendo um destinado às máquinas virtuais (VMs) de produção, uma para algumas VMs de gerenciamento do ambiente e uma para as demais VMs. Ao total, estes três ambientes disponibilizam 288 núcleos e 2320 GB de RAM para as 308 VMs hospedadas no ambiente.

5.1. Ambiente de produção

O sistema de virtualização atualmente utilizado é o VMWare vSphere 6 Enterprise Plus Edition. O ambiente está representado no diagrama abaixo.

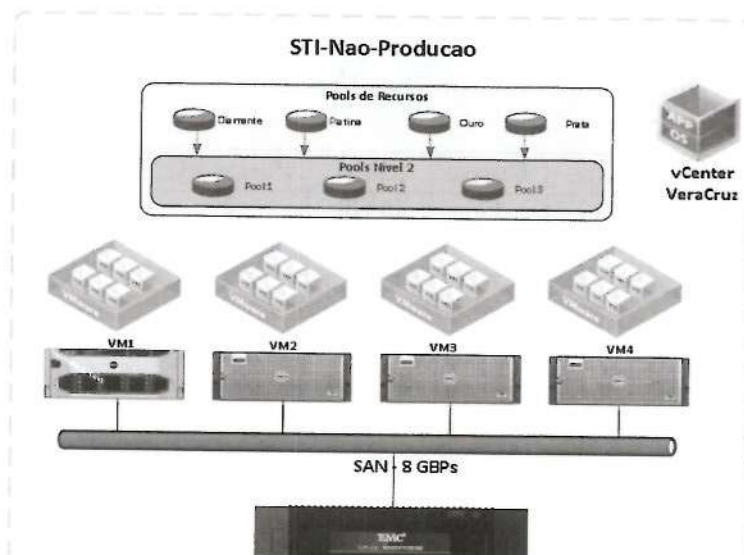


Compõem o ambiente dez servidores com as seguintes características:

Marca / Modelo	Proc.	Cores	RAM	Portas FC	Sistema Operacional
Dell / M620	2	16	128 GB	4	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3
Dell / M620	2	16	128 GB	4	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3
Dell / M620	2	16	128 GB	4	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3
Dell / M620	2	16	128 GB	4	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3
Dell / M620	2	16	128 GB	4	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3
Dell / M620	2	16	128 GB	4	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3
Dell / M620	2	20	128 GB	4	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3
Dell / M630	2	28	384 GB	4	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3
Dell / M630	2	28	384 GB	4	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3
Dell / M630	2	28	384 GB	4	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3

5.2. Ambiente de não-produção (backup, collocation, etc)

O ambiente de virtualização responsável pelas cargas de trabalho não classificadas como produção pode ser visto no diagrama abaixo:





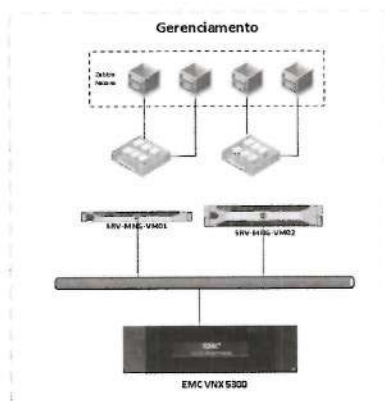
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Compõem o ambiente quatro servidores com as seguintes características:

Marca / Modelo	Proc.	Cores	RAM	Portas FC	Sistema Operacional
Dell / R910	4	24	80 GB	8	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3
Dell / R900	4	16	56 GB	4	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3
Dell / R900	4	16	48 GB	4	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3
Dell / R900	4	16	56 GB	4	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3

5.3. Ambiente de gerenciamento

O ambiente de virtualização destinado às cargas de trabalho de gerenciamento do ambiente pode ser visto no diagrama abaixo:

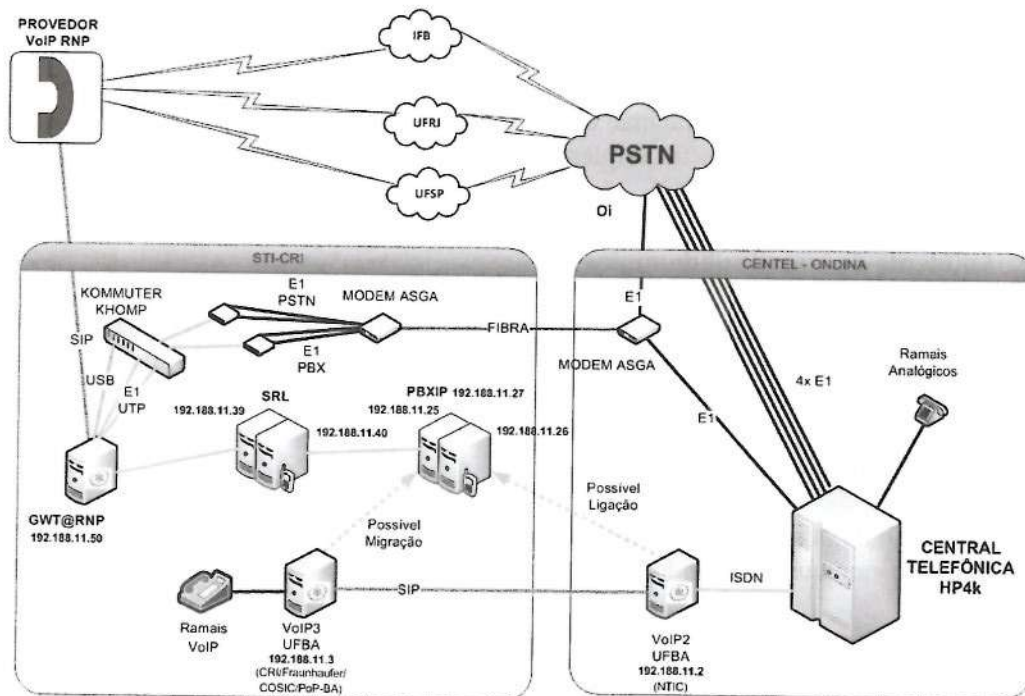


Compõem o ambiente as seguintes características:

dois servidores com as seguintes

Marca / Modelo	Proc.	Cores	RAM	Portas FC	Sistema Operacional
Dell / R610	2	12	16 GB	2	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3
Dell / R710	2	12	16 GB	2	VMWare ESXi 6.0.0 Update 3

6. VOIP



A solução de Voz sobre IP é provida com Asterisk (Open Source Communications Software), versão 1.6, e atende a ramais localizados na STI, em um total aproximadamente de 50 ramais. Funcionando, também, como serviço de gateway de voz sobre IP interligado a Central Telefônica de Ondina, associado a RNP, pelo projeto fone@RNP. Abaixo figura com a topologia da solução:

Abaixo a lista de servidores que compõe a solução de VoIP:

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

* Servidores que compõe a solução do fone@RNP

7. SISTEMA DE E-MAIL

7.1. Ambiente de e-mail ufbam@il



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Atualmente o ambiente principal de e-mail utiliza a Suíte de Colaboração Zimbra na versão 8.0.7_GA_6021.SLES11_64, que foi implementada numa arquitetura multiservidor, com servidores com S.O., SuSE Enterprise 11-Patch 3.

7.2. Ambiente de e-mail subdomínios

O ambiente de e-mail para os subdomínios também é ofertado através da plataforma Zimbra na versão open source 8.7.2, implementada numa arquitetura de cluster master-slave ou active-standby, com servidores com S.O., CentOS 7.4.

7.3. Ambiente de e-mail - outros

Compõe, ainda, a solução de e-mail os gateways de mensagens do fabricante Proofpoint, na versão 8.9.16, composto por quatro servidores, sendo um master, dois agentes e um servidor que armazena a quarentena.

É utilizado como SMTP para Serviços e Aplicações dois servidores com Postfix, com S.O., Debian versões 5.0 e 6.0.7.

Além desses, existe o ambiente de distribuição e gerenciamento de listas de e-mail é provido através do serviço Sympa na versão 6.1.11, com servidores da aplicação e banco de dados em servidores separados, com S.O., Debian 7.7.

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

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

* Servidores SMTP de Sistemas e Aplicações

8. AMBIENTE DE SERVIÇOS WEB

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 23068/2019/2019-89
Fl. 74
Rubrica

a) O CloudLinux, versão 7, instalado em servidores com S.O. Cent OS, versão 7, que provê serviço de hospedagem compartilhada de sites, com as seguintes características: Controle de CPU, Memória, IO e IOPS, Isolamento entre usuários no sistema de arquivos e flexibilidade na escolha da versão do PHP, Python e Perl por usuário. Esse ambiente hospeda em torno de 440 sites de usuários da comunidade UFBA.

b) O TOMCAT e o JBOSS que abrigam sites desenvolvidos em Java e estão instalados em servidores com S.O. Debian. Atualmente são 10 servidores TOMCAT nas versões 7.0.22, 7.0.65, 8.0.28 e 8.0.21 e 25 servidores JBOSS nas versões 4.0.5, 4.2.2, 5.1.0 e 6.0.0, distribuídos nos ambientes de produção, homologação e desenvolvimento, hospedando um total de 90 aplicações.

c) O Internet Information Service (IIS) versão 8.5, com S.O. Windows 2012, hospedando em torno de 847 sites.

Além desses a UFBA, possui um ambiente de CMS (Content Manager Service) institucional, na plataforma open source DRUPAL, versão 7.43, instalado em servidores com S.O. Debian versão 8.0 e que hospeda 216 sites.

Abaixo a lista de servidores que compõe o ambiente de serviço de WEB:

Item	Quantidade
Servidor WEB (Apache)*	2
Balanceador (Hproxy)*	2
Servidor de Banco (MySQL)*	1
Servidor TOMCAT	10
Servidor JBOSS	25
Servidor IIS	2
Servidor WEB (Apache)**	2
Analizador WEB (Piwik)**	1
Servidor de Banco (MySQL)**	1

* Servidores do CloudLinux

** Servidores do CMS - Drupal

9. AMBIENTE DE EAD

A plataforma utilizada para o serviço de Ensino a Distância (EAD) é o Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment), software open source que apoia a aprendizagem, executado num ambiente virtual. São três, os ambientes de EAD, com Moodles nas versões 1.9, 3.1 e 3.1.5, e servidores com S.O. nas versões Debian 6, 7 e 8, conforme abaixo:

Item	Quantidade
Servidor WEB (Apache)*	2
Balanceador (Hproxy)*	3
Servidor de Banco (MySQL + Percona)*	3
Servidor de Aplicação (Moodle)	2
Servidor de Banco (MySQL)	2



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

* Servidores do Moodle SEC

10. REPOSITÓRIO INSTITUCIONAL E REVISTA ELETRÔNICA

O Repositório Institucional, utiliza o Sistema para Construção de Repositórios Institucionais Digitais (DSpace), versão 3.2, mantido pelo IBICT (Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia), que possui as funções de armazenamento, gerenciamento, preservação e visibilidade da produção intelectual e permite o gerenciamento da produção científica em qualquer tipo de material digital, dando-lhe maior visibilidade e garantindo a sua acessibilidade ao longo do tempo.

O Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas (SEER), utiliza como plataforma o Open Journal Systems (OJS), na versão 2.4.6, desenvolvido pela Universidade British Columbia, que foi traduzido e customizado pelo IBICT. É um software desenvolvido para gestão de publicações periódicas eletrônica e contempla ações essenciais à automação das atividades de editoração de periódicos científicos.

Abaixo a lista de servidores que compõe os ambientes citados acima:

Item	Quantidade
Servidor DSPACE	1
Servidor de Banco (Postgres)	1
Servidor OJS	1
Servidor de Banco (MySQL)	1

11. SERVIÇO DE NUVEM E REDE SOCIAL

O serviço de nuvem privada, utiliza o software open source OwnCloud, versão 9.1, que é um serviço de armazenamento e sincronização de arquivos. Como tal, ownCloud é muito semelhante ao amplamente usado Dropbox e outros.

O serviço de rede social, utiliza o software Noosfero, versão 1.13, que é uma plataforma web voltado para a criação de redes sociais, podendo, também, ser utilizado na criação de blogs, áreas de discussão, portfólios online, agendas de eventos, etc.

As duas plataformas estão instaladas em servidores com S.O. Debian versão 8, ver abaixo:

Item	Quantidade
Servidor Noosfero	1
Servidor de Banco (Postgres)	1
Servidor OwnCloud	1
Servidor de Banco (MySQL)	1

12. SERVIÇO DE BACKUP E MONITORAMENTO



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 23066 000181/2019 89
Fl. 75
Publica

Atualmente é utilizado como solução para gerencia do processo de backup e restauração dos dados o software da IBM Tivoli Storage Manager (TSM), versão 6.1, instalado em um único servidor, com S.O. Windows 2012. São realizados backup de 164 servidores no total.

13. DATACENTER

O datacenter é composto pelos sistemas elétrico, de refrigeração e de controle e combate de incêndio. Abaixo apresentamos os equipamentos que compõe cada sistema citado. Esses são gerenciados e monitorados pela equipe da Contratada.

13.1. Sistema de Refrigeração

O sistema de Refrigeração é formado por:

Item	Quantidade
Resfriador de líquidos 69,1 TR's marca HITACHI, modelo RCU070SAZ2A5P, microprocessado	2
Unidades Trocadoras de Calor Tipo Fancoil com capacidade de 25 TR's, marca Carrier, modelo ITC25T	2
Unidades Trocadoras de Calor Tipo com capacidade de 15 TR's, marca Carrier, modelo ITC12VT	3
Moto-bomba para água marca WEG	4
Sistema de Ar-condicionado, tipo self, marca HITACHI, 7,5 TR's, modelo RPR075B5S	4
Unidade condicionadora, tipo Fancoil com capacidade com capacidade de 12 TR, marca HITACHI, modelo RAH 1264	1
Servidor do Sistema de Automação, consistindo de quadro geral com controles PLC e sistema informatizado (microcomputador + software) para gerenciamento e programação do sistema	1

13.2. Sistema Elétrico

O Sistema de elétrico tem a seguinte composição:

Item	Quantidade
Grupo Gerador de 180 kVA - Leom Heimer, modelo 6.10 TCA	1
Grupo Gerador de 260 kVA - Leom Heimer, modelo GEHFI-260	1
No-break HT 80 – 80 KVA - CM Comandos Lineares, modelo AROS SENTRY HPS	1
Estabilizador Perfection TI 75 kVA - CM Comandos Lineareas, modelo TI 75.000	1
Estabilizador + No-break – 12KVA - CM Comandos Lineareas, modelo DOMINION 12.000	1



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Estabilizador + No-break – 10KVA – SMS, modelo SS10000Ti Double II	1
--	---

13.3. Sistema de combate a incêndio

O Sistema de Combate a Incêndio possui a seguinte composição:

Item	Quantidade
Central de Alarme marca Firecontrol, contendo 06 laços de circuito e uma bateria Ajax 12V, 7,2AH	1
Válvulas de segurança para alívio do sistema de combate a incêndio	24
Sensores de fumaça	16
Detectores nos ambientes	26
Cilindros de 45KG de CO2	24
Extintor CO2 de 4KG, 6KG, 25KG e PQS de 6KG e AP de 10L	24

14. OUTROS DADOS

14.1. Servidores

O parque de servidores, é composto por servidores físicos e virtuais (este descrito no tópico 4 – Ambiente de Virtualização) a quase totalidade com sistemas operacionais, Windows nas versões 2003, 2008 e 2012 e Linux nas distribuições Debian, com versões 4 a 9, CentOS e Suse, que suportam diversos serviços, como por exemplo Active Directory (AD), DNS Interno e Externo, VPN, etc.

Abaixo segue número de servidores existentes no ambiente atualmente. Estes podem sofrer alterações frequentes em função de desativações, ativações e aquisições de novos servidores.

Item	Quantidade
Servidor físico - Windows	19
Servidor virtual - Windows	44
Servidor físico - Linux	39
Servidor virtual - Linux	199
Servidor físico – Collocation*	45
Servidor virtual – Collocation*	43
Servidor físico – Outros	27

* Servidores de terceiros hospedados no datacenter

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

- a) Antivírus Corporativo: F-Secure e Kaspersky
- b) Servidores WEB: Apache, NGNIX, JBoss, TomCat, e OC4J;
- c) Monitoramento de Ativos: Cacti e Zabbix;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. N° 23066 000180 12019-87
Fl. 76
Rubrica

- d) Serviços de Rede: DNS (Windows e BIND9), NTPD, SSHD;
e) CMS: Drupal, Wordpress, Twiki e Foswiki.

14.2. Banco de dados

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

O Barman é utilizado como software de backup para o banco de dados em PostGres.

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

Ambiente	SGBD	Quantidade	
		Servidor	Banco
Produção	MySQL	14	965
	PostGresSQL	9	41
	Sql Server	3	147
Homologação/Desenvolvimento/Teste	MySQL	3	822
	PostGresSQL	4	65
	Sql Server	1	126

14.3. Estações de trabalho e impressoras

A UFBA possui um parque de aproximadamente 10.000 estações de trabalho, de fabricantes e configurações diversas, bem como o sistema operacional, que pode ser Windows, Linux (várias distribuições) e MAC OS. Algumas estações de trabalho estão no domínio UFBA e outras não. Possui, também, cerca de 617 impressoras, sendo 373 próprias e 244 do contrato de outsourcing, em Salvador de fabricante e modelo variado e 41 equipamentos de vídeo conferência, espalhados em várias unidades.

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

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

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

VOLUMETRIA

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

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

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

As tabelas abaixo mostram os quantitativos de referência do volume mensal de chamados para cada tipo de serviço, agrupados por níveis (N1, N2, N3 e N4), ao longo do ano de 2017 e parte do ano 2018.

1.1. Quantidade de chamados por nível

GRUPO	2017											
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Chamados Abertos	2.082	1.700	2.585	2.079	2.371	1.776	2.388	1.961	1.854	2.278	1.678	1.243
- Incidentes Abertos	645	492	756	555	825	589	707	589	523	667	565	491
- Requisições Abertas	1.420	1.203	1.821	1.519	1.536	1.184	1.665	1.363	1.325	1.598	1.107	748
- Fora de Escopo	17	5	8	5	10	3	16	9	6	13	6	4
Chamados Resolvidos	1.986	1.702	2.516	2.081	2.310	1.863	2.363	1.947	1.925	2.267	1.583	1.297
N1 - Resolvidos	358	311	608	450	515	345	508	416	350	375	277	242
N2 - Resolvidos	1.044	907	1.294	965	1.072	790	858	804	801	944	668	475
N3 - Resolvidos	405	329	407	331	438	389	472	347	344	345	310	336
N4 - Resolvidos	179	155	207	335	285	339	525	380	430	603	328	244
GRUPO	2018											



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 23066/2019-87

Fl. 77

Rubrica

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Chamados Abertos	2.082	1.317	1.487	2.373	1.973	1.926	2.378	3146	3133	2684	2624	---
- Incidentes Abertos	648	409	436	730	658	745	774	983	733	795	833	---
- Requisições Abertas	1.430	902	1.049	1.643	1.315	1.181	1.604	2163	2400	1889	1791	---
- Fora de Escopo	4	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	---
Chamados Resolvidos	2.064	1.304	1.544	2.286	2.053	1.924	2.361	3079	3143	2570	2683	---
N1 - Resolvidos	362	276	193	439	393	310	515	598	609	438	535	---
N2 - Resolvidos	919	505	917	904	826	649	794	890	1080	1066	1033	---
N3 - Resolvidos	329	246	257	323	302	413	432	617	376	422	358	---
N4 - Resolvidos	454	277	177	620	532	552	620	974	1078	644	757	---

1.2. Telefonia - Indicadores

Indicadores de Telefonia	2017											
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Chamadas recebidas	2133	1524	2174	1821	2160	1646	2075	1775	1455	1679	1264	947
Duração das chamadas (média-min)	05:05	05:22	06:02	06:56	06:19	05:37	06:08	05:05	06:14	06:38	06:22	06:16
Ligações Matutino (média)	48	46	51	52	49	38	49	39	37	41	33	25
Ligações Vespertino (média)	45	41	44	46	47	39	47	36	33	37	28	24

Indicadores de Telefonia	2018											
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Chamadas recebidas	1887	1183	1515	1847	1789	1793	2099	2501	1727	1765	1767	---
Duração das chamadas (média-min)	06:30	06:59	06:58	06:05	05:19	05:16	05:40	05:20	05:26	05:27	06:07	---
Ligações Matutino (média)	40	37	40	45	40	46	50	57	46	41	47	---
Ligações Vespertino (média)	40	32	27	41	39	37	47	49	42	36	37	---



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1.3. Quantidade de ligações telefônicas por horário

Ligações Telefônicas 2017	Horários											
	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00 -	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00
	07:59	08:59	09:59	10:59	11:59	12:59	3:59	14:59	15:59	16:59	17:59	18:59
Quantidade	528	1870	2732	3007	2562	1347	1694	2227	1946	1493	758	262

Ligações Telefônicas 2018	Horários											
	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00 -	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00
	07:59	08:59	09:59	10:59	11:59	12:59	3:59	14:59	15:59	16:59	17:59	18:59
Quantidade	545	1907	2926	3137	2656	1373	1735	2288	1913	1477	821	261

1.4.N2 - Apoio a eventos (videoconferência e transmissão de vídeo)

Apoio a Eventos N2	2017											
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Quantidade	14	15	55	18	44	19	30	65	32	38	27	19

Apoio a Eventos N2	2018											
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Quantidade	11	23	34	40	41	21	25	39	33	24	26	---

O quantitativo acima informado refere-se aos atendimentos realizados no ano de 2017 e parte de 2018, não sendo determinístico, devendo-se considerar para dimensionamento da equipe uma variação de +/- 50% dos valores informados. Em média a grande maioria dos atendimentos, com a presença, no local, do técnico de Nível 2, tem duração em torno de 4h, podendo em ocasiões especiais durar 8h, essas, ocorrem em média 2 à 3 vezes por mês.

Eventualmente a UFBA abriga outros eventos que exigem o apoio em horários fora do expediente de atendimento do Nível 2, até 22h, e finais de semana e em locais externos a universidade.

1.5. Equipe Atual

Tomando o Cenário atual e a Volumetria como referências, segue descrita logo abaixo a composição da equipe que mantém funcionamento da central de serviços através do contrato existente. Essa informação tem a finalidade de elucidar questões a respeito da realidade do ambiente da UFBA e



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 23066/2018/2019-89
Fl. 78
Rubrica

deve ser considerado apenas para esse fim, ficando a Licitante com a prerrogativa de definir as posições, funções e os quantitativos que considerar adequado para perfeita execução do contrato.

Função		Local	Posições de Atendimento (PA)
Técnicos - N1	Remoto	Contratada	8*
Técnicos - N2	----	Salvador	6
		V. Conquista	2
Analistas - N3	Banco de Dados	STI/UFBA	2
	Redes		1
	Servidores		5
	Processos		1
	Segurança		1
	Operação		2
	Monitoramento	Contratada	----**
Supervisor - N1, N2 e N3	----	----	1
Gerente do Contrato	----	----	1

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

** Não conhecido o número exato.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ANEXO III - ATIVIDADES POR GRUPO DE SERVIÇO

Estão listadas neste anexo as atividades a serem executadas por Grupo de Serviço, devendo ser observado que se trata de uma lista não exaustiva e que deve ser alterada dinamicamente no decorrer da execução do contrato.

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

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 23066/2019-89
Fl. 79
Rubrica

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	fora dela
	Configuração e operação de rede, software e equipamentos necessários para o evento
	Levantamento e montagem da infraestrutura necessária para o evento

2. CENTRAL DE SERVIÇOS – 3º NÍVEL:

2.1. Operação e Monitoramento

Categoria do Serviço	Atividades
Operação e monitoramento da infraestrutura de TI	Operação e monitoramento da infraestrutura de rede, incluindo equipamento da Remessa e POP/Ba
	Execução dos processos rotineiros de TIC tais como: verificação dos facilities
	Acompanhar os incidentes de hardware de servidores e acionar, sempre que necessário, as empresas responsáveis por garantias ou contratos vigentes de manutenção
	Gerencia do servidor de impressão
	Administração e gerencia do sistema de monitoramento
	Atendimento a requisição de serviços para reserva de IP no DHCP e permissão de pastas no servidor de arquivos
	Atendimento a requisição de serviços para criação e remoção de servidores virtuais
	Atendimento a requisição de serviços para remoção de snapshots e atualização do VMTools
	Atendimento a requisição de serviços para configuração de access point e switch
	Atendimento a requisição de serviços para criação e remoção de registros DNS e sites WEB
	Operação do Datacenter, com controle de acesso, inventário dos ativos, gerencia dos facilities
	Administração do espaço no datacenter destinado aos servidores da comunidade UFBA e parceiros - Hospedagem (Collocation)
	Controle de entrada e saída de equipamentos, checklist, etc.
Backup	Realizar atividades de operação e gerencia do Backup dos Ativos de TIC no datacenter: Acompanhamento da



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 23066/2018 12019-89
Fl. 80
Rubrica

	rotina de backup, Restauração de arquivos
	Transporte de cópias das mídias para armazenamento externo (Backup Off-site)
	Arquivamento mensal e cópia de segurança diária das informações armazenadas nos servidores da STI e das configurações dos equipamentos de rede.
Operação e monitoramento dos facilities	Operação e monitoramento do sistema de suprimento de energia da STI (estabilizador, no-break e grupo motorizador)
	Operação e monitoramento do sistema central de ar-condicionado da STI
	Administração do sistema de câmeras da STI
	Monitoramento do sistema anti-incêndio da STI
Documentação	Documentação dos serviços inerentes as atividades da Operação e Monitoramento
	Implantação, documentação, manutenção e execução dos diversos procedimentos, rotinas e processos relacionados com os serviços da Operação e Monitoramento
Suporte técnico	Orientação e esclarecimentos aos usuários, com atendimento local ou remoto, sobre problemas específicos dos serviços da Operação e Monitoramento

2.2. Infraestrutura da rede

Categoria do Serviço	Atividades
Serviços da Rede	DHCP: Administração do serviço de configuração automática da rede nas estações de trabalho da Rede UFBA
	DNS: Administração do serviço de nomes e domínios dentro de ufba.br ou de parceiros
	NTP: Administração do serviço de sincronização de relógios de estações de trabalho, servidores e equipamentos de rede.
	WINS: Administração do serviço Wins para permitir o acesso de estações Windows 98 à rede
	Instalação e configuração da infraestrutura de Videoconferência
Gerência e Operação da Rede (cabada e sem fio)	Conectividade à rede: Provimento de interligação de equipamentos à Rede UFBA permitindo o compartilhamento de recursos, acesso aos serviços da Rede UFBA e à Internet. Consiste também no provimento de



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	conectividade para a realização de eventos, prospecção de novas redes e expansão de redes existentes
	Gerência de rede e serviços: Monitoramento e gerenciamento da capacidade e disponibilidade da rede, servidores e serviços UFBA
	Supervisão e administração das redes internas dos órgãos/unidades
	Verificação e ativação de pontos de rede já identificados e homologados pelo Núcleo de Manutenção de Tecnologias de Informação e Comunicação
	Instalação/desinstalação/configuração de switches, roteadores e pontos de acesso à rede sem fio
	Instalação e customização de softwares de gerenciamento de redes
	Monitoração e análise de desempenho dos recursos da rede, incluindo os componentes de acesso à rede sem fio
	Configuração, monitoração e gerência da conectividade da rede com outras redes remotas e acesso à internet
	Análise de localização dos pontos de acesso à rede sem fio (site survey)
Documentação	Documentação dos serviços e arquitetura da rede
	Implantação, documentação, manutenção e execução dos diversos procedimentos, rotinas e processos relacionados com os serviços de rede
Suporte técnico	Suporte técnico às equipes das demais áreas operacionais
	Orientação e esclarecimentos aos usuários, com atendimento local ou remoto, sobre problemas específicos dos serviços da Rede UFBA
Prospecção e planejamento	Análise e desenho de soluções de rede
	Prospecção de tecnologia – avaliação, especificação e homologação de soluções de hardware e software inerentes à infraestrutura de rede
	Auxílio na elaboração de Plano de Trabalho, Projeto Básico e Termo de Referência
	Elaboração de análise técnica e emissão de relatórios técnicos de equipamentos e softwares inerentes à infraestrutura de rede
	Elaboração de planos de contingências e recuperação de desastres na rede

2.3. Banco de dados



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 23066/2018/2019-89
Fl. 81
Rubrica

Categoria do Serviço	Atividades
Administração de Banco de Dados	Instalar, atualizar, configurar, gerenciar e administrar o SGBD
	Implantar, configurar e administrar ambiente de alta disponibilidade de bancos de dados (cluster, replicação, ...)
	Configurar realizar rotinas de backup/restauração e manutenção de bancos de dados
	Criar e atualizar documentação dos ambientes de bancos de dados
	Análise e correção de erros
	Carga e migração de dados para diversos ambientes
	Realização de tuning em bases de dados e análise de queries com vistas à melhoria de desempenho
	Gerenciamento de privilégios de usuários nas bases de dados
	Desenvolvimento e execução de scripts SQL e de alteração de objetos das bases
Documentação	Criação, atualização e gerenciamento das bases de dados
	Documentação dos serviços e arquitetura do SGBD
Suporte técnico	Implantação, documentação, manutenção e execução dos diversos procedimentos, rotinas e processos relacionados com os serviços de banco de dados
	Suporte técnico às equipes das demais áreas operacionais
Prospecção e planejamento	Orientação e esclarecimentos aos usuários, com atendimento local ou remoto, sobre problemas específicos dos serviços de banco de dados
	Planejamento para evolução e desenho da arquitetura do ambiente de banco de dados
	Prospecção de tecnologia – avaliação, especificação e homologação de soluções para o ambiente de banco de dados
	Auxílio na elaboração de Plano de Trabalho, Projeto Básico e Termo de Referência
	Elaboração de análise técnica e emissão de relatórios técnicos de equipamentos e softwares inerentes à infraestrutura de banco de dados



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	Elaboração de planos de contingências e recuperação de desastre em banco de dados
--	---

2.4. Segurança

Categoria do Serviço	Atividades
Segurança da Informação e Gerenciamento de Acesso	Realização de atividades para análise de vulnerabilidades nos ativos de TIC e nos processos, buscando soluções para os problemas identificados
	Segmentação e proteção da rede, criação de regras e NAT, monitoramento, verificação e tratamento dos incidentes de segurança
	Cumprimento da política de segurança da informação
	Recomendação de diretrizes e políticas de segurança em TI
	Criação, configuração e administração do servidor para armazenamento e análise dos logs dos servidores e equipamentos de rede
	Criação, configuração e administração da solução de detecção de intrusão de rede
	Administração do serviço e equipamento que permite o controle de acesso à Internet
	Criação, configuração e administração dos serviços de VPN
	Implementação de técnicas de segurança nos servidores
	Administração do serviço de gerência dos sistemas antivírus de rede
	Execução das atividades relativas às políticas de salvaguarda dos dados da rede
	Tratamento de incidentes de segurança
Documentação	Avaliação da documentação produzida para o serviço e arquitetura dos diversos ambientes
	Implantação, documentação, manutenção e execução dos diversos procedimentos, rotinas e processos relacionados com a segurança dos ativos
Suporte técnico	Suporte técnico às equipes das demais áreas operacionais
	Orientação e esclarecimentos aos usuários, com atendimento local ou remoto, sobre problemas específicos de segurança da informação



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 23066/000180/2019-89
Fl. 82
Rubrica

Prospecção e planejamento	Apoio no planejamento para evolução e desenho da arquitetura dos diversos ambientes
	Prospecção de tecnologia – avaliação, especificação e homologação de soluções para segurança dos ativos
	Auxílio na elaboração de Plano de Trabalho, Projeto Básico e Termo de Referência
	Elaboração de análise técnica e emissão de relatórios técnicos de equipamentos e softwares inerentes à segurança da informação
	Elaboração de planos de contingências e recuperação de desastre do ambiente de TI

2.5. Servidores

Categoria do Serviço	Atividades
Administração de Servidores	Configuração e administração dos servidores Linux e Windows
	Acompanhar rotina de arquivamento mensal e cópia de segurança diária dos servidores
	Administração do repositório dos softwares do Debian GNU/Linux acessível para a comunidade
	Administração de um repositório dos softwares da Microsoft para atualização dos servidores (WSUS)
	Administração de um ambiente centralizado para o uso de terminal remoto
	Gestão das contas de usuários com definição de grupos e permissões e administração do Serviço de Diretório
	Manutenção do GPO com política de usuário e máquinas
	Instalação, configuração e administração do servidor de impressão
	Instalação, configuração e administração de serviços de compartilhamento de arquivos (NFS)
	Instalação, configuração e administração do servidor de arquivos
	Administração de ambiente para a execução de aplicações Web (Jboss, Tomcat, Apache, IIS, etc.)
	Instalação e configuração de serviço de análise de estatísticas web
	Instalação, configuração e gerenciamento de serviços de alta disponibilidade e balanceamento web
	Implantação de Certificado Digital Corporativo



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Virtualização e Armazenamento	Instalação, configuração, gerência e suporte da estrutura de virtualização
	Instalação, configuração e gerência das redes SAN (Storage Area Network) e NAS (Network Attached Storage) dos subsistemas de armazenamento de massa
	Instalação, configuração e gerência dos subsistemas de armazenamento de dados (storage)
Suporte a sistemas e aplicativos	Instalação, configuração e suporte à utilização do sistema de gerenciamento da central de serviços
	Armazenamento e administração do serviço de nuvem
	Planejamento, implantação e configuração da solução de monitoramento
	Instalação, configuração e suporte ao ambiente de ensino a distância (Moodle)
	Instalação e suporte a infraestrutura do sistema de gerência de projetos
	Instalação e suporte a infraestrutura ao ambiente de registro e consulta de teses e dissertações, o Repositório Institucional e a Revista Eletrônica
	Instalação, configuração e suporte à utilização do sistema de gerência de inventário dos ativos
	Suporte ao sistema para consulta ao acervo das bibliotecas da UFBA e controle de empréstimo
	Instalação, alteração e exclusão de aplicações nos diversos ambientes
	Instalação e administração do serviço federado de autenticação - CAFE
	Instalação e administração do serviço federado de rede sem fio - Eduroam
	Instalação e administração do serviço de controle de versões - Git
	Instalação, configuração e administração do serviço de rede social - Noosfero
	Instalação, configuração e administração do serviço de vídeo – streaming e sob demanda e rádio online
	Instalação, configuração e administração da infraestrutura do Blog com Wordpress
	Instalação, configuração e administração da infraestrutura do CMS com Drupal
	Instalação, configuração e administração do serviço de Correio Eletrônico e serviço de Listas de discussão
	Instalação, configuração e administração do Gateway



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	de E-mail
	Instalação, configuração e administração da infraestrutura dos ambientes para hospedagem de sítios virtuais
	Instalação, configuração e administração da infraestrutura do serviço de FTP
	Instalação, configuração e administração de VoIP e gateway de voz
Automação de serviços	Desenvolvimento de scripts de automação, com Power Shell, Shell script, Python, PERL e PHP
Documentação	Documentação dos serviços e arquitetura dos diversos ambientes
	Implantação, documentação, manutenção e execução dos diversos procedimentos, rotinas e processos relacionados com os serviços mantidos pela equipe
Suporte técnico	Suporte técnico às equipes das demais áreas operacionais
	Orientação e esclarecimentos aos usuários, com atendimento local ou remoto, sobre problemas específicos dos serviços mantidos pela equipe
Prospecção e planejamento	Planejamento para evolução e desenho da arquitetura dos ambientes mantidos pela equipe
	Prospecção de tecnologia – avaliação, especificação e homologação de soluções para os ambientes mantidos pela equipe
	Auxílio na elaboração de Plano de Trabalho, Projeto Básico e Termo de Referência
	Elaboração de análise técnica e emissão de relatórios técnicos de equipamentos e softwares inerentes à infraestrutura dos ambientes mantidos pela equipe
	Elaboração de planos de contingências e recuperação de desastre em banco de dados

2.6. Processos

Categoria do Serviço	Atividades
Gerenciamento das gestões e processos	Implantar, revisar, acompanhar e aplicar melhorias nas gestões ITIL



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	Implantar, revisar, acompanhar e aplicar melhorias nos processos de sustentação da Central de Serviços
	Analisar e mapear os fluxos de trabalho propondo soluções de melhoria contínua
	Treinar e acompanhar os colaboradores, incluindo da Contratada, quanto aos processos, planos e procedimentos implantados
	Gerenciar o cumprimento do ANS no atendimento dos chamados, produzindo relatórios gerenciais para apresentação a gestão e a equipe identificando as lacunas e propondo melhorias
	Fornecer demais relatórios gerenciais
	Realizar acompanhamento das atividades planejadas no 3º Nível
	Executar atividades de apoio aos demais grupos de serviços do 3º Nível
	Validar documentações criadas e apresentadas pela equipe do 3º Nível
Documentação	Dos processos, planos e procedimentos implantados
	Das Gestões ITIL
Apoio técnico	Apoio as equipes das demais áreas operacionais
	Orientação e esclarecimentos das demais áreas operacionais, sobre as gestões, processos, planos e procedimentos implantados
	Auxílio na elaboração de Plano de Trabalho, Projeto Básico e Termo de Referência
	Elaboração de análise e emissão de relatórios sobre as gestões, processos, planos e procedimentos



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Proc. Nº 23066/000180/2019-89
Fl. 84
Rubrica

ANEXO IV – CADERNO MENSAL DE SERVIÇOS

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

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

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

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

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

1. DETALHAMENTO DO CADERNO MENSAL DE SERVIÇOS

1.1. Relatórios Estatísticos Diários Gerais

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

- Relatórios estatísticos disponíveis no SGCS, com dados diários, semanais e mensais e em intervalos pré-definidos, por tipos de atendimentos, por item de configuração, por prioridade, por tempo de atendimento ao chamado, por atendente, tempo que o chamado ficou em cada nível de serviço, tempo total do chamado, entre outros, conforme critérios definidos pela UFBA, durante o processo de implantação.
- Relatórios estatísticos relativos aos atendimentos prestados pela Central de Serviços deverão conter os indicadores listados abaixo:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- a) Chamadas recebidas;
 - b) Chamadas atendidas;
 - c) Chamadas abandonadas;
 - d) Chamadas em fila de espera;
 - e) Duração média das chamadas;
 - f) Média de chamadas atendidas por turno;
 - g) Tempo de espera para atendimento de chamada;
 - h) Chamadas atendidas por atendente;
 - i) Tempo de ocupação por atendente;
 - j) Tempo de resolução dos chamados por atendente;
 - k) Total de tempo utilizado nos atendimentos por atendente.
- Os relatórios estatísticos devem permanecer armazenados e disponíveis para consulta online com periodicidade diária, semanal, mensal ou predefinida.

1.2. Relatório Mensal da Central de Serviços

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

- Do resultado da apuração dos indicadores de Níveis de Serviços contratados;
- Volumetria contendo pelo menos, os seguintes registros:
 - a) Tempo total de conversação telefônica;
 - b) Tempo médio e máximo de espera, por chamada, para o atendimento na URA;
 - c) Tempo médio e máximo de espera, por chamada, para o atendimento pelo atendente, após atendimento da URA;
- Produtividade da Operação por canal de atendimento e por nível, contendo pelo menos:
 - a) Quantidade de atendimentos realizados;
 - b) Quantidade de ocorrências registradas;
 - c) Quantidade de ocorrências registradas corretamente;
 - d) Quantidade de ocorrências repassadas para os demais níveis;
 - e) Quantidade de registros pendentes no período por assunto;
 - f) Quantidade de registros por assuntos – os 10 maiores – e respectivos percentuais e TMA associado;
 - g) Percentual de resolução diária dos chamados pela Central de Serviços por assunto;
 - h) Tempo médio de resolução;
 - i) Percentual de resoluções dentro do prazo.
- Qualidade do atendimento, contendo as seguintes informações:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 23066 00018012019-89
Fl. 85
Rubrica

- a) Resultado da pesquisa de satisfação do usuário, apresentando os percentuais individuais, subtotais e a média mensal;
 - b) Ações de melhorias a serem implementadas.
- Gerenciamento de Configuração
 - a) Programação das atualizações no ambiente, priorizadas e agendadas para solução no próximo período;
 - b) Itens de configuração que sofreram mudanças.
- Gerenciamento de Mudança
 - a) Número de mudanças solicitadas por tipo;
 - b) Número de mudanças realizadas por tipo;
 - c) Número de mudanças apresentadas e não realizadas;
 - d) Número de mudanças apresentadas fora do prazo máximo para preparação;
 - e) Número de mudanças realizadas com e sem sucesso;
 - f) Número de alterações realizadas nos itens de configurações em produção, sem o devido processo de Mudança;
 - g) Quantidade de mudanças por serviço e item de configuração;
- Gerenciamento de Incidentes e Requisição de Serviços
 - a) Quantidade de incidentes e requisição de serviços registrados;
 - b) Quantidades de incidentes e requisição de serviços atendidos no prazo;
 - c) Quantidade de incidentes e requisição de serviços atendidos fora do prazo;
 - d) Quantidades de incidentes e requisição de serviços abertos e não resolvidos;
 - e) Quantidades de incidentes e requisição de serviços pendentes;
 - f) Quantidades de incidentes e requisição de serviços em backlog;
 - g) Quantidade de atendimentos por nível e subgrupo resolvidor;
 - h) Tempo médio de atendimento por nível e subgrupo resolvidor.
- Gerenciamento de Problema
 - a) Lista dos problemas identificados, com prioridade e prazo de resolução;
 - b) Quantidade e apuração dos problemas listados e resolvidos dentro e fora do prazo e não resolvidos;
 - c) Quantidade de problemas por serviço.
- Gerenciamento de Disponibilidade



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- a) Disponibilidade de Serviço – indicadores de ANS;
 - b) Número e duração de interrupções de serviços;
 - c) Tempo médio entre falhas (MTBF) dos serviços críticos;
- Gerenciamento de Capacidade
 - a) Indicadores de capacidade dos equipamentos;
 - b) Análise de tendência de esgotamento dos recursos, com lista dos que devem sofrer intervenção, com prioridade e prazo de resolução.
 - O CMS deve conter análise crítica dos recursos de TI, a fim de manter os índices de disponibilidade, capacidade e qualidade visando manter os índices nos níveis acordados com a UFBA.
 - Todos os relatórios devem conter páginas numeradas e índice.
 - O CMS deve ser entregue em formato digital, compatível com o MS Office.
 - Na ocasião da entrega do CMS deve ser realizada, na STI, apresentação do seu conteúdo pela Contratada.
 - Relatório Gerencial com proposta de melhoria dos serviços apresentando as deficiências de cada serviço e melhores práticas a serem implantadas para sanar as deficiências.
 - Relatório de impacto de indisponibilidade dos serviços e aplicações (contendo gráficos, análises e conclusões).
 - Frequência de indisponibilidade por serviço com os seguintes segmentos:
 - a) Os 10 (dez) principais ofensores;
 - b) Criticidade para o negócio;
 - c) Análise da volumetria diária de incidentes;
 - d) Análise de Regressão;
 - e) Análise de efeito isolado de tipos diferentes de indisponibilidades na volumetria de chamadas.

1.3. Pesquisa de Satisfação dos Usuários

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 230660001801/2019-89
Fl. 86
Rubrica

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ANEXO V – SISTEMA DE GERENCIAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS E SISTEMA DE GESTÃO DE INVENTÁRIO E AUDITORIA DE ATIVOS DE TIC

1. SISTEMA DE GERENCIAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

O Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços (SGCS) adotado pela UFBA para apoiar as atividades de gerenciamento da Central de Serviços (CS) é o GLPI (*Gestionnaire Libre de Parc Informatique*). Esta solução tem como objetivo centralizar, controlar e garantir o atendimento dos serviços de TIC requisitados pelos usuários e registro dos chamados e atendimentos aos usuários.

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

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

As especificações abaixo definem os requisitos básicos disponíveis no GLPI.

1.1 Requisitos atendidos pelo GLPI

1.1.1 Requisitos atendidos pelo GLPI para o processo de Gestão de Incidentes

- a) Gera número de chamado toda vez que um chamado é registrado seja pelo atendente ou pelo usuário final, independente do canal utilizado para abertura do chamado;
- b) Permite ao atendente registrar diversos dados sobre a solicitação tais como tipo de chamado (incidente ou requisição de serviços), grupos, subgrupos, serviços e tipos de atendimento, grau de severidade e descrição do chamado;
- c) Permite registro e consulta da matriz de escalonamento funcional dos chamados (matriz de responsabilidade pelo atendimento aos diferentes chamados);
- d) Permite encaminhamento/escalonamento automático e manual das solicitações de serviços e chamados para pessoas ou grupos. O encaminhamento poderá ser entre níveis de atendimento (1º nível, 2º nível, 3º nível ou 4º nível) ou entre grupos no mesmo nível de atendimento;
- e) Permite registro e consulta de matriz de comunicação (escalonamento hierárquico) dos chamados;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 23066 0001801/2019-89

Fl. 87

Rubrica

- f) Permite às equipes de atendimento registre as ações para adotadas para a solução do chamado, identificando os responsáveis pela realização de cada uma das ações;
- g) Permite registro de ações para soluções de chamados na base de conhecimento com, no mínimo, os seguintes atributos: incidente, solução, nível de atendimento, grupos, subgrupos e tipos de atendimento, ativo de hardware ou software;
- h) Permite consulta ao histórico de soluções de chamados (base de conhecimento) com, no mínimo, os seguintes atributos: grupos, subgrupos e tipos de atendimento, ativo de hardware ou software, usuário solicitante do chamado, área solicitante e analista responsável pela resolução do chamado;
- i) Permite inclusão de base de dados de perguntas e respostas frequentes, FAQ;
- j) Permite envio de e-mail automático no repasse de chamados entre os níveis;
- k) O sistema envia e-mail ao usuário informando da abertura do chamado com o número do chamado, data/hora de abertura e prazo previsto de atendimento em função do registro dos Acordos de Níveis de Serviços (ANS) parametrizados no sistema;
- l) Permite ao usuário, através da web, registro e acompanhamento do chamado;
- m) Permite envio de comunicado ao usuário sobre o fechamento do chamado;
- n) Ao fechar o chamado, permite o envio de comunicado ao usuário solicitando responder à pesquisa de satisfação;
- o) Permite ao usuário consultar informações sobre o chamado, a ex: status do chamado (**aberto, processando, atribuído e fechado**), tempo contabilizado de atendimento (até o momento da consulta) e ações já realizadas para solucioná-lo;
- p) Permite que seja alterado o status do chamado, a Ex. **aberto, processando, atribuído e fechado**;
- q) Permite reclassificação do chamado por tipo (incidente ou requisição de serviços), grupos, subgrupos e tipos de atendimento e quanto ao grau de severidade;
- r) Permite gerar alertas automáticos baseados em eventos configurados;
- s) Permite que o atendente associe o chamado ao ativo de hardware e/ou software ao qual o chamado está vinculado;
- t) O sistema provê a identificação dos incidentes com problemas e erros conhecidos de forma não automática, permitindo a associação destes incidentes aos problemas e erros conhecidos;
- u) Permite a definição de grupos e subgrupos de trabalho. Assim como associar os membros de cada grupo com as pessoas já existentes na organização de TIC e seus fornecedores;
- v) O sistema possibilita a notificação de crises, ou problemas, aos usuários do sistema (1º, 2º e 3º Nível), em tempo real;
- w) Permite escalonamento ou mudança da prioridade dos chamados;
- x) Dispõe de mecanismos de auditoria da aplicação;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

- y) Possibilita notificação das equipes quando houverem chamados recém-abertos, atrasados, escalados ou concluídos;
- z) Mantém histórico entre os incidentes, erros conhecidos e registros de problemas;
- aa) Disponibiliza uso de scripts de suporte para diagnóstico e resolução de incidentes;
- bb) Possibilita consultas e relatórios exportáveis para os formatos HTML, PDF, XLS, RTF, TXT e CSV.

1.1.2 Requisitos mínimos para o processo de Gestão de Problemas

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

1.1.3 Requisitos mínimos para o processo de Gestão de Mudança

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

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

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

1.1.5 Requisitos mínimos para o processo de Gestão de Configuração

O software oferece um modelo lógico da infraestrutura de TIC através da identificação, controle, manutenção e auditoria das versões dos itens de configuração (IC) existentes, administrando o banco de dados de gerenciamento da configuração (Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração - BDGC) e provendo suporte a todos os outros processos de TI:

- a) Possui integração com os módulos de Gerenciamento de Serviços: Incidentes, Mudanças, Problemas, Gerenciamento de Níveis de Serviços;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Proc. Nº 23066000180 / 2019-89
Fl. 88
Rubrica

- b) Permite definição de perfis de usuários, como: administradores de sistema, analistas de service desk, especialistas de rede, atribuindo a cada perfil um nível de autorização;
- c) Permite armazenamento de documentos e arquivos, como anexo dos itens gerenciados.

1.1.6 Integração

- a) Integra-se com o OCS Inventory, Software para Inventário e Auditoria de Ativos;
- b) Integra-se com a base de dados do inventário de hardware e software, de forma a permitir o acesso aos dados do dispositivo inventariado, no momento da abertura do chamado.

2. SISTEMA DE GESTÃO DE INVENTÁRIO E AUDITORIA DE ATIVOS DE TIC

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

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

Durante a vigência do contrato quaisquer alteração necessária para adequação do sistema de inventário ao Contrato é de responsabilidade da Contratada. Qualquer adequação necessária deve ser aprovada pela UFBA e seguir o modelo de desenvolvimento de forma a não comprometer as atualizações da versão do OCS Inventory futuramente.

As especificações abaixo definem os requisitos básicos disponíveis no OCS Inventory.

2.1.Requisitos atendidos pelo OCS Inventory

- a) Integração com o GLPI, software adotado como Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços;
- b) Permite detecção automática de alterações nas configurações de hardware/software, com emissão de alertas por e-mail aos supervisores/técnicos;
- c) Permite detecção de softwares por meio do "Registry" do Windows ou por varredura do disco rígido;
- d) Permite coleta de informações sobre tipos específicos de arquivos (MP3, DOC, etc.);



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- e) Possui dicionário de aplicativos permitindo a identificação dos mesmos pelas informações de nome de arquivo, data da criação e tamanho, e permitindo a inclusão de aplicações próprias ou de terceiros.

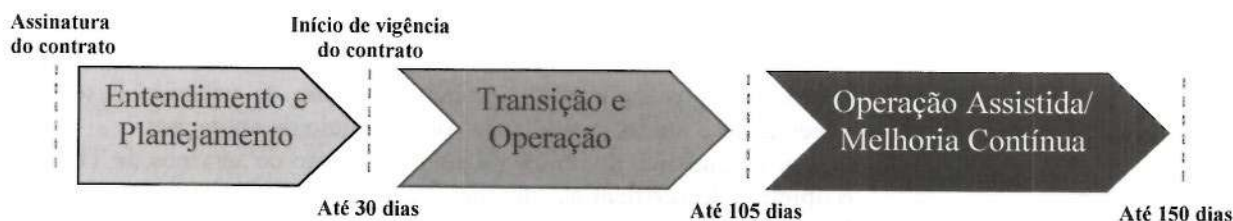


SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 23066/2018/2019-59
Fl. 89
Rubrica

ANEXO VI – PLANEJAMENTO, TRANSIÇÃO E IMPLANTAÇÃO

O planejamento, transição e implantação dos serviços constantes nesse Termo de Referência e seus Anexos consiste em planejar e implantar a Central de Serviços. Para tanto, foram organizadas em fases, que devem ser bem planejadas, de modo a não prejudicar ou gerar riscos de descontinuidade para os serviços de TIC da UFBA. A duração do planejamento, transição e implantação da Central de Serviços é de no máximo 150 (cento e cinquenta) dias e terá as seguintes fases:



A fase de Entendimento e Planejamento tem início a partir da assinatura do contrato e duração máxima de 30 dias. Esta fase tem como objetivo a realização de atividades necessárias de entendimento e planejamento para início da operação da Central de Serviços.

A fase de Transição e Implantação tem início no primeiro dia de vigência do contrato e tem duração máxima de 75 dias. Esta fase tem como objetivo a operação da Central de Serviços baseada no modelo atual “AS IS”, executando os processos e serviços contemplados nesse Termo de Referência, em substituição a prestadora atual dos serviços.

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

Segue abaixo detalhamento das fases, a saber:

1. ENTENDIMENTO E PLANEJAMENTO

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

- Implementar a infraestrutura (física e de comunicação) de acordo com a proposta da Contratada;
- Integrar a central de atendimento ao ramal da UFBA a ser usado como ponto de contato para registro dos chamados;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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

A Contratada deverá apresentar Plano de Implantação constando o cronograma detalhado das atividades, a equipe de trabalho, os responsáveis e entregáveis para as demais fases do processo de Transição e Implantação. Caso a UFBA solicite algum ajuste, a Contratada deverá realizar as adequações requeridas e reapresentar, o referido cronograma, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis.

2. TRANSIÇÃO E OPERAÇÃO

Como informado, tem início no primeiro dia de vigência do contrato, em substituição a atual prestadora de serviços, e tem duração máxima de 75 dias. Esta fase tem como objetivo a operação da Central de Serviços baseada no modelo atual "AS IS", executando os processos e serviços contemplados nesse Termo de Referência, de acordo com o Plano de Implantação realizado na fase anterior, de Entendimento e Planejamento.

Nesta fase os indicadores, descritos no Anexo VII – NÍVEIS DE SERVIÇOS E SANÇÕES, serão gerados e considerados e deve atingir no mínimo 90% das metas estabelecidas para os indicadores de níveis de serviços, previstos no referido Anexo.

A Contratada será responsável, dentre outras tarefas, por:

- a) Assumir a operação dos serviços, de forma imediata, com os processos, ferramentas e estrutura, em uso pela STI/UFBA;
- b) Realizar as atividades, que ainda se fizerem necessárias para completar a implantação da Central de Serviços, tais como: instalação, configuração e documentação do ambiente de infraestrutura da Rede STI/UFBA, baseados nos requisitos dos processos de atendimento, criação e atualização dos procedimentos rotineiros, eventuais e scripts;
- c) Complementar a formação da equipe (numérica e qualitativamente), se necessário;
- d) Continuar as capacitações necessárias nos processos e ferramentas da Central de Serviços em uso pela STI/UFBA;
- e) Realizar inventário de software e hardware dos ativos de TIC (storage, switch, servidor, etc.) no datacenter integrado ao OCS Inventory;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Proc. Nº 23066 prol30/2019-89
Fl. 010
Rubrica [assinatura]

- f) Definir lista de chamados elegíveis, passíveis de serem solucionados pelos 1º e 2º Níveis, a ser utilizado para cálculo de Indicador, conforme o ANEXO VII – NÍVEIS DE SERVIÇOS E SANÇÕES;
- g) Produzir os Indicadores estabelecidos no ANEXO VII – NÍVEIS DE SERVIÇOS E SANÇÕES;
- h) Apresentar o Caderno Mensal de Serviços, conforme ANEXO IV – CADERNO MENSAL DE SERVIÇOS, contendo todos os Indicadores estabelecidos no ANEXO VII – NÍVEIS DE SERVIÇOS E SANÇÕES;
- i) Apresentar os modelos dos relatórios gerenciais, para aprovação pela STI/UFBA, que serão parte integrante do Caderno Mensal de Serviços;
- j) Definir e apresentar modelo de Portal de Serviços e Conhecimento, para aprovação pela STI/UFBA, que consolide os dados produzidos de forma dinâmica e integrado ao sítio da STI/UFBA;
- k) Verificar a correta execução dos processos existentes e elaborar relatório com sugestões de melhorias, seja nos processos definidos ou no ferramental de suporte;
- l) Atualizar, com base no relatório apresentado, os processos existentes e especificar novos processos, caso necessário, com a aprovação da STI/UFBA.

A Contratada deverá apresentar relatórios, com base nas obrigações assumidas. A definição dos modelos e conteúdo deverão ser apresentados, previamente, para aprovação pela STI/UFBA. Caso a UFBA solicite algum ajuste, a Contratada deverá realizar as adequações requeridas e reapresentar, o referido cronograma, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis. Os principais relatórios são:

- a) Diagnóstico do ambiente processual da Central de Serviços e da situação atual da gestão de serviços de TIC na UFBA;
- b) Proposição de melhoria nos processos existentes;
- c) Proposição de melhorias e customizações nas ferramentas operacionais existentes: GLPI, OCS Inventory e VNC;
- d) Proposição de no Catálogo de Serviços;
- e) Relatórios gerenciais, que deve constar do Caderno Mensal de Serviços.

Ao final desta fase, a Contratada deverá submeter à aprovação da STI/UFBA **Termo de Aceite Provisório**. Este Termo só será assinado pela UFBA, após comprovação de que todos os artefatos previstos para serem entregues nesta fase, tenham tido aprovação do conteúdo e forma.

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

- a) A instalação e configuração da infraestrutura (equipamentos e softwares) necessária para operação da Central de Serviços com os itens exigidos neste Termo de Referência;
- b) A formação completa da equipe de trabalho;
- c) Apresentação das certificações ou comprovação do andamento do processo de certificação exigidas no Termo de Referência para a equipe alocada;
- d) A capacitação da equipe;
- e) A entrega do Plano de Implantação;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- f) A definição da lista de incidentes passíveis de serem solucionados pelo 1º Nível;
- g) A realização do Inventário dos ativos do datacenter;
- h) A apresentação do modelo de Portal de Serviços e Conhecimento;
- i) A elaboração de todos os relatórios relacionados nesta fase;
- j) O Caderno Mensal de Serviços;

Este **Termo de Aceite Provisório** deve ser entregue em até 75 dias contados a partir da data de início da vigência do contrato. Caso o Termo de Aceite Provisório da Central de Serviços não seja entregue no prazo ou não seja aprovado pela STI/UFBA, a Contratada deverá continuar com a operação da Central de Serviço no modelo proposto e realizar as ações necessárias para que o citado Termo seja aprovado.

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

3. OPERAÇÃO ASSISTIDA E MELHORIA CONTÍNUA

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

Nesta fase os indicadores, descritos no Anexo VII – NÍVEIS DE SERVIÇOS E SANÇÕES, serão gerados e considerados e deve atingir no mínimo 95% das metas estabelecidas para os indicadores de níveis de serviços, previstos no referido Anexo;

A Contratada será responsável, dentre outras tarefas, por:

- a) Implementar as melhorias e customizações nas ferramentas operacionais;
- b) Iniciar inventário de software e hardware dos ativos de TIC (estações de trabalho, switches, servidores, etc.) a ser concluído em 270 dias integrado ao OCS Inventory com instalação dos agentes nos ativos;
- c) Implantar as melhorias no Catálogo aprovadas pela STI/UFBA de Serviços;
- d) Implantar as melhorias do Caderno Mensal de Serviços, baseado no Caderno de Métricas e Relatórios definidos e aprovados na fase anterior;
- e) Apresentar o plano de capacitação total da equipe de trabalho, que deverá ser aprovado pela STI/UFBA.

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

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



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Proc. Nº 23066/2018/1.2019-89
Fl. 91
Rubrica

- a) Pleno funcionamento operacional da Central de Serviços, incluindo processos, ferramentas operacionais, scripts, etc.;
- b) Implementação das melhorias e customizações nas ferramentas operacionais GLPI, OCS Inventory e VNC, se houver e aprovadas pela STI/UFBA;
- c) Implantação do Portal de Serviços e Conhecimento;
- d) As certificações ou comprovação do andamento do processo de certificação exigidas no Termo de Referência para a equipe alocada não apresentadas no Termo de Aceite Provisório;
- e) Plano de capacitação total da equipe;
- f) Plano de implantação do Chatbot, previsto no ADENDO 01;
- g) Início do inventário de software e hardware dos ativos de TIC (estações de trabalho, switches, servidores, etc.).

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

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

PLANO DE TRANSIÇÃO CONTRATUAL FINAL

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

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

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

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

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

Processo nº 23968/00180/2019-89
Fl. 91V
Rubrica



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



ANEXO VII – NÍVEIS DE SERVIÇOS E SANÇÕES

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

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

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

Classificação de Severidade e Prioridade no Atendimento

A ordem de atendimento aos incidentes e requisições de serviços serão realizados de acordo com sua prioridade. Os níveis de prioridade foram estabelecidos a partir da análise do Impacto sobre os serviços e da Urgência na aplicação da solução para o restabelecimento da plena disponibilidade do serviço ou equipamento.

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

Impacto

Reflete o efeito de um incidente ou problema sobre o negócio ou ativos de TIC da UFBA. A classificação dos incidentes quanto ao impacto será determinada pelo número de pessoas atingidas, criticidade do(s) sistema(s) ou processo(s) afetado(s), bem como a relevância do cargo do usuário envolvido. A tabela a seguir classifica o impacto em função de sua abrangência:

Impacto	Ocorrência
Altíssimo	- De incidente que provoque a parada do funcionamento dos servidores, equipamentos, serviços e sistemas críticos e prioritários, em produção na Rede UFBA, tais como: serviços de correio eletrônico, serviço de nuvem, serviço de armazenamento de arquivos de usuários, serviço de aplicação WEB, serviço de domínio, serviço de autenticação, servidores de firewall, equipamentos do backbone da rede, etc.; - De incidente que implique na perda de prazos legais para envio de informações resultantes de atividades administrativas e em consequente prejuízo; - De incidente que cause impacto negativo na imagem institucional; - De incidente que comprometa os serviços de TI, durante alguns períodos críticos da agenda institucional, tais como: matrícula dos alunos, inscrições para cursos, inscrições para eventos, dentre outros.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Alto	- De incidente que provoque o mau funcionamento de Servidores, equipamentos, serviços e sistemas críticos e prioritários, em produção na Rede, apresentando falha em alguma de suas funções principais, provocando assim uma queda na qualidade ou desempenho; - De incidente que provoque falha que impeça os trabalhos de uma unidade administrativa, acadêmica e/ou equivalente; - De incidente ou requisição de serviço, quando o usuário for classificado como especial.
Elevado	- De requisição de serviço que inclui atualização e aplicação de patches de segurança nos ativos; - De incidente que impeça o trabalho de um ou mais usuários; - De requisição de serviço para atendimento a solicitação que implique em impacto institucional ou aquela que comprometa o funcionamento dos serviços prioritários da Rede.
Médio	- De incidente que provoque falha ou lentidão em funções secundárias, de equipamento ou serviço, que se encontra em operação; - De incidente que dificulta, mas não impede o trabalho de um ou mais usuários; - De requisição de serviço cujo não atendimento imediato não interfere no trabalho principal do usuário.
Baixo	De incidente em que o equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação.

Urgência

É determinada pela necessidade do usuário ou da organização em ter os serviços/solicitações restabelecidos/atendidas dentro de um determinado prazo. O tempo requerido é tão menor quanto o seu efeito sobre impacto do incidente ou da intempestividade no atendimento. A tabela a seguir classifica os níveis de urgência em função de seu fator determinante:

Urgência	Fator determinante
Crítica	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente. O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.
Alta	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível. O serviço precisa ser executado na data atual, em horário próximo, após o incidente.
Média	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido assim que possível.
Baixa	Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata. O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 23066/2001801/2019-87
Fl. 93
Rubrica

Prioridade

Com base no Impacto e na Urgência, a Prioridade serve para estabelecer a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais os incidentes e requisições de serviço devem ser atendidos e resolvidos. A partir dela é definido prazo para início de atendimento e o prazo de término, e é um importante balizador do esforço a ser empreendido na solução do incidente ou requisição de serviço.

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

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

Códigos de Prioridade

Código	Descrição
P1	Muito Alta
P2	Alta
P3	Elevada
P4	Media
P5	Baixa

A prioridade do atendimento a um incidente ou requisição de serviço é obtida pelo cruzamento das informações Impacto x Urgência, informada no momento do registro da demanda.

A cada prioridade está associado um tempo de detecção e um tempo de solução definidos em horas. A matriz de prioridade a seguir é única, sendo 1(maior prioridade) e 5 (menor prioridade).

Matriz de Prioridade

IMPACTO	URGÊNCIA			
	BAIXA	MÉDIA	ALTA	CRÍTICA
ALTÍSSIMO	2	2	1	
ALTO	3	2	2	



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ELEVADO	4	3	2	2
MÉDIO	5	4	3	2
BAIXO	5	5	4	3

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

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

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

Prazos de Início do Tratamento e Solução do Incidente

Prioridade	Tempo de Início (ITC)	Tempo Máximo para solução (TMS)
1	Em até 01hs	Em até 2hs
2	Em até 02hs	Em até 4hs
3	Em até 04hs	Em até 8hs
4	Em até 06hs	Em até 12hs
5	Em até 12hs ou em data posterior específica ou programada	Em até 24hs ou em data posterior específica ou programada

Prazos de Início e Atendimento da Requisição de Serviço

Prioridade	Tempo de Início (ITC)	Tempo Máximo para solução (TMS)
1	---	Em até 4hs
2	---	Em até 12hs
3	---	Em até 24hs
4	---	Em até 36hs
5	---	Em até 84hs

1. INDICADORES DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

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

- As metas a serem atingidas para cada indicador, deverão ser medidas, do primeiro ao último dia de cada mês;
- Os grupos de serviços contratados possuem os seguintes regimes de atendimentos:
 - 12x5 – 07h00 às 19h00 e 24x7



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 23066 000/80/2019-89
Fl. 94
Rubrica

- c. Para fins de cálculo do tempo do ANS de cada chamado, deve ser considerado dias úteis e o horário do expediente para os regimes de atendimento contratado para cada um dos grupos de serviços, exceto para o regime de atendimento 24x7, cujo cálculo não se interrompe;
- d. No cálculo dos indicadores serão desconsiderados os períodos em que o atendimento às demandas estiver suspenso ou não estiver sob a responsabilidade da Contratada. Para tanto, a suspensão e a transferência de demandas deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pela UFBA;
- e. Será adotado como período de estabilização, o intervalo compreendido entre o início da fase de Transição e Implantação e o final da fase de Operação Assistida e Melhoria Contínua, no qual as metas a serem cumpridas para os indicadores, estarão reduzidas;
- f. Os indicadores de qualidade referentes à satisfação dos usuários serão mensurados através de pesquisa de satisfação. A metodologia de realização da pesquisa está definida pela UFBA. A pesquisa deverá permitir à Contratada e à Contratante avaliar a competência dos técnicos, o nível de satisfação dos usuários com os serviços prestados e estabelecer planos de ação visando o aprimoramento contínuo do atendimento.

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

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

1.1 Indicadores dos atendimentos de chamados

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

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

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

1.1.1. Percentual de ligações atendidas dentro do tempo máximo de espera

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

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

1.1.2. Percentual de incidentes resolvidos dentro dos prazos acordados, por prioridade



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

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

1.1.3. Percentual de requisições de serviço cumpridas dentro dos prazos acordados, por prioridade

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

1.1.4. Percentual de incidentes resolvidos pelo 1º Nível

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

OBS.: A lista de incidentes passíveis de serem solucionados pelo 1º Nível será construída durante a fase Transição e Operação, definida no Anexo VI.

1.1.5. Percentual de repasse de chamados, para o 4º Nível, dentro dos prazos acordados

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

Caso o chamado repassado para o 4º Nível retorne para o 2º Nível ou 3º Nível, o tempo contabilizado será o período total (somatório dos tempos) que este chamado ficou sob responsabilidade de resolução pela Central de Serviços.

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

1.1.6. Percentual de resoluções de incidentes, realizadas pelo 2º nível, dentro dos prazos acordados

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 23066 000180 / 2019-89
Fl. 95
Rubrica

1.1.7. Percentual de resoluções de requisições de serviços, realizadas pelo 2º nível, dentro dos prazos acordados

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

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

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

1.1.8. Percentual de usuários satisfeitos com o atendimento realizado

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

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

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

Tabela de Indicadores dos Atendimentos de Chamados

Indicador	Fator de valoração	Prioridade	Meta (%)	Taxa Aferida (%) / Pontuação		
				01 ponto	02 pontos	04 pontos
Percentual de ligações telefônicas atendidas, no prazo	1	---	80	≥ 75 e < 80	≥ 70 e < 75	< 70
Percentual de incidentes resolvidos no prazo	1,5	P1, P2	80	≥ 75 e < 80	≥ 70 e < 75	< 70
Percentual de incidentes resolvidos no prazo	1	P3, P4, P5	80	≥ 75 e < 80	≥ 70 e < 75	< 70
Percentual de requisições cumpridas no prazo	1,5	P1, P2	80	≥ 75 e < 80	≥ 70 e < 75	< 70
Percentual de requisições cumpridas no prazo	1	P3, P4, P5	80	≥ 75 e < 80	≥ 70 e < 75	< 70
Percentual de incidentes resolvidos no 1º nível	1	---	50	≥ 45 e < 50	≥ 40 e < 45	< 40
Percentual de chamados repassados ao 4º nível em	1	---	70	≥ 65 e < 70	≥ 60 e < 65	< 60



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

no máximo 120 minutos						
Percentual de incidentes resolvidos pelo 2º Nível, dentro dos prazos	1	---	70	≥ 65 e < 70	≥ 60 e < 65	< 60
Percentual de requisições de serviços resolvidas pelo 2º Nível, dentro dos prazos	1	---	70	≥ 65 e < 70	≥ 60 e < 65	< 60
Percentual de usuários satisfeitos com o atendimento realizado	1	---	90	≥ 80 e < 90	≥ 70 e < 80	< 80

1.2 Indicadores de disponibilidade de equipamento, serviço e aplicação

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

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

Regras para o cálculo da disponibilidade dos Equipamentos e Serviços

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

Regras para o cálculo da disponibilidade das Aplicações

- A indisponibilidade deve ser medida por Aplicação e não por serviço ou servidor;
- As Aplicações devem estar disponíveis em regime contínuo (24 horas x 7 dias). Somente será considerada como disponível se estiver funcionando normalmente, com qualidade e com o desempenho adequado;
- A disponibilidade da Aplicação será calculada pela soma dos tempos em que a mesma estiver ativa e funcionando normalmente;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 23066/2018 12019-89
Fl. 96
Rubrica

- i. O desempenho adequado, que será aferido de cada Aplicação, corresponde ao tempo médio de resposta que deve ser de no máximo 3 ms a uma requisição realizada pelo usuário durante uso da Aplicação;
- ii. Para o cálculo mensal do desempenho da Aplicação considera-se a média dos tempos de medidos pelo servidor de monitoramento localizado no datacenter da STI/UFBA;
- iii. Os tempos aferidos, em que desempenho da Aplicação foi degradado por quaisquer motivos, que não tenham sido de responsabilidade da Contratada, justificadamente, serão desconsiderados.

A Tabela abaixo de Indicadores de Disponibilidade de Equipamento, Serviço e Aplicação, lista os indicadores contratuais, fornecendo a meta de cada um deles e também informações para aplicação de glosas, em decorrência de descumprimento das metas estabelecidas.

Tabela de Indicadores de Disponibilidade de Equipamento, Serviço e Aplicação

Indicador	Fator de Valoração	Meta (%)	Taxa Aferida (%) / Pontuação		
			01 ponto	02 pontos	04 pontos
Percentual de disponibilidade do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços	1	99.7	>=98 e <99.7	>=95 e <98	<95
Percentual de disponibilidade do Firewall	2	99.9	>=99,5 e <99,9	>=95 e <99,5	<95
Percentual de disponibilidade do Analisador de Conteúdo	1	99.7	>=98 e <99.7	>=95 e <98	<95
Percentual de disponibilidade do AntiSpam/Mail-gateway	1,5	99.7	>=98 e <99.7	>=95 e <98	<95
Percentual de disponibilidade do Antivírus	1	99.7	>=98 e <99.7	>=95 e <98	<95
Percentual de disponibilidade dos Storages	1	99.7	>=98 e <99.7	>=95 e <98	<95
Percentual de disponibilidade do Ambiente de Virtualização	1	99.7	>=98 e <99.7	>=95 e <98	<95
Percentual de disponibilidade do VPN	1	99.7	>=98 e <99.7	>=95 e <98	<95
Percentual de disponibilidade do Active Directory	1,5	99.7	>=98 e <99.7	>=95 e <98	<95
Percentual de disponibilidade do DHCP	1,5	99.7	>=98 e <99.7	>=95 e <98	<95
Percentual de disponibilidade do Serviço de Terminal	1	99.7	>=98 e <99.7	>=95 e <98	<95
Percentual de disponibilidade do Serviço Apache/PHP	1	99.7	>=98 e <99.7	>=95 e <98	<95
Percentual de disponibilidade do Serviço Tomcat	1	99.7	>=98 e <99.7	>=95 e <98	<95
Percentual de disponibilidade do Serviço Jboss	1	99.7	>=98 e <99.7	>=95 e <98	<95
Percentual de disponibilidade do Serviço IIS	1	99.7	>=98 e <99.7	>=95 e <98	<95
Percentual de disponibilidade do Moodle	1	99.7	>=98 e <99.7	>=95 e <98	<95
Percentual de disponibilidade do Banco de Dados –	1,5	99.7	>=98 e <99.7	>=95 e <98	<95



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Sql Server					
Percentual de disponibilidade do Banco de Dados – Postgress	1	99.7	≥ 98 e < 99.7	≥ 95 e < 98	< 95
Percentual de disponibilidade do Banco de Dados – MySql	1	99.7	≥ 98 e < 99.7	≥ 95 e < 98	< 95
Percentual de disponibilidade do CAFé	1	99.7	≥ 98 e < 99.7	≥ 95 e < 98	< 95
Percentual de disponibilidade do EduROAM	1	99.7	≥ 98 e < 99.7	≥ 95 e < 98	< 95
Percentual de disponibilidade do VoIP	1	99.7	≥ 98 e < 99.7	≥ 95 e < 98	< 95
Percentual de disponibilidade do Serviço de Nuvem	1	99.7	≥ 98 e < 99.7	≥ 95 e < 98	< 95
Percentual de disponibilidade do Serviço de Vídeo	1	99.7	≥ 98 e < 99.7	≥ 95 e < 98	< 95
Percentual de disponibilidade do Serviço de E-mail	1,5	99.7	≥ 98 e < 99.7	≥ 95 e < 98	< 95
Percentual de disponibilidade do Serviço de Listas	1,5	99.7	≥ 98 e < 99.7	≥ 95 e < 98	< 95
Percentual de disponibilidade do Switches do Core	2	99,9	$\geq 99,5$ e $< 99,9$	≥ 95 e $< 99,5$	< 95
Percentual de disponibilidade do Sistema de Backup	1	99.7	≥ 98 e < 99.7	≥ 95 e < 98	< 95
Percentual de disponibilidade dos DNS	1	99.7	≥ 98 e < 99.7	≥ 95 e < 98	< 95
Percentual de disponibilidade dos Switches de Borda das Unidades	1	99.7	≥ 98 e < 99.7	≥ 95 e < 98	< 95
Percentual de disponibilidade das Aplicações *	1	99,7	≥ 98 e < 99.7	≥ 95 e < 98	< 95

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

- i. As tabelas acima, de Indicadores dos Atendimentos de Chamados e de Indicadores de Disponibilidade de Equipamento, Serviço e Aplicação, apresentam as metas que devem ser atingidas para cada Indicador e também informações a serem usadas para cálculo de glosas a serem aplicadas na remuneração pelos serviços prestados, em caso de não atingimento dessas metas;
- ii. Para cada um dos Indicadores listados são definidos três níveis de pontuação em razão da taxa aferida por cada serviço durante o mês;
 - i. Uma vez obtida a taxa de aferição e enquadrada na coluna apropriada é obtida a quantidade de pontos correspondente;
 - ii. O Fator de Valoração, é utilizado para complementar o cálculo da pontuação. O objetivo do Fator de Valoração é tratar de forma diferenciada as implicações em cada serviço;
- iii. A pontuação obtida para cada indicador da tabela será multiplicada pelo Fator de Valoração respectivo.
 - a. Exemplo 1:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 230660001892019-89
Fl. 017
Rubrica

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

Enquadrado na coluna Taxa Aferida (%) / Pontuação = 02 pontos

Fator de Valoração para esse serviço = 1,5

Pontuação final obtida (Pontuação x Fator de Valoração) = 03 pontos

b. Exemplo 2:

Taxa aferida para o Indicador “Percentual de disponibilidade do Firewall” = 94%

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

Fator de Valoração para o serviço/equipamento = 2

Pontuação final obtida (Pontuação x Fator de Valoração) = 08 pontos

1.3 Indicadores de mudanças, problemas, evolução do ambiente e outras obrigações

1.3.1 Mudanças

Toda alteração de qualquer item de configuração do ambiente de produção deve ser submetida à aprovação da STI, através da Requisição de Mudança (RDM).

O processo de preparação da Mudança exige que sejam criados alguns artefatos, como: instrução(ões) de trabalho, procedimento(s) e o preenchimento do formulário de gestão de mudança. Além das validações técnicas da(s) instrução(ões)/procedimento(s) e do formulário de gestão apresentado.

O processo de preparação da Mudança deve atender ao tempo máximo de 84 horas úteis, para escrita, validação, submissão e aprovação do Comitê Gestor de Mudanças.

1.3.2 Problemas

Para gerenciamento de Problemas, deve ser entregue mensalmente, para aprovação da STI, documentos que contenham:

- Solução definitiva e o(s) contorno(s);
- A Priorização e Prazo para resolução de problemas;

1.3.3 Evolução do ambiente

Para gerenciamento de Configuração deve ser documentado, para aprovação da STI, o planejamento mensal a ser cumprido definindo as tarefas e prazos para atualização de sistemas operacionais, firmware, serviços, aplicação de patches de segurança e outras atividades afins para manutenção da evolução do ambiente. O descumprimento das atividades programadas enseja aplicação de glosa sobre o faturamento.

As condições para evolução do ambiente serão definidas durante a Fase de Operação Assistida e Melhoria Contínua.

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



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Tabela de Indicadores de Mudanças e Outras Obrigações

Indicador	Meta	Ocorrência		
		1ª	2ª	3ª e demais
Quantidade de vezes que o empregado se apresenta sem uniforme ou crachá nos locais de prestação de serviço	0	0	0	1 ponto cada
Quantidade de vezes que o empregado deixar de prestar ou abandonar o serviço solicitado, via registro de chamado ou ordem de serviço, sem motivo de força maior	0	1 ponto	1 ponto	2 pontos cada
Quantidade de vezes que o empregado não cumpra a política de segurança da UFBA	0	1 ponto	1 ponto	2 pontos cada
Quantidade de vezes que a Contratada não apresentar, até o décimo dia útil do mês, os relatórios consolidados dos serviços prestados do mês anterior (este indicador será acumulativo)	0	0 ponto	0 ponto	1 ponto cada
Quantidade de vezes que empregado não atualizar o histórico de acompanhamento dos chamados no Software de Gerenciamento da Central de Serviços por mais de 8h	0	0	0	1 ponto cada
Quantidade de vezes que a Contratada não seguir as regras de prioridades de atendimento definidas pela UFBA	0	0	0	1 ponto cada
Quantidade de vezes que a Contratada realizar alteração no ambiente de produção sem autorização prévia da UFBA e sem apresentação da mudança	0	1	1	3 pontos cada
Quantidade de vezes que a Mudança foi realizada sem sucesso ou fora do prazo	0	1	1	2 pontos cada
Quantidade de vezes que o Problema não foi documentado	0	0,5	0,5	1 ponto cada
Quantidade de vezes que o Problema não foi resolvido ou resolvido fora do prazo	0	1	1	2 pontos cada
Quantidade de vezes em que o Planejamento de Evolução do Ambiente não foi apresentado (este indicador será acumulativo)	0	0,5	0,5	1 ponto cada

SANCÕES

1) Descontos:

Serão aplicados descontos nas faturas mensais da Contratada decorrentes de aferição da qualidade dos serviços prestados, quando da ocorrência de eventos, como o não cumprimento das



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 23066 000/80/2019-89
Fl. 98
Rubrica

metas dos Acordos de Níveis de Serviços. Os valores referentes a Descontos, que por ventura venham a ser aplicados, serão deduzidos na fatura do mês da apuração.

Cálculo dos descontos

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

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

Tabela de Pontuação para aplicação de desconto

Pontuação alcançada	Percentual (sobre o faturamento mensal)
≥ 0 e < 2	0%
≥ 2 e < 4	1%
≥ 4 e < 6	2%
≥ 6 e < 8	3%
≥ 8 e < 10	4%
≥ 10 e < 12	5%
≥ 12 e < 14	6%
≥ 14 e < 16	7%
≥ 16 e < 18	8%
≥ 18 e < 20	9%
≥ 20 e < 22	10%
≥ 22 e < 24	11%
≥ 24 e < 26	12%
≥ 26 e < 28	13%
≥ 28 e < 30	14%
≥ 30	20%



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Caso a pontuação alcançada, atinja o valor igual ou maior que 30 pontos por mês em 3 (três) meses consecutivos, ou 120 pontos acumulados no período de 6 (seis) meses poderá ensejar a aplicação de rescisão contratual, dependendo da avaliação mensal conjunta dos fatores impeditivos pelo não cumprimento dos indicadores, ressalvando o exercício dos direitos do contraditório e da ampla defesa.

2) Multas:

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

- a. Caso a Contratada, por problemas alheios à UFBA ou julgados injustificáveis pela mesma, exceder o prazo máximo de implantação especificado no ANEXO VI - PLANEJAMENTO, TRANSIÇÃO E IMPLANTAÇÃO deste Termo de Referência, com a aprovação do **Termo de Aceite Definitivo**, ficará sujeita a multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor mensal do contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas nesse Edital. Decorridos 30 (trinta) dias corridos de atraso a UFBA, se reserva ao direito de decidir pela continuidade da multa ou pela rescisão, em razão da inexecução parcial ou total.
- b. Em caso de descumprimento do prazo ou não entrega pela Contratada do Plano de Transição Contratual Final, conforme ANEXO VI – PLANEJAMENTO, TRANSIÇÃO E IMPLANTAÇÃO nesse Termo de Referência, ficará sujeita a multa de 4% (quatro por cento) a cada mês, contados a partir do terceiro mês antes do vencimento do contrato.
- c. Em caso de reposição de algum profissional, alocado na execução dos serviços, a Contratada deverá apresentar um novo profissional com a qualificação mínima exigida para ocupar a vaga no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos. Não sendo preenchida a vaga deste profissional com as qualificações mínimas exigidas, aplica-se o seguinte:
 - a. Multa de 4% (quatro por cento) sobre o valor mensal do contrato, que foi faturado no último mês da prestação de serviço, para cada mês de não apresentação ou reprovação do profissional apresentado, com exceção dos casos em que a UFBA tiver ciência e emitir um documento atestando a sua anuência.
- d. Todo profissional alocado pela Contratada, para a execução dos serviços, deve possuir a qualificação exigida neste Termo de Referência para o desempenho das suas funções:
 - a. Multa de 2% (dois por cento) por profissional sobre o valor mensal do contrato, que foi faturado no último mês da prestação de serviço, para cada mês que o profissional alocado não atenda aos requisitos mínimos exigidos.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 2306600018012019-89

Fl. 99

Rubrica

- b. Em caso de reincidência de um novo profissional, aplica-se multa de 4% (quatro por cento), sobre o valor mensal do contrato, que foi faturado no último mês da prestação de serviço.
- e. Em caso de descumprimento da capacitação continuada dos profissionais, alocados na execução dos serviços, exigida no item 7.3.2 do Anexo I, a Contratada ficará sujeita a multa, a ser descontada na última fatura do contrato, da forma abaixo:
 - a. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato, que foi faturado no último mês da prestação de serviço, para média calculada superior a 30h por funcionário.
 - b. Em caso de a média calculada por funcionário ficar menor a 30h, aplica-se multa de 15% (quinze por cento), sobre o valor mensal do contrato, que foi faturado no último mês da prestação de serviço.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ANEXO VIII – GLOSSÁRIO

Para os efeitos desde Edital, aplicam-se os seguintes conceitos:

1. AD: Active Directory;
2. AGU: Advocacia Geral da União;
3. ANS: Acordos de Níveis de Serviços;
4. ASP: Active Server Pages;
5. BDGC: Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração;
6. CCNA: Cisco Certified Network Associate;
7. CEAB: Centro de Estudos de Arquitetura da Bahias;
8. CGC: Cadastro Geral de Contribuintes;
9. CGD: Comitê de Governança Digital;
10. CGU: Controladoria Geral da União;
11. CISSP: Certificação em segurança de informação;
12. CMDB: Configuration Management Data Base;
13. CMS: Caderno Mensal de Serviços;
14. CNPJ: Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;
15. CPF: Cadastro de Pessoas Físicas;
16. CSLL: Contribuição Social sobre o Lucro Líquido;
17. CSV: Comma-separated values;
18. DB: Data Base;
19. DCE: Diretório Central de Estudantes;
20. DHCP: Dynamic Host Configuration Protocol;
21. DNS: Domain Name System;
22. ENS: Extreme Networks Specialist;
23. FACILITIES: Todo conjunto de equipamentos que compõem o Datacenter;
24. FAQs: frequently asked questions;
25. FC: Fibre Channel;
26. FGTS: Fundo de Garantia do Tempo de Serviço;
27. GLPI: Gestionnaire Libre de Parc Informatique;
28. GNU: GNU's Not Unix
29. GPO: Group Policy;
30. GRUPO: Pode ser uma ou mais pessoas;
31. HP: Hewlett-Packard;
32. HTML: Hypertext Markup Language;
33. IBM: International Business Machines;
34. IDS: Intrusion Detection System;
35. IIS: Internet Information Services;
36. IN: Instrução Normativa;
37. INMETRO: Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia;
38. INSS: Instituto Nacional do Seguro Nacional;
39. IP: Internet Protocol;
40. IPS: Intrusion prevention system;
41. IRPJ: Imposto de Renda de Pessoa Jurídica;
42. ISO: International Organization for Standardization;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 23066000/80 12019-81
Fl. 100
Rubrica

43. ITC: Tempo de Início;
44. ITIL: Information Technology Infrastructure Library;
45. LAN: Local Area Network;
46. LPI – Linux Professional Institute;
47. MCDBA: Microsoft Certified Database Administrators;
48. MCSA: Microsoft Certified Systems Administrators;
49. MCSE: Microsoft Certified System Engineer;
50. MCSO: Modulo Certified Security Officer;
51. MP3: MPEG Layer 3;
52. MPLS: Multi-Protocol Label Switching;
53. MPOG: Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;
54. MSSQL: Microsoft SQL Server;
55. MTBF: Mean Time Between Failures;
56. NAS: Network Attached Storage;
57. OCS Inventory: Open Computer and Software Inventory;
58. PCMSO: Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional;
59. PDF: Portable Document Format;
60. PDI: Plano de Desenvolvimento Institucional;
61. PDTI: Plano Diretor de Tecnologia da Informação;
62. PHP: Hypertext Preprocessor;
63. PIS: Programa Integração Social;
64. PMI: Project Management Institute;
65. PMP: Project Management Professional;
66. QoS: Quality of Service;
67. RFB: Receita Federal do Brasil;
68. RNP: Rede Nacional de Pesquisa;
69. RTF: Rich Text Format;
70. SAN: Storage Área Network;
71. SEER: Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas;
72. SGBD: Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados;
73. SGCS: Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços;
74. SIAC: Sistema de Administração Acadêmica;
75. SICAF: Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores;
76. SIP: Sistema Integrado de Pessoal;
77. SMS: System Management Services;
78. SMTP: Simple Mail Transfer Protocol;
79. SNMP: Simple Network Management Protocol;
80. SQL: Structured Query Language;
81. [STI: Superintendência de Tecnologia da Informação;
82. TCP: Transmission Control Protocol;
83. TCU: Tribunal de Contas da União;
84. TI: Tecnologia da Informação;
85. TIC: Tecnologia da Informação e Comunicação;
86. TMA: Tempo Médio de Atendimento;
87. TMS: Tempo Máximo para solução;
88. UFBA: Universidade Federal da Bahia;

Proc. Nº 23066/000180/2019-89
Fl. 100 J
[Signature]



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 89. URA: Unidade de Resposta Audível;
- 90. VLAN: Virtual Local Area Network;
- 91. VMCS: Valor Mensal da Central de Serviço;
- 92. VoIP: Voice over Internet Protocol;
- 93. VPN: Virtual Private Network;
- 94. VTP: Valor total da proposta;
- 95. WAN: Wide Area Network;
- 96. WSUS: Windows Server Update Services;
- 97. WWW: World Wide Web.

ANEXO IX – ORIENTAÇÕES E REQUISITOS PARA ELABORAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

INSTRUÇÕES PARA ELABORAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

A proposta de preços deverá ser elaborada rigorosamente de acordo com o disposto neste anexo.

1. Para a cotação dos preços, a licitante deverá utilizar-se, obrigatoriamente, dos modelos de planilhas deste anexo (modelos 1,2 e 3);
2. Os parâmetros a serem considerados na formulação da proposta comercial serão os seguintes:
 - 2.1. A Licitante deverá elaborar seus preços, com base no serviço a ser contratado, observando as conceituações, os componentes e os recursos a serem disponibilizados para a execução dos serviços, tais como pessoal, materiais, equipamentos, instalações físicas, mobiliários, sistemas, links de comunicação, base de conhecimento, treinamento, taxas, impostos, despesas eventuais com deslocamento e hospedagem de profissionais, dentre outros;
 - 2.2. A proposta de preços deve contemplar a discriminação clara e detalhada dos serviços ofertados, mencionando, o valor unitário e total, em moeda nacional, em algarismo e por extenso definidos nos modelos de planilhas deste Anexo (Modelos 1,2 e 3).
 - 2.2.1. Ocorrendo discrepância entre os preços grafados em algarismos e extenso, prevalecerão os últimos sobre os primeiros;
 - 2.2.2. Ocorrendo erros de cálculo que tornem incompatíveis os preços unitários, parciais e totais, prevalecerão os primeiros;
 - 2.2.3. A quantificação e descrição do objeto, e o valor total devem constar na proposta eletrônica de preços.
 - 2.3. A apresentação da proposta implica Aceite das seguintes condições:
 - 2.3.1. O prazo de validade da proposta deve ser de no mínimo 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data da sua apresentação;
 - 2.3.2. Os prazos de disponibilização dos serviços devem obedecer ao disposto no Anexo VI – Planejamento, Transição e Implantação.
 - 2.3.3. A Licitante declara que estão incluídas nos preços cotados todas e quaisquer despesas com mão-de-obra (com base no salário e em outros direitos fixados para cada categoria através de acordo ou convenção coletiva de trabalho, sentença normativa ou outra forma prevista em lei); vale-transporte e quaisquer outras vantagens pagas aos empregados; auxílio alimentação ou refeição, uniformes, diárias, transportes e fretes, bem como os demais



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Proc. Nº 23065/000180/2019-89
101 v
J

encargos trabalhistas (tais como, mas não se limitando a eles: sobreaviso, horas-extras, adicional de insalubridade e periculosidade, adicional noturno, previdenciários, fiscais e comerciais); taxas (inclusive de administração, emolumentos, prêmios de seguro, ISS); despesas e obrigações financeiras de qualquer natureza e outras despesas diretas ou indiretas, material, inclusive de consumo; lucro; enfim, todos os componentes de custo dos serviços necessários ao perfeito cumprimento do objeto deste Termo de Referência.

- 2.4. A constatação de preços excessivos ou manifestamente inexequíveis, a juízo da Comissão de Licitação, motivará a desclassificação da proposta. Serão considerados inexequíveis os preços ofertados que não venham a ter demonstrada sua viabilidade.
- 2.5. Cada Licitante deverá apresentar somente uma única proposta, não sendo admitidas propostas alternativas.
- 2.6. A apresentação da proposta de preços na licitação implica que a Licitante tomou conhecimento e está de pleno acordo com as normas e condições do Edital e seus anexos, tendo obtido todas as informações pertinentes à formulação de sua proposta comercial, bem como às normas de execução do contrato, não se admitindo alegações posteriores acerca de quaisquer enganos, falhas ou omissões em sua proposta, ou mesmo isenção de responsabilidade que deste fato decorra, durante a vigência do Contrato.
- 2.7. Todas as folhas da proposta deverão estar numeradas no formato 001 a 999, incluído os manuais e documentos anexados.
- 2.8. O não cumprimento de qualquer item acima acarretará na desclassificação da proposta.

INSTRUÇÕES PARA ELABORAÇÃO DA PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS (Modelo 1)

1. A PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS (Modelo 1), referente ao Item 01 - Gerenciamento e Operação da Central de Serviços de TIC - Suporte a usuários, está baseada nas normas estabelecidas na Instrução Normativa 04, de 11 de setembro de 2014 do Ministério do Planejamento.
2. No modelo 1 a Licitante deverá informar os valores unitários mensais para cada um dos quadros 1, 2 e 3. Na proposta de preços devem estar incluídos todos os custos necessários à execução do serviço, referentes ao Item 01 - Gerenciamento e Operação da Central de Serviços de TIC - Suporte a usuários: pessoal, materiais, equipamentos, instalações físicas, mobiliários, sistemas, links de comunicação, base de conhecimento, treinamento, taxas, impostos, despesas eventuais com deslocamento e hospedagem de profissionais, despesas similares, custos administrativos etc., e, ainda, os encargos tributários, taxas incidentes, lucro e despesas administrativas, etc. em conformidade com as planilhas apresentadas.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Proc. Nº 23066000180/2019-89
Fl. 102
Rubrica

INSTRUÇÕES PARA ELABORAÇÃO DA PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS (Modelo 2)

1. A PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS (Modelo 2), referente ao Item 02 - Gerenciamento e Operação da Central de Serviços de TIC - Suporte a Infraestrutura, está baseada nas normas estabelecidas na Instrução Normativa 04, de 11 de setembro de 2014 do Ministério do Planejamento.
2. No modelo 2 a Licitante deverá informar os valores unitários mensais para cada um dos quadros 1, 2 e 3.
3. Na proposta de preços devem estar incluídos todos os custos necessários à execução do serviço, referentes ao Item 02 - Gerenciamento e Operação da Central de Serviços de TIC - Suporte a Infraestrutura: pessoal, materiais, equipamentos, instalações físicas, mobiliários, sistemas, links de comunicação, base de conhecimento, treinamento, taxas, impostos, despesas eventuais com deslocamento e hospedagem de profissionais, despesas similares, custos administrativos etc., e, ainda, os encargos tributários, taxas incidentes, lucro e despesas administrativas, etc. em conformidade com as planilhas apresentadas.

INSTRUÇÕES PARA ELABORAÇÃO DA PLANILHA DE COTAÇÃO DE VALOR TOTAL DA PROPOSTA (Modelo 3)

1. A PLANILHA DE VALOR TOTAL DA PROPOSTA (Modelo 3), referente ao Lote Único - Suporte à Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação da UFBA, é composta por dados das tabelas VALOR TOTAL MENSAL DA CENTRAL DE SERVIÇO (1 e 2).
2. O Valor Anual para execução dos serviços de gerenciamento e operação da Central de Serviços da UFBA será o valor de VMCS (1 e 2) x 12;
3. O VALOR TOTAL DA PROPOSTA (VTP) é o preço final da proposta da Licitante, e é formado pela soma do Valor Anual para execução dos serviços de gerenciamento e operação da Central de Serviços da UFBA 1 - Suporte a usuários, Valor Anual para execução dos serviços de gerenciamento e operação da Central de Serviços da UFBA 2 - Suporte a infraestrutura;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 23066/2018/80/2019-89

Fl. 102 V
Rubrica

MODELO 1

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS (GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC - Suporte a usuários)

Quadro 1

CUSTO DA MÃO DE OBRA (Mão-de-obra vinculada à execução contratual)	
01 – Remuneração	
02 – Encargos Sociais	
03 – Insumos de mão-de-obra	
A – TOTAL DA MÃO-DE-OBRA (01+02+03)	

Quadro 2

DEMAIS COMPONENTES	
04 – Despesas Administrativas / Operacionais	R\$
05 – Despesas com Softwares	R\$
06 – Despesas com equipamentos, comunicação de dados, etc.	R\$
07 – Lucro	R\$
08 – Outros (especificar)	R\$
B – TOTAL DOS DEMAIS COMPONENTES (04+05+06+07+08)	

Quadro 3

TRIBUTOS (o valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento)	
09 – Tributos Federais, exceto IRPJ e CSLL (especificar)	
10 – Tributos Estaduais/Municipais (especificar)	
11 – Outros tributos (especificar)	
C – TOTAL DOS TRIBUTOS (09+10+11)	

QUADRO-RESUMO

VALOR MENSAL DA CENTRAL DE SERVIÇO 1	
A – CUSTO DA MÃO DE OBRA (vinculada à execução dos serviços)	
B – DEMAIS COMPONENTES	
C – TRIBUTOS	
D – VALOR MENSAL (VMCS1)	



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Proc. Nº 23066000180 12019-87
Fl. 103
Rubrica

MODELO 2

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS (GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC - Suporte a infraestrutura)

Quadro 1

CUSTO DA MÃO DE OBRA (Mão-de-obra vinculada à execução contratual)	
01 – Remuneração	
02 – Encargos Sociais	
03 – Insumos de mão-de-obra	
A – TOTAL DA MÃO-DE-OBRA (01+02+03)	

Quadro 2

DEMAIS COMPONENTES	
04 – Despesas Administrativas / Operacionais	R\$
05 – Despesas com Softwares	R\$
06 – Despesas com equipamentos, comunicação de dados, etc.	R\$
07 – Lucro	R\$
08 – Outros (especificar)	R\$
B – TOTAL DOS DEMAIS COMPONENTES (04+05+06+07+08)	

Quadro 3

TRIBUTOS (o valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento)	
09 – Tributos Federais, exceto IRPJ e CSLL (especificar)	
10 – Tributos Estaduais/Municipais (especificar)	
11 – Outros tributos (especificar)	
C – TOTAL DOS TRIBUTOS (09+10+11)	

QUADRO-RESUMO

VALOR MENSAL DA CENTRAL DE SERVIÇO 2	
A – CUSTO DA MÃO DE OBRA (vinculada à execução dos serviços)	
B – DEMAIS COMPONENTES	
C – TRIBUTOS	
D – VALOR MENSAL (VMCS2)	

Proc. Nº 23065002/80/90/9-87
Fl. 103 ✓
Rubrica _____



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

MODELO 3

PLANILHA DE COTAÇÃO DE VALOR TOTAL DA PROPOSTA

(LOTE ÚNICO - SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DA UFBA)

Item	Valor Mensal (VMCS)	Valor Anual
Valor para Execução dos Serviços de Gerenciamento e Operação da Central de Serviços da UFBA 1 - Suporte a usuários		
Valor para Execução dos Serviços de Gerenciamento e Operação da Central de Serviços da UFBA 2 - Suporte a infraestrutura		
VALOR TOTAL DA PROPOSTA (VTP)		
VALOR TOTAL DA PROPOSTA POR EXTENSO		

ANEXO X – DECLARAÇÃO DE VISTORIA

A proponente deve declarar, conforme modelos abaixo, que vistoriou as instalações da Contratante e está ciente das condições (modelo 1) ou a não vistoria às instalações (modelo 2).

MODELO 1

DECLARAÇÃO - VISTORIA

(NOME DA PESSOA JURÍDICA), CNPJ/CGC nº
sediada(endereço completo), DECLARA QUE, NO
PERÍODO DE (DATA), ATRAVÉS DE VISITA realizada às instalações da Superintendência
de Tecnologia da Informação da UFBA (Av. Ademar de Barros, s/n – Campus Universitário de
Ondina), tomou conhecimento e está ciente das condições atuais de infraestrutura, bem como das
quantidades, marcas e configurações dos equipamentos de informática e ainda dos softwares em
utilização pelo órgão, e que recebeu instruções e informações adicionais necessárias à prestação
dos serviços objeto desta licitação, não havendo, portanto, nenhuma dúvida que prejudique a
apresentação de uma proposta completa e com todos os detalhes.

(Local), de de 2019.

(nome e assinatura do representante da pessoa jurídica)
(Carimbo)

(nome e assinatura do representante da STI)
(Carimbo)

MODELO 2

DECLARAÇÃO – DISPENSA DE VISTORIA

(NOME DA PESSOA JURÍDICA), CNPJ/CGC nº
sediada(endereço completo), DECLARA QUE NÃO
FOI NECESSÁRIO REALIZAR VISITA às instalações da Superintendência de Tecnologia da
Informação da UFBA (Av. Ademar de Barros, s/n – Campus Universitário de Ondina) para tomar
conhecimento e estar ciente das condições atuais de infraestrutura, bem como das quantidades,
marcas e configurações dos equipamentos de informática e ainda dos softwares em utilização
pelo órgão. Não havendo, portanto, nenhuma dúvida que prejudique a apresentação de uma
proposta completa e com todos os detalhes.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

(Local), de de 2019.

(nome e assinatura do representante da pessoa jurídica)

(Carimbo)