



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO
Av. Gov. Agamenon Magalhães, 1.160 - Bairro Graças - CEP 52010904 - Recife - PE

DOCUMENTO de OFICIALIZAÇÃO da DEMANDA

1 IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA

1.1 Título:

Contratação de serviço contínuo de suporte técnico remoto (Service Desk) para atendimento às demandas oriundas dos servidores do TRE-PE, vinculadas às questões relacionadas com as soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação utilizadas no Tribunal.

1.2 Unidade Demandante:

Seção de Suporte Operacional/COSUP/STIC .

1.3 Responsável pela Unidade Demandante:

Nome: Marcos Cerqueira de Araújo Júnior
Matrícula: 309.16.951
Telefone: 3194.9433
E-mail: marcos.cerqueira@tre-pe.jus.br

2 CONTEXTO DE NEGÓCIO

2.1 Situação Atual:

Segmentação do atendimento às demandas de suporte técnico em dois níveis, consoante o inciso XII do art. 24 da Res. CNJ nº. 211/2015, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD). O suporte de primeiro nível é responsável pelo atendimento inicial e resolução de incidentes de conhecimento geral ou documentados em Base de Conhecimento, cabendo à equipe de suporte de segundo nível a resolução de problemas vinculados aos sistemas e ambiente operacional de uso específico na Justiça Eleitoral. Atualmente, o serviço de suporte técnico remoto (Service Desk) é prestado por empresa terceirizada, por adesão ao Contrato TSE nº. 16/2015, cuja adesão finda em 2 de março de 2017.

2.2 Descrição da Oportunidade ou do Problema:

a) Adoção pelo TRE-PE das orientações definidas na ITIL V3 (Information Technology Infrastructure Library) e no COBIT 5 (Control Objectives for Information and related Technology), conjunto de boas práticas utilizadas no gerenciamento de serviços de TI (ITSM) e de Governança e gestão de TIC corporativa, respectivamente, cuja implantação tem sido fortemente incentivada pelos órgãos de controle;

- b) Observância ao disposto no Decreto-Lei nº. 200/1967, art. 10, caput, §1º, alínea 'c', e §7º, que recomenda que a Administração Pública Federal (APF) contrate, sempre que possível, a realização de tarefas executivas a terceiros, impedindo o crescimento desmesurado da máquina administrativa, além de possibilitar que o quadro efetivo possa se concentrar em atividades de gestão, sendo estas atividades precípua de Estado, tais como planejamento, coordenação, supervisão e controle;
- c) Alocar o pessoal do quadro de TI em atividades sensíveis e estratégicas inerentes à TI, em conformidade com as diretivas dos órgãos de controle (Acórdão TCU nº. 1200/2014).

2.3 Motivação da Demanda:

a) Execução das seguintes atividades: recebimento das demandas dos usuários de equipamentos e sistemas de TIC, provendo o atendimento inicial; classificação dos eventos, considerando os incidentes e as requisições de serviço, assim como o impacto e a urgência destas demandas para o negócio; realização de investigação e diagnóstico iniciais para os incidentes; prestação de suporte operacional, zelando pelo restabelecimento dos serviços de TIC; escalonamento das demandas, quando necessário, às equipes de suporte de segundo nível; prezar pela qualidade dos serviços de suporte técnico e pela disponibilidade do ambiente operacional, acompanhando as demandas até o encerramento de cada solicitação.

Conforme aduz o inciso I do art. 151 da Res. TRE/PE nº. 205/2013, modificado pela Res. TRE/PE nº. 234/2015, compete à Seção de Suporte Operacional – SESOP a fiscalização e gerenciamento do cumprimento das demandas dos usuários pela Central de Serviços (Service Desk);

b) Atendimento a uma média mensal de 1400 chamados técnicos oriundos de demandas dos cerca de 1440 usuários de TIC, aproximadamente 1.800 microcomputadores e mais de 100 sistemas de informação disponibilizados na secretaria e cartórios eleitorais para suportar a realização das atividades administrativas e judiciais da instituição.

2.4 Resultados Pretendidos:

A contratação ora solicitada possibilitará a rapidez, eficiência e continuidade no atendimento às demandas de suporte técnico, referentes ao uso de soluções de TIC, destacando-se, dentre elas, o suporte aos sistemas eleitorais, que são de extrema relevância para a realização das eleições municipais e gerais.

Dentre os resultados esperados, destacam-se:

- a) Atendimento efetivo aos chamados técnicos, registrados em sistema próprio, dentro dos níveis de cortesia, educação e celeridade que serão indicados na contratação;
- b) Manutenção e busca de melhoria dos atuais níveis de satisfação dos usuários com o serviço ofertado pela STIC.

2.5 Alinhamento Estratégico:

A contratação ora solicitada está alinhada aos Objetivos Estratégicos nos. 2 (Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas) e 9 (Primar pela satisfação do usuário de TIC) do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação – PETIC 2016-2021 (Portaria TRE/PE nº. 203/2016), que por sua vez, estão alinhados ao Objetivo Estratégico nº. 9 do Planejamento Estratégico Institucional do TRE/PE (Res. TRE/PE nº. 240/2015), a saber, Assegurar a melhoria da governança e infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Outrossim, com a alocação do pessoal do quadro de TIC em atividades específicas, estratégicas e de gestão, será também contemplado, diretamente, o objetivo estratégico de no. 1 do PETIC (Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal).

3 CONTEXTO DA DEMANDA

3.1 Ciclo de Vida da Demanda

3.1.1 Qual a expectativa de tempo de utilização ou validade da solução objeto da demanda?

☐ Menos de 1 ano ☐ De 1 a 3 anos ☒ Mais de 3 anos

3.1.2 Trata-se de uma demanda com caráter definitivo ou temporário? Há algum fato já conhecido que poderá implicar a descontinuidade da demanda ou a sua substituição?

Trata-se de uma demanda contínua, de caráter definitivo, de atividade estritamente operacional, enquadrando-se num grupo de tarefas que devem ser realizadas por meio de prestação de serviços de empresas especializadas, bem como não guarda similaridade com qualquer atribuição de apoio especializado de TIC.

3.2 Clientes que farão uso da solução (objeto da demanda) ou serão beneficiados.

O atendimento aos chamados técnicos será utilizado pelos usuários dos recursos de TIC de todas as unidades da organização.

3.2.1 Demanda de âmbito Interno ao TRE:

☐ Até 1 Unidade ☐ 2 ou 3 Unidades ☒ 4 ou mais Unidades do TRE

Uma vez que todas as unidades do TRE contém usuários ou potenciais usuários de TIC.

3.2.2 Demanda de âmbito Externo ao TRE:

☐ Até 1 órgão ☐ 2 ou 3 órgãos ☐ 4 ou mais órgãos ☒ não se aplica

3.3 Expectativa de entrega da solução.

Considerando a essencialidade da prestação dos serviços de suporte de primeiro nível para este Tribunal, hoje prestado por adesão ao Contrato TSE nº. 16/2015, a contratação em tela deverá ser formalizada até o dia 2 de março de 2017.

3.4 Integrante Demandante:

Nome: Silvio Romero Prado de Melo

Matrícula: 309.16.418

Telefone: 3194.9408

E-mail: silvio.melo@tre-pe.jus.br

4 ANEXOS

Anexos dados quantitativos de chamados no período de 2012 a 2016.

5 AUTORIZAÇÃO

De acordo, encaminhe-se à Diretoria Geral.

Em: 16/06/2016.

Devem assinar este documento o responsável pela área demandante, sua chefia imediata e o titular da unidade.



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS CERQUEIRA DE ARAÚJO JÚNIOR, Chefe de Seção**, em 06/07/2016, às 21:42, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MÁRCIA REGINA GOMES DE MELO, Secretário(a)**, em 07/07/2016, às 13:52, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA, Coordenador(a)**, em 07/07/2016, às 14:49, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0187678** e o código CRC **7BAC4D3B**.

0025361-39.2016.6.17.8000

Documento de Oficialização da Demanda

0187678v14



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO
Av. Gov. Agamenon Magalhães, 1.160 - Bairro Graças - CEP 52010904 - Recife - PE

ESTUDOS PRELIMINARES

DESCRIÇÃO DO OBJETO CONTRATADO:

Contratação de serviço técnico em Tecnologia da Informação, para execução continuada de atividade de Suporte Técnico Remoto (Suporte Técnico de 1º nível - Service Desk) aos usuários internos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco – TRE-PE. O serviço compreende a execução continuada das atividades de “atendimento remoto” (suporte técnico de 1º nível – N1), orientando, esclarecendo e solucionando os problemas relativos às soluções de TIC disponíveis na rede local, pago mensalmente mediante apuração do quantitativo de chamados atendidos no período, com a aferição dos indicadores de níveis de serviço, pelo resultado obtido e homologado, aderente às especificações técnicas.

1 ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO (Art.14)

Contextualização

Consoante a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), inciso XII do art. 24 da Res. CNJ nº. 211/2015, o atendimento às demandas de suporte técnico deve ser segmentado em dois níveis para atendimento às requisições efetuadas pelos usuários internos e tratamento de incidentes referentes ao uso de serviços e sistemas essenciais. Cumpre ao suporte de primeiro nível o atendimento inicial da demanda apresentada pelo usuário, bem como a resolução de incidentes de conhecimento geral ou documentados em Base de Conhecimento, cabendo à equipe de suporte de segundo nível a resolução de problemas vinculados aos sistemas e ambiente operacional de uso específico na Justiça Eleitoral. O suporte de primeiro nível é o objeto da presente contratação.

Tal objeto – suporte técnico remoto de 1º nível (service desk) a usuários de soluções de TIC do TRE-PE – é hoje executado por empresa terceirizada, por meio de adesão ao Contrato TSE nº. 16/2015, que teve sua vigência prorrogada pelo 1º Termo Aditivo, encerrando sua vigência em 2 de março de 2017. A contratação do serviço especificado pelo presente processo visa substituir a adesão ao citado contrato do TSE, mantendo a execução contínua do serviço de suporte remoto de TIC do TRE-PE.

De forma geral, consiste no atendimento a uma média mensal de 1400 chamados técnicos, oriundos de demandas dos cerca de 1440 usuários de TIC, aproximadamente 1.800 microcomputadores e mais de 100 sistemas de informação disponibilizados na secretaria e cartórios eleitorais para suportar a realização das atividades administrativas e judiciais da Instituição.

1.1 Definição e Especificação dos Requisitos da Demanda (Art. 14, I)

O serviço de Suporte Técnico Remoto, a ser contratado, deverá atender aos requisitos a seguir relacionados:

a) Disponibilidade do serviço:

i) **Ano não eleitoral:** segunda a sexta-feira no horário das 8h às 19h, com exceção dos dias em que ocorre sessão plenária. Normalmente são realizadas até 2 sessões por semana, não havendo uma definição precisa do horário de término. Os horários das sessões plenárias serão devidamente comunicados à contratada com antecedência mínima de 24h;

ii) **Ano eleitoral:** O serviço deverá estar disponível de segunda a sexta-feira como descrito no item (i), porém a partir da data do encerramento do prazo para registro de candidatos (Lei Complementar nº 64/1990, art. 16) passa a existir a necessidade de disponibilidade do serviço aos sábados, domingos e feriados, no horário das 8h às 19h, até o último domingo do mês de outubro, com a realização do 1º e 2º turno (se houver);

iii) Disponibilidade do serviço aos sábados, domingos e feriados, no horário das 12h às 19h ou em horário a ser definido e devidamente comunicado à contratada com antecedência mínima de 72h, em caso de ocorrência de Eleições Suplementares;

iv) Disponibilidade do serviço nos dias e horários devidamente comunicados à contratada com antecedência mínima de 72h, para atendimento extraordinário do Recadastramento Eleitoral com Coleta de Dados Biométricos.

b) O TRE-PE dispõe de dados referentes ao volume de chamados técnicos (estatística mensal, estatística por hora) tanto para o ano eleitoral como para ano não eleitoral, conforme detalhado nos anexos A e B (0289873). Cabe ressaltar que não haverá pagamento adicional à Contratada nas janelas de atendimento estendido, situações relacionadas no item a (ii, iii e iv). A cotação de preço enviada no momento da apresentação das propostas deve levar em questão esta necessidade do TRE-PE;

c) O serviço contratado deverá atender requisições de serviço e/ou incidentes, atuando como ponto único de contato para todas as demandas referentes aos serviços de TIC do TRE-PE, em consonância com as orientações do framework ITIL V3 (Information Technology Infrastructure Library) e do COBIT 5 (Control Objectives for Information and related Technology), conjunto de boas práticas utilizadas no gerenciamento de serviços de TI (ITSM) e de Governança e gestão de TIC corporativa, respectivamente, cuja implantação tem sido fortemente incentivada pelos órgãos de controle;

d) As requisições de serviço e os incidentes que forem vinculados aos softwares de conhecimento geral (sistemas operacionais, suítes de escritório, navegadores, softwares de prateleira, entre outros) deverão ser solucionados pela equipe da empresa contratada, já as demandas associadas aos sistemas específicos da Justiça Eleitoral, para os quais ainda não existam solução documentada em Base de Conhecimento, deverão ser atendidas pelas equipes internas da STIC do TRE-PE;

e) O atendimento de campo será realizado por equipe interna do TRE-PE, cabendo ao serviço realizado no primeiro nível a realização remota dos procedimentos necessários a um correto diagnóstico do problema reportado pelo usuário, bem como o registro detalhado dos testes realizados, o qual deve ser feito em sistema próprio;

f) O TRE-PE disponibilizará para a contratada a infraestrutura física (sala, mobiliário),

computacional (microcomputadores, impressoras, rede local) e telefônica para a realização do serviço contratado;

g) O TRE-PE disponibilizará para a contratada Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, meio pelo qual serão formalizadas as solicitações dos usuários, será feito o registro das providências adotadas, escalonamento para as demais equipes de suporte, integrantes da estrutura organizacional da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) deste Tribunal, e o fechamento das demandas, após autorização dos usuários.

1.1.1 Soluções Disponíveis no Mercado (Art. 14, I, a)

A contratação do Serviço de Suporte Técnico Remoto (Suporte Técnico de 1º nível - Service Desk) é comum na Administração Pública e na iniciativa privada, existindo diversas empresas no mercado de TIC que prestam este serviço tanto no âmbito nacional como estadual.

O Anexo D (0289873) contém a relação de potenciais fornecedores no mercado. Por oportuno, salienta-se que a lista foi elaborada a partir de informações obtidas junto a outros órgãos públicos, de empresas que participaram de seus processos licitatórios, bem como por meio de consultas realizadas na internet.

1.1.2 Contratações Públicas Similares (Art. 14, I, b)

Da pesquisa realizada junto a diversos outros órgãos do Poder Judiciário Federal, foram identificadas as contratações relacionadas no Anexo E (0289873).

1.1.3 Outras Soluções Disponíveis (Art. 14, II, a)

Considerando que a solução proposta não envolve o fornecimento de nenhum software, visto que o Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, a ser utilizado, foi desenvolvido no TRE-PE e sua eventual substituição será analisada futuramente, não se identificou outra solução disponível para atender à demanda deste Tribunal durante a realização destes Estudos Preliminares.

1.1.4 Portal do Software Público Brasileiro (Art. 14, II, c, 1)

Considerando que a solução proposta não envolve o fornecimento de nenhum software, visto que o Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, a ser utilizado, foi desenvolvido no TRE-PE e sua eventual substituição será analisada futuramente, não se identificou outra solução disponível para atender à demanda deste Tribunal durante a realização destes Estudos Preliminares.

Quando da análise de substituição da ferramenta utilizada, serão consultadas as soluções disponíveis no Portal do Software Público Brasileiro.

1.1.5 Alternativa no Mercado (Art. 14, II, b ou c, 1 e 2)

Considerando que a solução proposta não envolve o fornecimento de nenhum software, visto que o Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, a ser utilizado, foi desenvolvido no TRE-PE e sua eventual substituição será analisada futuramente, não se identificou outra solução disponível para atender à demanda deste Tribunal durante a realização destes Estudos Preliminares.

Quando da análise de substituição da ferramenta utilizada, serão consultadas as soluções disponíveis no Portal do Software Público Brasileiro.

1.1.6 Modelo Nacional de Interoperabilidade – MNI (Art. 14, II, c, 3)

Considerando que a solução proposta não envolve o fornecimento de nenhum software, não se aplica a análise dos aspectos de interoperabilidade.

1.1.7 Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira-ICP Brasil (Art. 14, II, e)

Considerando que a solução proposta não envolve o uso de certificados digitais nem fornecimento de nenhum software, não se aplica a realização de estudo acerca deste tema para esta contratação.

1.1.8 Modelo de Requisitos Moreq-Jus (Art. 14, II, d)

Considerando que a solução proposta não envolve o fornecimento de nenhum software, não se aplica o estudo do Modelo de Requisitos Moreq-Jus.

1.1.9 Análise dos Custos Totais da Demanda (Art. 14, III)

A solução a ser contratada envolve um único item de custo: a Contratação do serviço técnico de suporte remoto para pagamento **de acordo com a quantidade de chamados técnicos atendidos**.

Haverá uma variação no valor mensal, conforme pode ser verificado pelo Anexo A (0289873), visto que há uma sazonalidade no quantitativo de solicitações dos usuários, principalmente no período eleitoral (julho a outubro dos anos pares) ou ainda em períodos de Recadastramento Eleitoral com Coleta de Dados Biométricos.

Considerando a média mensal de 1400 chamados técnicos registrados no atual Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, a presente contratação, por estimativa, terá como demanda prevista o atendimento de 16.800 chamados técnicos no período de um ano.

No tocante ao valor do chamado técnico, levantou-se o custo de 3 contratações similares, a saber:

- **Tribunal Superior Eleitoral - TSE:** o chamado técnico de suporte de primeiro nível custa **R\$20,80** na contratação vigente para serviços de suporte à Infraestrutura Tecnológica, Contrato TSE nº. 16/2015, considerando que o chamado técnico consome apenas 0,5 UST, tendo a UST valor atual de R\$ 41,61. O pagamento mensal é realizado mediante a apuração do quantitativo de chamados atendidos no período, com a aferição dos indicadores de níveis de serviço;
 - Valor da UST reajustado pelo 2º Termo Aditivo, em 29 de agosto de 2016;
- **Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão - TRE-MA:** o atendimento e suporte de primeiro nível custa **R\$13,90 em dias úteis e R\$14,71 em feriados e finais de semana** na contratação vigente para os serviços especializados referentes ao atendimento e suporte de primeiro nível (Central de Serviço de TI), Contrato TRE-MA nº. 34/2014. O pagamento mensal é realizado mediante a apuração do quantitativo de chamados atendidos no período, com a aferição dos indicadores de níveis de serviço;
 - Valor da UST reajustado pelo 2º Termo Aditivo, em 24 de junho de 2016;
- **Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região:** o atendimento e suporte de primeiro nível custa mensalmente **R\$37.903,04** para atendimento a uma média mensal de 2.500 chamados. Desta forma temos um valor de chamado técnico de **R\$15,16**.
 - Contrato nº 13/2015-TRT 6ª Região.

Considerando o exposto acima e tomando como base a média dos valores dos chamados

técnicos, corrigida pelo IGPM acumulado nos últimos 12 meses que foi em NOV/2016 de 7,1374%, temos um valor estimado de **R\$ 17,81**. Desta forma estima-se que o custo anual da contratação será de **R\$ 299.208,00** (duzentos e noventa e nove mil, duzentos e oito reais) - vide Memórias de Cálculo, disponíveis no Anexo F (0289873).

Verifica-se que o aumento da média de chamados nos últimos meses decorreu do crescimento do consumo de serviços de TIC, assim como da implantação do Recadastramento Eleitoral com Coleta de Dados Biométricos em inúmeros municípios (vide Anexo A (0289873), nos meses de janeiro a abril de 2016 em relação ao mesmo período em anos anteriores).

1.1.10 Escolha e Justificativa da Solução (Art. 14, IV)

Para suportar o crescimento exponencial dos serviços de TIC, fruto da evolução e modernização do Judiciário Brasileiro, considerando que a instituição conta com um limitado quadro de servidores especialistas, a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação identificou na contratação do Serviço de Suporte Remoto, também denominado de Suporte Técnico de 1º nível - N1, a possibilidade de atender com eficiência e eficácia o interesse público, uma vez que o Decreto-Lei nº. 200/1967, art. 10, caput, §1º, alínea 'c', e §7º, recomenda que a Administração Pública Federal (APF) contrate, sempre que possível, a realização material de tarefas executivas a terceiros, impedindo o crescimento desmesurado da máquina administrativa, além de possibilitar que o quadro efetivo possa se concentrar em atividades de gestão, sendo estas atividades precípuas de Estado, tais como planejamento, coordenação, supervisão e controle.

A presente contratação guarda inteira consonância às recorrentes diretivas dos Órgãos de Controle, a exemplo do Acórdão TCU nº. 1200/2014, que impõe a alocação do pessoal do quadro de TI em atividades sensíveis e estratégicas inerentes à TI.

Isto posto, este estudo analisou as alternativas possíveis para realização da contratação. Da análise e da obediência aos ditames da Res. TSE nº. 23.234/2010, notadamente em seu art. 8º, esta equipe se posicionou pela contratação por resultados, propiciando ao TRE-PE uma forma mais eficiente de custeio das despesas, conjugada à medição de indicadores, buscando assegurar a qualidade e eficácia do serviço que será prestado pela contratação em tela.

1.1.11 Descrição da Solução (Art. 14, IV, a)

A natureza do serviço a ser contratado, requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC disponibilizadas pela Contratante. Por esse motivo, será exigida da Contratada a disponibilidade permanente de equipe qualificada e dimensionada de forma compatível com a demanda esperada.

Importante ainda destacar que, diferentemente de outros órgãos, a demanda de serviços de suporte desta Justiça Especializada varia muito em decorrência do cumprimento de prazos legais, tanto em ano eleitoral como não-eleitoral. Tal sazonalidade é refletida nas estatísticas incluídas no Anexo A (0289873) e demandarão da empresa contratada uma agilidade na ampliação do seu quadro de colaboradores, quando necessário, para atender aos níveis de serviço definidos nesta contratação.

A solução a ser contratada, Suporte Técnico Remoto (Suporte Técnico de 1º nível - Service Desk), deve ser executada de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo Tribunal, bem como de acordo com as práticas preconizadas pela biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library):

- O Atendimento técnico de 1º Nível – N1 refere-se ao Ponto Único de Contato (PUC) dos usuários internos de serviços de TIC do TRE-PE para tratamento de incidentes, requisições de serviço, dúvidas e solicitações de atendimento. Cumpre a esta equipe efetuar o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução das solicitações, a partir de consultas à Base de Conhecimento e ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras;
- O objetivo da equipe é fazer com que o máximo de solicitações sejam resolvidas nesse nível de atendimento. Requisições não solucionadas deverão ser encaminhadas para o 2º Nível de atendimento - N2, constituído pelas equipes internas de suporte da STIC;
- A equipe de atendimento deverá estar disponível nos dias e horários descritos no item 1.1 “a” deste documento, distribuída de modo que os níveis de serviço exigidos sejam atendidos ao longo de todo o horário de atendimento do TRE-PE. Cabe à Contratada estabelecer e controlar os horários de seus técnicos, assegurando-se que a equipe de atendimento esteja estrategicamente distribuída de acordo com os períodos de maior demanda dos usuários internos do TRE-PE. Esta necessidade se baseia na criticidade dos atendimentos realizados pela equipe, que não podem ter sua qualidade afetada negativamente em nenhum momento durante a prestação do serviço.
 - A jornada e demais condições de trabalho dos profissionais devem respeitar ao regramento contido na Constituição Federal de 1988, Consolidação das Leis do Trabalho e demais Normas Coletivas da Categoria, estando tais observâncias sujeitas à fiscalização administrativa do TRE-PE;
- São atribuições da Equipe de Atendimento Técnico de 1º Nível:
 - a) Atuar como PUC (Ponto Único de Contato) entre o usuário e os provedores internos de serviços de TIC;
 - b) Realizar atendimento telefônico e remoto de 1º nível aos usuários internos de serviços de TIC do TRE-PE, a partir das solicitações recebidas via Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, respeitando os níveis de serviço exigidos;
 - c) Recepcionar, classificar, analisar, solucionar e registrar as soluções das solicitações dos usuários (incidentes, requisições de serviços, etc.), com auxílio de consultas à Base de Conhecimento;
 - d) Registrar no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos incidentes, requisições, dúvidas ou orientações efetuadas pelos usuários, de forma que seja maximizado o nível de documentação das informações coletadas;
 - e) Finalizar os chamados resolvidos no 1º nível de atendimento e nos demais níveis, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias para atualização da Base de Conhecimento e geração das estatísticas de atendimento;
 - f) Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de softwares, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TRE-PE e seu uso;
 - g) Responder aos pedidos de informação dos usuários relativos às solicitações abertas;

- h) Relacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças, de forma que a conclusão desses últimos automaticamente feche os primeiros;
 - i) Acompanhar diariamente a situação de todos os incidentes e solicitações de atendimento, desde o seu recebimento até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ao serviço de atendimento;
 - j) Identificar e reportar imediatamente ao Preposto problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico do TRE-PE ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;
 - k) Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do usuário, para diagnóstico, configuração, instalação, remoção de aplicativos e atualização de softwares, componentes e serviços;
 - l) Instalar/desinstalar softwares homologados pelo TRE-PE nas estações dos usuários por meio de acesso remoto;
 - m) Encaminhar pelo Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC para o 2º Nível de atendimento - N2, ou demais níveis de atendimento de serviços de TIC, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados, sendo necessário incluir a informação sobre o motivo do repasse;
 - n) Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de solicitações abertas, ainda que a solicitação já tenha sido repassada para outra equipe ou provedor de serviço interno;
 - o) Orientar o usuário quanto à importância da participação da pesquisa de satisfação relacionada ao atendimento, que é enviada automaticamente pelo sistema ao fechamento do chamado técnico, mas é de preenchimento opcional pelo usuário demandante.
- Caso os usuários internos tenham falha no link de comunicação de dados, de forma a impossibilitar o registro de suas demandas no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, os chamados de suporte técnico serão abertos pela equipe de fiscalização do contrato e recepcionados pela equipe de atendimento. Não será aceito nem computado nenhum chamado técnico aberto pela própria equipe de atendimento, mesmo que executado a contento e dentro dos padrões de qualidade definidos contratualmente.

DO PREPOSTO

A Contratada deverá nomear um funcionário que será seu representante junto à Contratante. Este será responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal com o TRE-PE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

São atribuições do Preposto:

- a) Gerenciar todos os profissionais da CONTRATADA;
- b) Garantir a fluidez e o bom desempenho dos serviços de atendimento e suporte técnico de 1º nível;

- c) Planejar, executar e manter capacitação dos profissionais alocados ao serviço, em todos os softwares e procedimentos pertinentes, prestando informações ao TRE-PE, quando solicitado;
- d) Conduzir os processos de reciclagens técnicas periódicas, que correrão às custas da Contratada;
- e) Implementar programas de aprimoramento da qualidade do serviço prestado;
- f) Garantir e disseminar as normas operacionais e de Segurança da Informação do TRE-PE entre os profissionais alocados ao serviço contratado;
- g) Zelar pela qualidade no atendimento;
- h) Zelar pela padronização dos procedimentos e postura adequada dos profissionais de atendimento;
- i) Controlar e administrar a frequência, escalas de trabalho, ausências, atestados, substituições, intervalos e pagamentos dos profissionais alocados na prestação do serviço;
- j) Providenciar relatórios relacionados ao desempenho do serviço;
- k) Executar e acompanhar o processo de seleção de novos profissionais;
- l) Interagir com o Gestor do Contrato acerca das ocorrências relacionadas com a administração do contrato;
- m) Coordenar os profissionais de forma a impedir que interrupções no serviço prestado possam trazer algum prejuízo ao TRE-PE;
- n) Interagir com o Gestor do Contrato em caso de dúvidas e falhas de comunicação para revisão de processos;
- o) Fazer o acompanhamento proativo com seus técnicos de atendimento em pontos como: postura, qualidade, nível de serviço e demais indicadores, perseguindo a manutenção de adequado clima organizacional, apurando os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e indiretamente, na capacidade produtiva dos profissionais de sua equipe, propondo ações e/ou soluções;
- p) Trabalhar pela padronização das informações no serviço de atendimento;
- q) Identificar e reportar oportunidades de ações para melhoria contínua do nível de serviço e dos processos envolvidos;
- r) Apoiar o controle, permissão, ativação, suspensão e cancelamento dos acessos físicos e lógicos referentes ao ambiente e sistemas do TRE-PE utilizados pela CONTRATADA;
- s) Disponibilizar para consulta pelo TRE-PE, a qualquer tempo, a relação atualizada de todos os profissionais alocados ao serviço de atendimento;
- t) Avaliar diariamente os indicadores de Níveis de Serviço exigidos;
- u) Elaborar mensalmente, o Relatório Gerencial de Serviços (RGS). No relatório, deverão constar, entre outras informações, os indicadores/metas de níveis de serviço definidos e os alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, além de qualquer outra informação relevante para a gestão contratual;

v) Dimensionar adequadamente a equipe, visando atender os níveis de serviço exigidos e a demanda presente ou expectativa futura;

w) Participar de reuniões de ponto de controle semanais com o gestor do contrato e equipe de fiscais ou sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios, padrões de atendimento, bem como de outros assuntos pertinentes;

x) Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução do serviço, não cabendo ao TRE-PE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer.

y) Buscar a satisfação dos usuários relacionados ao serviço sob sua responsabilidade, esclarecendo possíveis pontos controvertidos relatados na pesquisa de satisfação, no tocante à equipe de atendimento de 1º nível – N1;

Disponibilização do Preposto

O Preposto ou ainda seu substituto formalmente designado, que responda pela execução do objeto da contratação e que tenha autonomia para executar as ações necessárias ao adequado cumprimento do contrato, deverá estar disponível no mesmo período da equipe de Atendimento Técnico de 1º nível. O Preposto poderá ficar alocado nas dependências do TRE-PE ou da CONTRATADA. No caso de realizar suas atividades na dependência da CONTRATADA, deverá estar disponível para contato por sistema de comunicação eficiente (telefone, e-mail, celular, fax e outros), para resolver situações que demandem a sua atuação. Caso a CONTRATADA opte por manter o Preposto nas suas dependências, é necessário que o Preposto compareça ao TRE-PE, no mínimo, uma vez por semana para a reunião de ponto de controle com o Gestor e a equipe de fiscalização do Contrato. O Preposto não poderá fazer parte da equipe técnica responsável pela execução do serviço.

DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

Como critérios objetivos e mensuráveis serão estabelecidos níveis de serviço entre a Contratante e a Contratada, a fim de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com o serviço contratado. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como percentuais e tempo medido em horas e/ou minutos.

A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a contratada elaborar Relatório Gerencial dos Serviços Executados, apresentando-o ao TRE-PE até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metastas de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do Relatório Gerencial serão definidos no Termo de Referência.

A Contratada deverá atender aos chamados técnicos, registrados no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, devendo seguir as seguintes diretrizes de níveis de serviço:

- Recepcionar, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos chamados, nos primeiros 15 (quinze) minutos de solicitação, definindo responsabilidades e metodologia aplicável na

recepção, utilizando a documentação necessária;

- Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridade alta, nas primeiras 2 (duas) horas da solicitação;
- Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridade média, nas primeiras 6 (seis) horas da solicitação;
- Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridade baixa, nas primeiras 14 (quatorze) horas, da solicitação;
- Resolver 100% (cem por cento) dos chamados em até 24 (vinte e quatro) horas, independentemente da prioridade, ou até a data renegociada e aprovada pelo gestor ou fiscal do contrato.
 - Excluem-se dessa exigência os chamados que tenham sido escalados para as demais equipes internas da STIC do TRE-PE e que não tenham sido retornados;
- Resolver, no mínimo, 98% (noventa e oito por cento) dos chamados reabertos por erros ou por execução incompleta, em, no máximo, 2 (duas) horas, da reabertura;
- Resolver 100% (cem por cento) dos chamados com prazos renegociados com a área de atendimento ou o usuário dentro da data e horário acordado;

Quando os serviços solicitados nos chamados dependerem de outras equipes que não a da Contratada, a contagem do prazo será suspensa a partir do repasse à outra equipe. A contagem de prazo será retomada quando o chamado for devolvido à Contratada. Na contagem dos prazos supramencionados, não serão contabilizados os tempos entre as 19h do mesmo dia às 8h do dia útil subsequente.

Os primeiros 90 dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual os níveis de serviço exigidos poderão ser flexibilizados entre as partes.

DA QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA

Todos os profissionais da CONTRATADA alocados para a prestação do serviço deverão ter vínculo empregatício com a CONTRATADA, regido pelas regras da Consolidação das Leis do Trabalho, sendo vedada a subcontratação.

Todos os técnicos da equipe de atendimento deverão possuir a qualificação técnica mínima a seguir definida:

- Curso superior completo na área de TI ou curso superior completo em qualquer área e, no mínimo, 360 horas de especialização na área de TI;
- Certificado de conclusão de curso relativo à Qualidade e Excelência no atendimento, ou afins, com carga horária mínima de 8 horas e que tenha ocorrido no máximo há 1 ano;
- Certificado de conclusão de curso de Microsoft Windows Server, com carga horária mínima de 40 horas e que tenha ocorrido no máximo há 1 ano.

1.1.12 Alinhamento da Solução (Art. 14, IV, b)

A contratação ora solicitada está alinhada aos Objetivos Estratégicos nºs. 2 (Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas) e 9 (Primar pela satisfação do usuário de TIC) do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação – PETIC 2016-2021 (Portaria TRE/PE nº. 203/2016), que por sua vez, estão alinhados ao Objetivo Estratégico nº. 9 do Planejamento Estratégico Institucional do TRE/PE (Res. TRE/PE nº. 240/2015), a saber, Assegurar a melhoria da governança e infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Outrossim, com a alocação do pessoal do quadro de TIC em atividades específicas, estratégicas e de gestão, será também contemplado, diretamente, o objetivo estratégico de nº. 1 do PETIC (Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal).

1.1.13 Benefícios Esperados (Art. 14, IV, c)

A contratação, objeto deste estudo, trará como benefício a rapidez e eficiência no atendimento às demandas de TIC, possibilitando a implementação do suporte de 1º nível como ponto único de contato com os usuários de serviços de TIC, em consonância com as orientações da biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

O serviço a ser contratado é realizado por meio de atividades operacionais e rotineiras que se diferenciam daquelas atribuições de gestão e planejamento que são realizadas pelos servidores. É oportuno destacar que a diferenciação entre as atividades realizadas por meio de contratação e aquelas privativas dos servidores do TRE-PE ocorre em função do objeto, ou seja, o suporte remoto aos sistemas operacionais, clientes de email, aplicativos de escritório, tais como MS-Windows, MS-Office, LibreOffice, Outlook Express, Mozilla Thunderbird, Internet Explorer, Mozilla Firefox, dentre outros, bem como a investigação remota de problemas em equipamentos, são exemplos de atividades realizadas por meio da contratação do serviço, uma vez que há no mercado empresas com experiência e conhecimento nesta prestação de serviços especializados. Além disso, consiste em tarefas que, embora essenciais, são rotineiras e de baixa complexidade. Frise-se, porém, que o suporte técnico aos sistemas de informação que são de uso específico da Justiça Eleitoral e que não estejam documentados em Base de Conhecimento continuarão sendo realizados, exclusivamente, por servidores do quadro do TRE-PE, ou seja, chamados técnicos referentes aos sistemas que não existem no mercado, tais como SADP - Sistema de Acompanhamento de Documentos e Processos, SEI - Sistema Eletrônico de Informações, SGRH - Sistema de Gestão de Recursos Humanos, ELO - Eleitor Online, iPleno - Sistema de Gerenciamento de Sessões Plenárias, dentre outros mais de 100 sistemas utilizados neste Tribunal, como também ao SIS - Subsistema de Segurança da Justiça Eleitoral, terão seus problemas e dúvidas, ainda não constantes na Base de Conhecimento, esclarecidos e analisados exclusivamente por servidores da Instituição.

De forma sintética, o principal benefício da presente contratação é o provimento de um serviço essencial para o bom funcionamento de todas as unidades de TIC do TRE-PE, por meio do atendimento às demandas dos usuários de TIC do Regional, além do acréscimo de qualidade, eficiência e otimização dos serviços prestados, por meio da definição de níveis de serviço exigidos contratualmente e do gerenciamento adequado da execução do contrato por uma equipe de Fiscais do contrato formada por servidores do Tribunal. Espera-se ainda como benefício, a manutenção e busca de melhoria dos atuais níveis de satisfação dos usuários com os serviços ofertados pela STIC (Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação).

1.1.14 Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada

Considerando a média mensal de 1400 chamados técnicos registrados no atual Sistema de

Gerenciamento da Central de Serviços de TIC (vide Anexo A (0289873) - Quantitativo de chamados por mês e ano), a presente contratação, **por estimativa**, terá como demanda prevista o atendimento de 16.800 chamados técnicos no período de um ano.

1.1.15 Adequação do Ambiente (Art. 14, V, a, b, c, d, e, f)

Nenhuma adequação específica precisará ser realizada para a execução do contrato em estudo, pois, o serviço descrito já é prestado por meio da adesão ao Contrato TSE nº 16/2015, que se encerrará em Março de 2017, e será substituído pela contratação ora planejada. As medições dos indicadores de chamados podem ser feitas por ferramentas próprias do TRE-PE, já usadas atualmente para a medição dos indicadores exigidos no contrato corrente, sem a necessidade de ajustes.

1.1.16 Orçamento Estimado (Art. 14, II, e)

Considerando a média mensal de 1400 chamados técnicos registrados no atual Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, a presente contratação, por estimativa, terá como demanda prevista o atendimento de 16.800 chamados técnicos no período de um ano.

No tocante ao valor do chamado técnico, levantou-se o custo de 3 contratações similares, a saber:

- **Tribunal Superior Eleitoral - TSE:** o chamado técnico de suporte de primeiro nível custa **R\$20,80** na contratação vigente para serviços de suporte à Infraestrutura Tecnológica, Contrato TSE nº. 16/2015, considerando que o chamado técnico consome apenas 0,5 UST, tendo a UST valor atual de R\$ 41,61. O pagamento mensal é realizado mediante a apuração do quantitativo de chamados atendidos no período, com a aferição dos indicadores de níveis de serviço;
 - Valor da UST reajustado pelo 2º Termo Aditivo, em 29 de agosto de 2016;
- **Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão - TRE-MA:** o atendimento e suporte de primeiro nível custa **R\$13,90 em dias úteis e R\$14,71 em feriados e finais de semana** na contratação vigente para os serviços especializados referentes ao atendimento e suporte de primeiro nível (Central de Serviço de TI), Contrato TRE-MA nº. 34/2014. O pagamento mensal é realizado mediante a apuração do quantitativo de chamados atendidos no período, com a aferição dos indicadores de níveis de serviço;
 - Valor da UST reajustado pelo 2º Termo Aditivo, em 24 de junho de 2016;
- **Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região:** o atendimento e suporte de primeiro nível custa mensalmente **R\$37.903,04** para atendimento a uma média mensal de 2.500 chamados. Desta forma temos um valor de chamado técnico de **R\$15,16**.
 - Contrato nº 13/2015-TRT 6ª Região.

Considerando o exposto acima e tomando como base a média dos valores dos chamados técnicos, corrigida pelo IGPM acumulado nos últimos 12 meses que foi em NOV/2016 de 7,1374%, temos um valor estimado de **R\$ 17,81**. Desta forma estima-se que o custo anual da contratação será de **R\$ 299.208,00** (duzentos e noventa e nove mil, duzentos e oito reais) - vide Memórias de Cálculo, disponíveis no Anexo F (0289873).

Verifica-se que o aumento da média de chamados nos últimos meses decorreu do crescimento do consumo de serviços de TIC, assim como da implantação do Recadastramento Eleitoral com Coleta de Dados Biométricos em inúmeros municípios (vide Anexo A (0289873), nos meses de janeiro a abril de 2016 em relação ao mesmo período em anos anteriores).

2 SUSTENTAÇÃO DO CONTRATADO (Art. 15)

2.1 Recursos Materiais e Humanos (Art. 15, I)

O serviço deverá ser objeto de uma gestão contratual diária, que indicará critérios de priorização de chamados técnicos em função da dinâmica do calendário eleitoral e demais prazos decorrentes da legislação desta justiça especializada.

Estima-se que a gestão e fiscalização técnica da execução contratual seja realizada por uma equipe de servidores efetivos da Justiça Eleitoral a que caberá:

1. Monitorar e compilar semanalmente as pesquisas realizadas e realizar reuniões de monitoramento do serviço de suporte com o Preposto da empresa contratada, visando a correção de eventuais problemas e o repasse de orientações vinculadas à dinâmica da Justiça Eleitoral;
2. Aferir semanalmente os indicadores dos níveis de serviço prestados pela contratada e comparar com as metas definidas nas diretrizes de níveis de serviço;

Afora a equipe de fiscalização técnica do referido contrato, cumprirá à equipe de fiscalização administrativa fiscalizar, com frequência trimestral, o controle de cumprimento das obrigações de natureza trabalhista, previdenciária e fundiária em relação aos profissionais que estiverem vinculados à prestação do serviço no Tribunal.

No tocante aos Recursos Materiais, a infraestrutura física (sala, mobiliário), computacional (microcomputadores, impressoras, rede local) e telefônica para a realização do serviço contratado será disponibilizada pelo TRE-PE;

2.2 Descontinuidade do Fornecimento (Art. 15, II)

Uma eventual descontinuidade do serviço trará sérias consequências para as atividades realizadas pelos integrantes desta justiça especializada, visto que as atividades administrativas e judiciais encontram-se fortemente apoiadas nos sistemas de informação, em especial aquelas vinculadas à realização das eleições, missão fundamental do TRE-PE.

2.3 Transição Contratual (Art. 15, III, a, b, c, d, e)

Como todas as informações relativas ao atendimento das demandas estarão devidamente registradas no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC ou ainda na Base de Conhecimento, ambos pertencentes à STIC do TRE-PE, o serviço de Suporte Técnico de Primeiro Nível poderá ser realizado por qualquer empresa especializada do Mercado de TIC, carecendo de poucos ajustes e adequações.

2.4 Estratégia de Independência Tecnológica (Art. 15, IV, a, b)

Considerando que a solução não prevê fornecimento de nenhum sistema, que as informações referentes às providências adotadas pela contratada nos chamados deverão ser registradas em sistema próprio, desenvolvido pelo TRE-PE, ou outro que venha a ser adquirido, em outro processo de aquisição, não há motivação para se tratar da questão da independência tecnológica, visto que não há dependência de uma solução, senão aquela desenvolvida por equipe de servidores do próprio Tribunal.

3 ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO(Art. 16).

3.1 Natureza do Objeto (Art. 16, I)

Considerando que os processos judiciais e administrativos existentes neste Tribunal são fortemente apoiados pelos sistemas de informação que demandam a existência de um serviço de suporte técnico remoto para o atendimento às demandas em tempo hábil, identificamos que se trata de um serviço de **natureza contínua**, ou seja, pode ser estendido por mais de um exercício financeiro, pois é necessário à manutenção do desempenho de atividades essenciais do TRE-PE.

Trata-se, ainda, da execução de **serviços comuns**, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital, por meio de especificações usuais no mercado de TIC, nos termos do §1º do art. 1º da Lei nº. 10.520/02, c/c o §2º do art. 3º do Decreto nº. 3.555/00 c/c §1º do art. 2º do Decreto nº. 5.450/05 c/c §3º do art. 3º da Lei nº. 8.248/91.

3.2 Parcelamento do Objeto (Art. 16, II)

Como o objeto da presente contratação é apresentado, por sua natureza, como um único serviço, não há como ser dividido.

3.3 Adjudicação do Objeto (Art. 16, III)

Pelo exposto no item anterior, não há possibilidade da adjudicação ser realizada para mais de um fornecedor, pois o objeto da referida contratação é apenas o serviço de suporte técnico remoto.

3.4 Modalidade e Tipo de Licitação (Art. 16, IV)

O objeto desta contratação tem padrão de qualidade e desempenho definidos objetivamente, além de se tratar de objeto plenamente disponível no mercado de TIC. Desse modo, consoante previsão do §1º do art. 1º da Lei nº. 10.520/02, c/c o §2º do art. 3º do Decreto nº. 3.555/00 c/c §1º do art. 2º do Decreto nº. 5.450/05 c/c §3º do art. 3º da Lei nº. 8.248/91, o processo licitatório deverá ser realizado na modalidade pregão, na forma eletrônica e do tipo menor preço global. Ressalte-se que a opção pelo menor preço global deve-se à indivisibilidade do objeto contratado.

3.5 Classificação e Indicação Orçamentária (Art. 16, V)

Classificação da despesa: 3.3.90.39.28 (SUPORTE A USUÁRIOS DE T.I.). Ressaltamos que a presente contratação será contemplada no Plano de Contratações de TIC 2017.

3.6 Vigência da Prestação de Serviço (Art.16, VI)

O período de vigência do Contrato de Prestação de Serviço deverá ser de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, podendo, a critério da Administração, ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme art. 57, inciso II da Lei Nº. 8.666/1993.

3.7 Equipe de Apoio à Contratação (Art. 16, VII)

Conforme aduz o inciso XIII do art. 2º da Res. TRE/PE nº. 249/2016, a equipe de planejamento da contratação, responsável por auxiliar a Área Demandante da Solução, será composta pelos seguintes servidores:

- Integrante Demandante:
 - **Sílvia Romero Prado de Melo (mat. 309.16.418)**
 - Telefone: (81) 3194.9408
 - E-mail: silvia.melo@tre-pe.jus.br
- Integrante Técnico:

- **Marcos Cerqueira de Araújo Júnior (mat. 309.16.951)**
- Telefone: (81) 3194.9433
- E-mail: marcos.cerqueira@tre-pe.jus.br
- Integrante Administrativo:
 - **Bruna Coelho Barreto Campello de Lima (mat. 309.16.971)**
 - Telefone: (81) 3194.9346
 - E-mail: bruna.campello@tre-pe.jus.br

3.8 Equipe de Gestão da Contratação (Art. 16, VIII)

Informar os nomes, telefones e e-mails dos indicados a assumir os papéis de Gestor do Contrato e, sempre que possível e necessário, Fiscal Demandante, Fiscal Técnico e Fiscal Administrativo da contratação.

- Gestor do contrato:
 - Titular:
 - **Valéria Farias de Miranda (mat. 309.16.JE94382D)**
 - Cargo: Coordenadora de Suporte
 - Telefone: (81) 3194.9425
 - E-mail: valeria.miranda@tre-pe.jus.br
 - Substituto:
 - **Marcos Cerqueira de Araújo Júnior (mat. 309.16.951)**
 - Cargo/Função: Analista Judiciário - Área Apoio Especializado - Análise de Sistemas/Chefe de Seção
 - Telefone: (81) 3194.9433
 - E-mail: marcos.cerqueira@tre-pe.jus.br
- Fiscal Demandante:
 - Titular:
 - **Sílvio Romero Prado de Melo (mat. 309.16.418)**
 - Cargo/Função: Analista Judiciário - Área Administrativa/Assistente III
 - Telefone: (81) 3194.9408
 - E-mail: silvio.melo@tre-pe.jus.br
 - Substituto:
 - **Marcos Cerqueira de Araújo Júnior (mat. 309.16.951)**
 - Cargo/Função: Analista Judiciário - Área Apoio Especializado - Análise de Sistemas/Chefe de Seção
 - Telefone: (81) 3194.9433
 - E-mail: marcos.cerqueira@tre-pe.jus.br
- Fiscal Técnico:
 - **Bettina Souto Maior Fontes Pinto (mat. 309.16.47)**
 - Cargo/Função: Técnico Judiciário
 - Telefone: (81) 3194.9413
 - E-mail: bettina.fontes@tre-pe.jus.br
 - **Eduardo Régis de Araújo Lima (mat. 309.16.940)**
 - Cargo/Função: Analista Judiciário - Área Administrativa
 - Telefone: (81) 3194.9411
 - E-mail: eduardo.regis@tre-pe.jus.br
 - **Marcos Cerqueira de Araújo Júnior (mat. 309.16.951)**
 - Cargo/Função: Analista Judiciário - Área Apoio Especializado - Análise de Sistemas/Chefe de Seção
 - Telefone: (81) 3194.9433
 - E-mail: marcos.cerqueira@tre-pe.jus.br
 - **Sílvio Romero Prado de Melo (mat. 309.16.418)**
 - Cargo/Função: Analista Judiciário - Área Administrativa/Assistente III
 - Telefone: (81) 3194.9408

- E-mail: silvio.melo@tre-pe.jus.br
- Fiscal Administrativo:
 - **Laila Patrícia Cruz Silva Ortolan (mat. 309.16.707)**
 - Cargo/Função: Técnico Judiciário
 - Telefone: (81) 3194.9363
 - E-mail: laila.ortolan@tre-pe.jus.br

4 ANÁLISE DE RISCOS

Os riscos vislumbrados pela Equipe de Planejamento estão detalhados no Anexo C (0289873) deste documento.



Documento assinado eletronicamente por **SÍLVIO ROMERO PRADO DE MELO, Assistente**, em 19/12/2016, às 14:50, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS CERQUEIRA DE ARAÚJO JÚNIOR, Chefe de Seção**, em 19/12/2016, às 15:04, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **BRUNA COELHO BARRETO CAMPELLO DE LIMA, Analista Judiciário(a)**, em 21/12/2016, às 14:22, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA, Coordenador(a)**, em 18/01/2017, às 19:19, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0249400** e o código CRC **99CADEAE**.



TERMO DE REFERÊNCIA

DEFINIÇÃO DO OBJETO CONTRATADO (Art.18, § 3º, I):

Contratação de serviços técnicos em Tecnologia da Informação, para execução continuada de atividades de Suporte Técnico Remoto (Suporte Técnico de 1º nível - Service Desk) aos usuários internos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco – TRE-PE. Os serviços compreendem a execução continuada das atividades de “atendimento remoto” (suporte técnico de 1º nível – N1), orientando, esclarecendo e solucionando os problemas relativos às soluções de TIC disponíveis na rede local, pago mensalmente mediante apuração do quantitativo de chamados atendidos no período, com a aferição dos indicadores de níveis de serviço, pelo resultado obtido e homologado, aderente às especificações técnicas.

DISPOSIÇÕES INICIAIS

1.1 Os serviços deverão ser executados por meio de uma **Central de Serviços**, na modalidade de “atendimento remoto”, centralizada no edifício-sede do TRE-PE;

1.2 O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de responsabilidade exclusiva da Contratada, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis de serviço exigidos neste Termo de Referência;

1.3 O cumprimento de indicadores de nível de serviço será exigido para garantir a entrega dos produtos dentro de critérios de qualidade pré-definidos neste Termo de Referência;

1.4 Os usuários internos do TRE-PE que serão atendidos pela presente contratação são os Desembargadores e Juízes Eleitorais, os representantes do Ministério Público Eleitoral, os servidores e colaboradores que trabalham nas dependências da sede, nas Centrais de Atendimento ao Eleitor, nos Cartórios Eleitorais no Estado de Pernambuco, nos postos de revisão cadastral e nos espaços físicos cedidos ao mesmo.

1 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (Art. 18, § 3º, II)

1.1 Motivações da Contratação (Art. 18, § 3º, II, a)

O objeto deste Termo de Referência – suporte técnico remoto de 1º nível (Service Desk) a usuários de soluções de TIC do TRE-PE – é hoje executado por meio de adesão ao Contrato TSE nº. 16/2015, que teve sua vigência prorrogada pelo 1º Termo Aditivo, encerrando sua vigência em 2 de março de 2017. A contratação do serviço especificado pelo presente Termo de Referência visa substituir a adesão ao citado contrato do TSE, mantendo a execução contínua do serviço de suporte remoto de TIC do TRE-PE.

De forma geral, consiste no atendimento a uma média mensal de 1400 chamados técnicos, oriundos de demandas dos cerca de 1440 usuários de TIC, aproximadamente 1.400 microcomputadores e mais de 100 sistemas de informação disponibilizados na secretaria e cartórios eleitorais para suportar a realização das atividades administrativas e judiciais da Instituição.

1.2 Objetivos da Contratação (Art. 18, § 3º, II, b)

O objetivo deste Termo de Referência é prover o TRE-PE de serviços técnicos necessários à manutenção do suporte técnico remoto prestado aos seus usuários internos, em primeiro nível, dos sistemas e demais serviços de TIC disponibilizados por este Regional da Justiça Eleitoral, de forma a substituir a adesão ao contrato TSE nº. 16/2015.

1.3 Benefícios da Contratação (Art. 18, § 3º, II, c)

A contratação, ora descrita neste Termo de Referência, trará como benefício a rapidez e eficiência no atendimento às demandas de TIC, possibilitando a implementação do suporte de 1º nível como ponto único de contato com os usuários de serviços de TIC, em consonância com as orientações da biblioteca ITIL V3 (*Information Technology Infrastructure Library*).

O serviço a ser contratado é realizado por meio de atividades operacionais e rotineiras que se

diferenciam daquelas atribuições de gestão e planejamento que são realizadas pelos servidores. É oportuno destacar que a diferenciação entre as atividades realizadas por meio de contratação e aquelas privativas dos servidores do TRE-PE ocorre em função do objeto, ou seja, o suporte remoto aos sistemas operacionais, clientes de email, aplicativos de escritório, tais como MS-Windows, MS-Office, LibreOffice, Outlook Express, Mozilla Thunderbird, Internet Explorer, Mozilla Firefox, dentre outros, bem como a investigação remota de problemas em equipamentos, são exemplos de atividades realizadas por meio da contratação do serviço, uma vez que há no mercado empresas com experiência e conhecimento nesta prestação de serviços especializados. Além disso, consiste em tarefas que, embora essenciais, são rotineiras e de baixa complexidade. Frise-se, porém, que o suporte técnico aos sistemas de informação que são de uso específico da Justiça Eleitoral e que não estejam documentados em Base de Conhecimento continuarão sendo realizados, exclusivamente, por servidores do quadro do TRE-PE, ou seja, chamados técnicos referentes aos sistemas que não existem no mercado, tais como SADP - Sistema de Acompanhamento de Documentos e Processos, SEI - Sistema Eletrônico de Informações, SGRH - Sistema de Gestão de Recursos Humanos, ELO - Eleitor Online, iPleno - Sistema de Gerenciamento de Sessões Plenárias, dentre outros mais de 100 sistemas utilizados neste Tribunal, como também ao SIS - Subsistema de Segurança da Justiça Eleitoral, terão seus problemas e dúvidas, ainda não constantes na Base de Conhecimento, esclarecidos e analisados exclusivamente por servidores da Instituição.

De forma sintética, o principal benefício da presente contratação é o provimento de um serviço essencial para o bom funcionamento de todas as unidades de TIC do TRE-PE, por meio do atendimento às demandas dos usuários de TIC do Regional, além do acréscimo de qualidade, eficiência e otimização dos serviços prestados, por meio da definição de níveis de serviço exigidos contratualmente e do gerenciamento adequado da execução do contrato por uma equipe de Fiscais do contrato formada por servidores do Tribunal. Espera-se ainda como benefício, a manutenção e busca de melhoria dos atuais níveis de satisfação dos usuários com os serviços ofertados pela STIC (Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação).

1.4 Alinhamento Estratégico (Art. 18, § 3º, II, d)

A contratação ora solicitada está alinhada aos Objetivos Estratégicos nº. 2 (Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas) e nº. 9 (Primar pela satisfação do usuário de TIC) do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação – PETIC 2016-2021 (Portaria TRE/PE nº. 203/2016), que por sua vez, estão alinhados ao Objetivo Estratégico nº. 9 do Planejamento Estratégico Institucional do TRE/PE (Res. TRE/PE nº. 240/2015), a saber, Assegurar a melhoria da governança e infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação. Outrossim, com a alocação do pessoal do quadro de TIC em atividades específicas, estratégicas e de gestão, será também contemplado, diretamente, o objetivo estratégico de nº. 1 do PETIC (Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal).

1.5 Referência aos Estudos Preliminares (Art. 18, § 3º, II, e)

Este Termo de Referência foi elaborado considerando os Estudos Preliminares constantes do Processo Administrativo SEI TRE/PE nº. 0025361-39.2016.6.17.8000.

1.6 Relação entre a demanda prevista e a quantidade de bens e/ou serviços contratados (Art. 18, § 3º, II, f)

Considerando a média mensal de 1400 chamados técnicos registrados no atual Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC (vide item 1 do Anexo A – Quantitativo de chamados por mês e ano – deste Termo de Referência), a presente contratação, **por estimativa**, terá como demanda prevista o atendimento de **16.800 chamados técnicos** no período de um ano.

1.7 Análise de Mercado (Art. 18, § 3º, II, g)

Dos Estudos Preliminares, verifica-se que os serviços pretendidos poderão ser fornecidos por diversas empresas do mercado de TIC, não se limitando a um fornecedor específico.

São exemplos de contratações públicas similares:

- **Tribunal Superior Eleitoral** – O TSE mediante Pregão eletrônico nº. 42/2014 e contrato nº. 16/2015, que tem por objeto a Contratação de 1.020.158,94 Unidades de Serviços Técnicos - UST para prestação de serviços de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral, celebrado em 27 de fevereiro de 2015;
- **Conselho Nacional de Justiça** – O CNJ por intermédio do Pregão eletrônico nº. 43/2014 e contrato nº. 34/2014, que tem por objeto a prestação de serviços de execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TIC, celebrado em 16 de outubro de 2014;
- **Tribunal de Contas da União** – O TCU por intermédio do Pregão eletrônico nº. 81/2015 e contrato nº. 41/2015, que tem por objeto a prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de tecnologia da informação, celebrado em 16 de novembro de 2015;

- **Tribunal Superior do Trabalho** – O TST por meio do Pregão eletrônico nº. 038/2014 e contrato nº. PE-038/2014, que tem por objetivo a prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto especializado de primeiro nível (Central Nacional de Atendimento) a usuários de soluções corporativas de tecnologia da informação da Justiça do Trabalho, com infraestrutura e recursos humanos próprios de operação dos serviços, celebrado em 2 de junho de 2014;
- **Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão** – O TRE-MA por meio do Pregão eletrônico nº. 53/2013 e contrato nº. 34/2014, que tem por objetivo a prestação de serviços especializados referentes ao atendimento e suporte de primeiro nível (Central de Serviço de TI) e manutenção de equipamentos eletrônicos, celebrado em 16 de junho de 2014;
- **Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina** – O TRE-SC por meio do Pregão eletrônico nº. 93/2016 e contrato nº. 106/2016, objetivando a contratação de serviços especializados e continuados de suporte a usuários de TI, sendo composto, em linhas gerais, pelo serviço de suporte técnico aos usuários (service desk), pela manutenção de equipamentos e infraestrutura e pelo auxílio no controle de ativos de TI, assim como pela supervisão do atendimento, celebrado em 21 de outubro de 2016;
- **Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região** – O TRT6 por meio do Pregão eletrônico nº. 43/2014 e contrato nº. 13/2015, que tem por objetivo a prestação dos serviços de atendimento a usuários, no formato de central de serviços (1º nível) e suporte técnico local (2º nível), no ambiente de tecnologia da informação, celebrado em 25 de maio de 2015.

1.8 Natureza do Objeto (Art. 18, § 3º, II, h)

Considerando que os processos judiciais e administrativos existentes neste Tribunal são fortemente apoiados pelos sistemas de informação que demandam a existência de um serviço de suporte técnico remoto para o atendimento às demandas em tempo hábil, identificamos que se trata de um serviço de **natureza contínua**, ou seja, pode ser estendido por mais de um exercício financeiro, pois é necessário à manutenção do desempenho de atividades essenciais do TRE-PE.

Trata-se, ainda, da execução de **serviços comuns**, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital, por meio de especificações usuais no mercado de TIC, nos termos do §1º do art. 1º da Lei nº. 10.520/02, c/c o §2º do art. 3º do Decreto nº. 3.555/00 c/c §1º do art. 2º do Decreto nº. 5.450/05 c/c §3º do art. 3º da Lei nº. 8.248/91.

1.9 Parcelamento ou não dos itens (Art. 18, § 3º, II, i)

Como o objeto da presente contratação é apresentado, por sua natureza, como um único serviço, não há como ser dividido.

1.10 Seleção do Fornecedor (Art. 18, § 3º, II, j)

Pelo exposto no item anterior, não há possibilidade da adjudicação ser realizada para mais de um fornecedor, pois o objeto da referida contratação é apenas o serviço de suporte remoto.

O objeto desta contratação tem padrão de qualidade e desempenho definidos objetivamente, além de se tratar de objeto plenamente disponível no mercado de TIC. Desse modo, consoante previsão do §1º do art. 1º da Lei nº. 10.520/02, c/c o §2º do art. 3º do Decreto nº. 3.555/00 c/c §1º do art. 2º do Decreto nº. 5.450/05 c/c §3º do art. 3º da Lei nº. 8.248/91, o processo licitatório deverá ser realizado na **modalidade pregão**, na **forma eletrônica** e do **tipo menor preço global**. Ressalte-se que a opção pelo menor preço global deve-se à indivisibilidade do objeto contratado.

As condições para habilitação serão dispostas no Edital.

1.11 Impacto Ambiental (Art. 18, § 3º, II, k)

Nenhuma adequação específica precisará ser realizada para a execução da contratação pretendida, pois, o serviço descrito já é prestado por meio da adesão ao Contrato TSE nº 16/2015, que se encerrará em Março de 2017, e será substituído pela contratação ora planejada. As medições dos indicadores de chamados podem ser feitas por ferramentas próprias do TRE-PE, já usadas atualmente para a medição dos indicadores exigidos no contrato corrente, sem a necessidade de ajustes.

1.12 Conformidade (Art. 18, § 3º, II, l)

No escopo desta contratação, não foram identificados regulamentos técnicos que precisam ser observados na prestação do serviço.

1.13 Obrigações Contratuais (Art. 18, § 3º, II, m)

Obrigações da CONTRATADA

Das disposições gerais:

- a) Dar plena e fiel execução ao contrato, respeitadas todas as cláusulas e condições estabelecidas neste termo;
- b) Fornecer o objeto adjudicado para o qual se sagrar vencedora, em estrita conformidade com as especificações e condições exigidas no Edital da licitação pertinente, bem como naquelas resultantes de sua proposta, devendo já estar incluídos nos valores propostos todos os custos, impostos, taxas e demais encargos pertinentes à formação do preço do chamado técnico;
- c) Executar os serviços objeto deste Termo de Referência com observância às normas previstas no Edital e no Contrato, conforme legislação vigente;
- d) Acatar as observações e decisões da gestão contratual;
- e) Zelar pela boa e completa execução dos serviços contratados e facilitar, por todos os meios, a ampla ação fiscalizadora do Contratante, atendendo prontamente às exigências que lhe forem solicitadas, inclusive referentes à apresentação de documentos comprobatórios da execução do contrato e os relacionados ao cumprimento de obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, quando for o caso;
- f) Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas;
- g) Reportar formal e imediatamente ao Gestor do Contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços, o alcance dos níveis de serviço ou o bom andamento das atividades do TRE-PE;
- h) Responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao TRE-PE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus profissionais, em razão da execução dos serviços contratados, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito;
- i) Não divulgar nem fornecer dados ou informações obtidos em razão deste contrato, e não utilizar o nome do Contratante para fins comerciais ou em campanhas e material de publicidade, salvo com autorização prévia;
- j) Manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, alteração da constituição social ou do estatuto, conforme o caso, principalmente em caso de modificação de endereço, sob pena de infração contratual;
- k) Seguir as instruções e observações efetuadas pelo Gestor do Contrato, bem como corrigir, às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios ou incorreções;
- l) Ceder ao TRE-PE, mediante expressa declaração firmada pelos responsáveis técnicos designados pela Contratada, conforme previsto no artigo 111 da Lei nº 8.666/93, c/c o artigo 4º da Lei nº 9.609/98, o direito patrimonial, a propriedade intelectual de toda e qualquer documentação e produto gerados;
- m) Responsabilizar-se pelo pagamento de eventuais multas e penalidades aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e/ou municipais, em consequências de fatos a si imputáveis, relacionados aos serviços contratados;
- n) Encaminhar ao Gestor do Contrato todas as notas fiscais para pagamento dos serviços prestados;
- o) Responder, por escrito, no prazo máximo de 24 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica, pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitados pelo Tribunal;
- p) Detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do TRE-PE, todo o conhecimento técnico utilizado na execução dos serviços, por meio de relatórios de atividades e procedimentos, dentre outras formas, para o devido registro das atividades operacionais na Base de Conhecimento;
- q) Garantir a execução dos serviços sem interrupção, mantendo equipe dimensionada adequadamente à execução dos níveis de serviço exigidos, substituindo ou contratando profissionais sem que isso implique acréscimos dos preços contratados;
- r) Elaborar e apresentar, mensalmente, Relatório Gerencial dos Serviços (RGS) executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados em confronto aos níveis de serviços exigidos, eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços. Um modelo de RGS encontra-se no item 1 do Anexo E deste

Termo de Referência. Ressalta-se que o recebimento e pagamento está condicionado à apresentação do Relatório;

s) Adequar e manter os níveis de serviço em sintonia com as alterações na plataforma tecnológica definida e utilizada, o que será objeto de comunicação prévia pelo TRE-PE;

t) Utilizar padrões de atendimento definidos em conjunto com o TRE-PE (nomenclaturas, metodologias, fraseologias, entre outros);

u) Responsabilizar-se, mediante a assinatura do respectivo Termo (vide item 5 do Anexo F deste Termo de Referência), pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao TRE-PE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer.

Dos Recursos Humanos Empregados:

a) Recrutar e selecionar os profissionais necessários à realização dos serviços, mantendo a qualificação técnica mínima exigida (vide Anexo C deste Termo de Referência);

b) Fornecer ao TRE-PE, antes da data de início da realização dos serviços e mensalmente, junto ao Relatório Gerencial dos Serviços (RGS), relação nominal dos técnicos que atuarão/atuarão no cumprimento do objeto contratado, atualizando-a sempre que necessário;

c) Manter seus profissionais nas dependências do TRE-PE adequadamente trajados e identificados com uso permanente de crachá, com foto e nome visível;

d) Manter atualizada a documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação ao Tribunal, sempre que solicitada;

e) Assumir exclusiva e total responsabilidade pelo vínculo empregatício do pessoal a ser utilizado na execução do serviço, bem como pelos encargos trabalhistas, previdenciários, sociais e fiscais, na forma da legislação respectiva;

e.1) Na hipótese do inadimplemento das obrigações trabalhistas ou previdenciárias, a Contratada será notificada para regularizar a situação, sob pena de rescisão do Contrato e execução da garantia contratual, para ressarcimento da Administração e dos valores das multas e indenizações a ela devidos (Arts. 78, inciso I, 80, inciso III e 87, da Lei nº 8.666/1993), além das penalidades previstas no Edital, neste Termo de Referência e no Contrato.

f) Realizar o pagamento dos salários e benefícios mensais e diários dos empregados nas datas regulamentares;

g) Controlar a jornada de trabalho dos profissionais que estiverem prestando serviço no TRE-PE, garantindo que sejam observados os limites previstos na Convenção Coletiva da Categoria;

h) Responsabilizar-se pela remuneração do serviço extraordinário eventualmente prestado, sem repassar o custo para o Tribunal;

i) Fornecer à fiscalização administrativa do contrato, junto com a nota fiscal para faturamento mensal, os comprovantes de quitação das verbas de natureza trabalhista, fundiária e previdenciária;

j) No momento da assinatura do contrato, autorizar a Administração Contratante a fazer o desconto na fatura e o pagamento direto dos salários e demais verbas trabalhistas aos trabalhadores, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por sua parte, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis, conforme inciso IV do art.19-A da IN nº 02/2008 – MPOG;

k) Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;

l) Manter o TRE-PE formalmente avisado sobre demissões de profissionais que lhe estejam prestando serviços, para fins de cancelamento da autorização de entrada e acessos a recursos de TIC, bem como encaminhar os Termos de Rescisão à gestão contratual, com os respectivos comprovantes de pagamento;

m) Indicar Preposto para gerenciar os profissionais envolvidos na execução dos serviços, de acordo com o previsto no art. 68 da Lei nº 8.666/93, apresentando o Termo de Nomeação do Preposto (vide item 1 do Anexo F deste Termo de Referência);

n) Cuidar para que o Preposto indicado mantenha permanente contato com o Gestor do Contrato, adote as providências requeridas, comande, coordene e controle a execução dos serviços contratados, em relação aos profissionais da contratada. Ademais, o Preposto deve apresentar o Termo de Conhecimento das Obrigações do Preposto (vide item 2 do Anexo F deste Termo de Referência) devidamente assinado;

o) Cumprir e garantir que os profissionais da contratada estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente ao código de Ética do TRE-PE, bem como às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do TRE-PE. Deve ser entregue o Termo de Ciência (vide item 3 do Anexo F deste Termo de Referência) de cada um dos profissionais da contratada, devidamente assinado, em até 2 (dois) dias antes de iniciar suas atividades junto ao TRE-PE;

p) Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros. Deve ser entregue o Termo de Confidencialidade da Informação (vide item 4 do Anexo F deste Termo de Referência) de cada um dos profissionais da contratada, devidamente assinado, em até 2 (dois) dias antes de iniciar suas atividades junto ao TRE-PE;

q) Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação por e-mail, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do TRE-PE;

q.1) O pedido de afastamento será motivado e justificado pelo Tribunal.

r) Não contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros, juízes ou promotores vinculados ao TRE-PE.

Obrigações do TRE-PE

a) Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes ao serviço contratado que venham a ser solicitados pela Contratada, por meio do Preposto;

b) Disponibilizar as instalações, o mobiliário e as estações de trabalho necessários à execução do serviço nas dependências do TRE-PE;

c) Disponibilizar ferramenta de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC para registro, acompanhamento e controle das solicitações, sendo vedado à Contratada utilizar ferramenta própria;

d) Disponibilizar ferramenta para apoio à gestão do conhecimento (Base de Conhecimento), sendo vedado à Contratada utilizar ferramenta própria;

e) Analisar mensalmente o Relatório Gerencial dos Serviços (RGS) executados pela Contratada, observando os indicadores e os níveis de serviço alcançados;

f) Comunicar oficialmente à Contratada quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento do serviço prestado;

g) Efetuar o pagamento mensal devido pela execução do serviço dentro do prazo estipulado, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais;

h) Proporcionar os recursos técnicos e logísticos necessários, definidos neste Termo de Referência, para que a Contratada possa executar o serviço conforme as especificações acordadas;

i) Exercer permanente fiscalização na execução do serviço, registrando ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado, determinando as medidas necessárias à regularização dos problemas observados;

j) Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso aos profissionais ou representantes da Contratada às dependências, aos equipamentos e aos sistemas de informação do TRE-PE relacionados à execução do serviço.

2 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA (Art. 18, § 3º, III)

2.1 Modelo de Execução e Gestão Contratual (Art. 18, § 3º, III, a)

2.1.1 Papéis (Art. 18, § 3º, III, a, 1)

A execução dos serviços contratados pressupõe a existência dos seguintes papéis e responsabilidades:

- a) **Patrocinador:** é o(a) Secretário(a) de Tecnologia da Informação e Comunicação, responsável por representar os interesses do TRE-PE no contexto da presente contratação, pela aprovação da necessidade, dos objetivos e, por fim, pela negociação das ações necessárias para a melhoria da Governança de TIC;
- b) **Responsável Técnico do TRE-PE:** é o(a) responsável técnico da Coordenadoria de Suporte da STIC;
- c) **Gestor do Contrato do TRE-PE:** é o(a) servidor(a) formalmente designado(a) pelo TRE-PE, responsável pelo acompanhamento e pela fiscalização técnica da execução contratual e, ainda, pela verificação dos resultados pretendidos e pelo recebimento definitivo do serviço;
- d) **Preposto da CONTRATADA:** pessoa indicada pela Contratada, responsável pela coordenação gerencial da execução do(s) serviço(s) contratado(s) e pela interlocução com o Gestor do Contrato do TRE-PE;
- e) **Equipe Técnica da CONTRATADA:** são os profissionais envolvidos diretamente na prestação do(s) serviço(s) contratado(s). Os requisitos mínimos de qualificação profissional desses profissionais estão especificados no Anexo C deste Termo de Referência.

2.1.2 Dinâmica (Art. 18, § 3º, III, a, 2)

INICIAÇÃO

• Reunião de Alinhamento de Expectativas

- a) Deverá ser realizada reunião presencial de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e em seus anexos, esclarecer possíveis dúvidas acerca do objeto e definir a data de início da execução do serviço;
- b) Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor do Contrato do TRE-PE, os membro(s) da equipe do STIC que atuarão na fiscalização do contrato e o Preposto da Contratada;
- c) A reunião realizar-se-á no edifício-sede do TRE-PE em até 10 (dez) dias corridos após a assinatura do Contrato de Prestação de Serviço, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato;
- d) Nessa reunião a Contratada deverá apresentar oficialmente seu Preposto e os Termos correspondentes (vide itens 1, 2 e 5 do Anexo F deste Termo de Referência).
 - d.1) Em até dois dias antes do início da prestação do serviço, a Contratada deverá apresentar a relação nominal dos técnicos, bem como fornecer as respectivas comprovações acerca dos requisitos de qualificação exigidos para a equipe técnica. Ressalta-se que as comprovações relativas à equipe técnica devem ser apresentadas sempre que houver alteração na equipe. Neste momento deverão ser também apresentados os Termos de Ciência e Confidencialidade da Informação de cada um dos profissionais (vide itens 3 e 4 do Anexo F deste Termo de Referência).
- e) A data de início da execução do serviço somente será considerada válida se a Contratada estiver operando de acordo com os requisitos previstos no Contrato, Edital e em seus anexos, com pessoal qualificado e devidamente treinado;
- f) Um participante da reunião, preferencialmente o Gestor do Contrato, elaborará memória da reunião, colherá as assinaturas dos participantes e fará constar do processo administrativo relativo ao contrato firmado.

PERÍODO DE ESTABILIZAÇÃO

Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de serviço e de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à Contratada realizar a adequação de seu serviço e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido.

Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:

- a) Para o 1º (primeiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 70% (setenta por cento) dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos;
- b) Para o 2º (segundo) mês de execução: atingir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos

resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos;

c) Para o 3º (terceiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos;

d) A partir do 4º (quarto) mês de execução: a Contratada deverá atingir 100% (cem por cento) dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos.

O não atingimento dos limites estabelecidos no período de estabilização ensejará a aplicação das penalidades previstas em Contrato.

Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

O dimensionamento das equipes para atendimento do objeto é de responsabilidade exclusiva da Contratada, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos neste Termo de Referência.

FORMA DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

O modelo de prestação de serviços será por solicitação, ou seja, a Contratada receberá (por meio de Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC) solicitações de atendimento dos usuários internos de TIC do TRE-PE. O serviço será medido mensalmente para a aferição da qualidade da prestação e pagamento da nota fiscal, e deve ser acompanhado diariamente pelos fiscais da Contratante, para fins de melhoria contínua da qualidade do serviço prestado.

A medição da prestação do serviço será por resultado, ou seja, será efetuada a cada solicitação dos usuários e consolidada mensalmente conforme indicadores definidos neste Termo de Referência.

Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade, o qual define o TRE-PE como responsável pela gestão, pela fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos do serviço entregue, e a Contratada como responsável pela execução e gestão do serviço, bem como pela gestão dos recursos humanos a seu cargo. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago pelo TRE-PE estará associado ao alcance de metas estabelecidas (níveis de serviço exigidos medidos por indicadores) para a prestação do serviço, por meio de cumprimento de níveis de serviço exigidos.

A execução do serviço será gerenciada pela Contratada, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados, com vistas a efetuar eventuais ajustes, quando necessários.

Para a execução das atividades, a Contratada seguirá os procedimentos/scripts (documentação técnica) adotados pelo TRE-PE e disponibilizados na Base de Conhecimento. Caso os procedimentos necessários para a execução de alguma atividade não estejam documentados e disponíveis, ou estejam desatualizados, caberá à Contratada coletar as informações atualizadas e submetê-las ao TRE-PE para aprovação.

Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento do serviço ou o alcance dos níveis de serviço exigidos deverão ser imediatamente comunicados ao Gestor do Contrato, que colaborará com a Contratada na busca da melhor solução para o problema.

A Contratada deverá iniciar a execução do serviço em data definida na Reunião de Alinhamento de Expectativas. A fixação da data deverá manter a continuidade do serviço prestado pela atual contratação.

ENCERRAMENTO

• Transferência de Conhecimento

Ao longo de toda a execução contratual, a Contratada deverá detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do TRE-PE, todo o conhecimento técnico utilizado na execução do serviço, a fim de que seja atualizada a Base de Conhecimento.

• Reunião de Validação das Expectativas

Da mesma forma como ocorrido na iniciação da prestação do serviço, poderá ser realizada uma reunião presencial com o objetivo de verificar se as expectativas foram alcançadas, de identificar possíveis ocorrências não desejáveis e de consolidar lições aprendidas.

Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor do Contrato, os membro(s) da

equipe da STIC que tenham atuado na fiscalização do contrato e o Preposto da Contratada.

A reunião realizar-se-á em até 15 (quinze) dias antes do encerramento da vigência do Contrato de Prestação de Serviço, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato.

VIGÊNCIA

O período de vigência do Contrato de Prestação de Serviço deverá ser de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, podendo, a critério da Administração, ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme art. 57, inciso II da Lei Nº. 8.666/1993.

DISPOSIÇÕES FINAIS

O TRE-PE não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade da Contratada para terceiros, sejam fabricantes, representantes ou quaisquer outros.

A Contratada deverá disponibilizar e manter cadastro atualizado dos profissionais autorizados a retirar e a entregar documentos, bem como daqueles que venham a ser designados para prestar serviço nas dependências do TRE-PE.

Os prestadores de serviço deverão observar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente do TRE-PE.

DA VISTORIA

As empresas, que desejarem, poderão vistoriar o local onde será prestado o serviço. Para isso, a vistoria deverá ser realizada até o último dia anterior à data de abertura da sessão, das 12h às 18h, mediante agendamento prévio feito diretamente à Comissão Permanente de Licitação (CPL).

As visitas deverão ser agendadas com antecedência mínima de 24h (vinte e quatro horas), e realizadas por pessoa especialmente credenciada como representante da licitante.

Em nenhuma hipótese a licitante/adjudicatária poderá alegar desconhecimento, incompreensão, dúvidas ou esquecimento de qualquer detalhe relativo à execução do objeto, arcando com quaisquer ônus decorrentes desses fatos.

Durante a visita, a empresa deverá assinar o Termo de Declaração de Visita Técnica, presente no Anexo G deste Termo de Referência.

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

A Tabela seguinte foi elaborada com os principais marcos e eventos relevantes que ocorrerão durante a execução da contratação:

Etapas	Descrição	Prazo
1	Assinatura do Contrato	Até 5 (cinco) dias úteis, contados da notificação.
2	Reunião de Alinhamento das Expectativas e entrega dos termos de nomeação do preposto, de conhecimento das obrigações do preposto e de responsabilização do patrimônio (vide itens 1, 2 e 5 do Anexo F deste Termo de Referência)	Até 10 (dez) dias corridos, contados da assinatura do Contrato.
3	Entrega da relação nominal dos técnicos, documentos de comprovação das qualificações técnicas e termos de Ciência e Confidencialidade da Informação (vide Anexo C e itens 3 e 4 do Anexo F deste Termo de Referência)	Até 2 (dois) dias antes do início da prestação do serviço.
		Até 20 (dias) corridos, contados da

4	Início da prestação do Serviço	Até 20 (dias) corridos, contados da assinatura do Contrato.
5	Entrega do Relatório Gerencial dos Serviços Executados	Até o 5º (quinto) dia útil de cada mês subsequente à prestação do serviço.
6	Emissão da TIPP (Tabela de Infrações e Pontos Perdidos) pelo TRE-PE	Até o 3º (terceiro) dia útil posterior à entrega do Relatório Gerencial dos Serviços Executados
7	Validação da TIPP (Tabela de Infrações e Pontos Perdidos) pelo Preposto da Contratada	Até 3 (três) dias corridos do recebimento da TIPP pelo Preposto da Contratada
8	Pagamento relativo ao Serviço	No prazo disposto nos artigos 5º, §3º, ou 40, XIV, “a”, da Lei n. 8.666/93, conforme o caso, após o encaminhamento da nota fiscal acompanhada da TIPP validada.
9	Reunião de Validação das Expectativas	Até 15 (quinze) dias antes do encerramento do Contrato.
10	Encerramento da prestação do serviço contratado	Data do encerramento da vigência do Contrato.

2.1.3 Instrumentos Formais (Art. 18, § 3º, III, a, 3)

Antes da realização do serviço, serão abertas Ordens de Serviço (vide modelo no item 2 do Anexo E deste Termo de Referência) com **valores estimativos** de chamados (com base na média de demanda dos meses anteriores), devendo ser definidas, obrigatoriamente, as datas de início e final de solicitação do serviço. A abertura da Ordem de Serviço deve ser realizada com antecedência mínima de 5 dias úteis do início de sua execução.

Todos os serviços demandados deverão ser executados pela Contratada somente após a emissão da Ordem de Serviço pelo fiscal demandante formalmente designado e em concordância com os processos e procedimentos técnicos definidos.

Uma vez emitida a Ordem de Serviço, os chamados técnicos serão abertos pelos próprios usuários (por meio de interface WEB) ou pela equipe de fiscalização do contrato e recepcionados pela equipe de atendimento no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC.

Não será aceito nem computado nenhum chamado aberto pela própria equipe da Contratada, mesmo que executado a contento e dentro dos padrões de qualidade definidos contratualmente.

2.1.4 Acompanhamento (Art. 18, § 3º, III, a, 4)

Mensalmente, a Contratada elaborará Relatório Gerencial de Serviços (RGS) referente ao serviço prestado no mês anterior, apresentando-o ao Gestor do Contrato em reunião realizada até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. No relatório, deverão constar, entre outras informações, os indicadores/metastas de níveis de serviço definidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, além de qualquer outra informação relevante para a gestão contratual.

O relatório deverá conter também os registros do acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados, dos ajustes eventualmente efetuados e das mudanças, problemas e indisponibilidades que impactaram os níveis de serviço exigidos.

2.1.5 Comunicação (Art. 18, § 3º, III, a, 5)

Deverão ser realizadas, a critério do Gestor do Contrato, reuniões de ponto de controle semanais, presenciais ou não, com o Preposto da Contratada, para avaliação do serviço prestado no período e verificação do atendimento aos requisitos contratuais.

A Contratada deverá disponibilizar sistema de comunicação eficiente (telefone, e-mail,

celular, fax e outros), para possível comunicação com o Gestor do Contrato.

A comunicação entre o Gestor do Contrato e o representante administrativo da Contratada deverá atender sempre aos procedimentos descritos e utilizar os modelos de documentos do Manual de Gestão de Contratos Administrativos na Justiça Eleitoral, com seu uso regulamentado pela IN TRE-PE nº 1/2011.

2.1.6 Recebimento (Art. 18, § 3º, III, a, 6)

Será preenchida pelo Gestor do Contrato, após a apresentação do RGS (Relatório Gerencial de Serviços), a Tabela de Infrações e Pontos Perdidos – TIPP (vide Anexo D), que servirá de base para o cálculo do valor da nota fiscal mensal. O recebimento do serviço prestado se dará por meio de assinatura do Gestor do Contrato e encaminhamento, ao Preposto, da TIPP devidamente preenchida, revisada e homologada pelo TRE-PE, a qual deverá conter todas as informações necessárias ao atesto da execução do serviço.

O envio da TIPP pelo gestor será realizado em até 3 (três) dias úteis após a reunião de apresentação do RGS. O Preposto deverá acusar o recebimento e assinar o documento em até 3 dias corridos.

Caso a Contratada deseje questionar o conteúdo estabelecido na TIPP, o Preposto deverá entrar em contato com o Gestor do contrato em até 3 dias corridos do recebimento da TIPP, e marcar uma reunião para apresentar as dúvidas e questionamentos. Nesta reunião, a TIPP deverá ser assinada pelo Preposto para a devida representação do recebimento do serviço. Caso ainda restem questionamentos da Contratada, ou discordância com a pontuação aplicada pelo gestor do contrato, a TIPP deverá ser assinada com ressalva e a Contratada deverá encaminhar ofício ao TRE-PE apresentando os questionamentos não solucionados com o Gestor.

2.1.7 Pagamento (Art. 18, § 3º, III, a, 7)

Com base no relatório (RGS) aprovado e na TIPP homologada, o Preposto encaminhará à Administração do TRE-PE a Nota Fiscal referente ao serviço prestado no período, já elaborada em consonância com as devidas infrações estabelecidas na TIPP.

O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao nível atingido para cada indicador considerado, sendo efetuados ajustes no valor, conforme pontuação acumulada na TIPP (Tabela de Infrações e Pontos Perdidos).

O valor do pagamento será calculado conforme a efetiva execução do serviço, devendo ser avaliados os indicadores alcançados e comparados com os níveis de serviço exigidos, implicando em abatimentos quando não forem atingidos, consoante gradação contida na própria TIPP.

Total de pontuação perdida = pontuação perdida na avaliação dos Níveis de Serviço + pontuação perdida na avaliação dos Critérios Gerais

O total de pontos da TIPP será o somatório da pontuação total referente aos níveis de serviço exigidos e da pontuação total referente aos critérios gerais de avaliação.

Para cada inadimplemento serão atribuídos pontos, implicando em abatimentos de 0,5% (meio por cento) sobre o valor total do pagamento mensal a cada 10 (dez) pontos perdidos.

No caso da Pontuação Total aplicada a um mês superar 500 (quinhentos) pontos, serão considerados apenas 500 (quinhentos) pontos para o cálculo do abatimento a ser aplicado, assim, o abatimento máximo a ser aplicado em um mês será de 25% do valor total do pagamento mensal.

A aplicação da Pontuação Total máxima definida no parágrafo anterior por dois meses consecutivos poderá gerar outras sanções previstas no contrato (penalidades dispostas no item 2.1.11, Descumprimento Contratual, deste Termo de Referência).

Nenhum pagamento será efetuado à Contratada antes de paga ou compensada a multa que, porventura, lhe houver sido imposta (art. 86, § 3º da Lei no 8.666/93), bem como os possíveis abatimentos referentes ao não atendimento aos níveis de serviço exigidos no Anexo B deste Termo de Referência.

A Contratada deverá emitir documento fiscal em conformidade com a legislação tributária, sob pena de devolução para que haja o acerto do faturamento, e o apresentar acompanhado da documentação descrita nos incisos subsequentes:

- I. Relação mensal de prestadores referente ao mês da prestação do serviço, na qual constem todos os empregados que atuaram no Tribunal, mesmo que transitoriamente em substituição à mão de obra faltante, com discriminação do período de atuação;

- II. Folha de pagamento do mês de referência constando todos os funcionários que prestaram serviço no Tribunal, ou contracheque individual de cada funcionário, e comprovante de depósito nominal;
- III. Guia de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social (GFIP), referente ao mês da prestação do serviço, com os respectivos comprovantes de pagamento;
- IV. Quando ocorrer demissão de pessoal, será necessário o encaminhamento dos Termos de Rescisão de Contrato de Trabalho e comprovante de pagamento, integrando-se à documentação exigida para pagamento da nota fiscal;
- V. Quando exigível, os Termos de Rescisão deverão estar homologados pelo sindicato que assiste a categoria profissional do trabalhador;

Os documentos comprobatórios acima listados são necessários apenas para os colaboradores que prestaram serviço nas dependências do TRE-PE por mais de 15 dias no mês em questão;

O pagamento será efetuado mensalmente pelo TRE-PE à Contratada após a apresentação dos documentos acima listados, os quais deverão vir acompanhados do Relatório Gerencial dos Serviços (RGS) e da Tabela de Infrações e Pontos Perdidos (TIPP) (vide Anexo D deste Termo de Referência), devidamente homologados pelo gestor do contrato.

2.1.8 Transferência de Conhecimento (Art. 18, § 3º, III, a, 8)

Ao longo de toda a execução contratual, a Contratada deverá detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do TRE-PE, todo o conhecimento técnico utilizado na execução do serviço, a fim de que seja atualizada a Base de Conhecimento.

2.1.9 Propriedade Intelectual (Art. 18, § 3º, III, a, 9)

Em conformidade com o Art. 111 da Lei nº 8.666/1993, devem ser preservados os direitos autorais e intelectuais dos produtos gerados durante a vigência do Contrato. Assim, os direitos de propriedade intelectual e autoral dos produtos gerados em decorrência da execução do objeto serão de exclusiva e permanente propriedade do TRE-PE.

2.1.10 Qualificação Técnica (Art. 18, § 3º, III, a, 10)

Todos os profissionais da Contratada alocados para a prestação do serviço objeto deste Termo de Referência deverão ter vínculo empregatício com a Contratada, regido pelas regras da Consolidação das Leis do Trabalho, sendo vedada a subcontratação.

Todos os técnicos da equipe de atendimento deverão possuir a qualificação técnica mínima definida no Anexo C deste Termo de Referência.

As qualificações exigidas para os profissionais que executarão o serviço contratado deverão ser comprovadas por meio dos documentos originais ou cópias autenticadas de diplomas ou certificados, em até 2 (dois) dias antes de iniciar suas atividades junto ao TRE-PE.

2.1.11 Descumprimento Contratual (Art. 18, § 3º, III, a, 11)

Com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei 8.666/1993 e no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002, a Contratada ficará sujeita às sanções previstas em Contrato no caso de descumprimento das obrigações pactuadas, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa.

As penalidades a seguir poderão ser aplicadas cumulativamente:

a) Advertência;

a.i) A Contratada será notificada formalmente pelo TRE-PE em caso de descumprimento de obrigação contratual e terá que apresentar as devidas justificativas em um prazo de, no máximo, 5 (cinco) dias úteis contados após o recebimento da notificação. Caso não haja manifestação dentro desse prazo ou o TRE-PE entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas, a Contratada será advertida.

b) Multa de:

b.i) 1% ao dia sobre o valor total do Contrato, no caso de atraso por período superior ao previsto para o início do serviço, limitado à incidência de 5 (cinco) dias. Caso ocorra o descumprimento da obrigação por prazo superior, poderá ser caracterizada a inexecução total do contrato, com a consequente aplicação da multa prevista na subalínea b.iii;

b.ii) 10% sobre o valor total do Contrato de Prestação de Serviço, no caso de inexecução parcial das obrigações assumidas;

b.iii) 20% sobre o valor total do Contrato de Prestação de Serviço, no caso de inexecução total das obrigações assumidas.

c) Impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais penalidades legais;

d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea c.

O valor da multa, aplicado após o regular processo administrativo, será descontado da garantia da Contratada. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a Contratada pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo TRE-PE à Contratada ou cobrados judicialmente.

Afora os percentuais de multa apresentados no item b, incidentes sobre o valor total do Contrato, o valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao acúmulo de pontos na Tabela de Infrações e Pontos Perdidos (TIPP), conforme discriminado no item 2.1.7 (Pagamento) e Anexo D.

3 REQUISITOS TÉCNICOS (Art.18, § 3º, IV):

Na execução do objeto contratado, a Contratada deverá atender requisições de serviço e/ou incidentes, atuando como ponto único de contato para todas as demandas referentes aos serviços de TIC do TRE-PE, em consonância com as orientações do framework ITIL V3 (*Information Technology Infrastructure Library*) e do COBIT 5 (*Control Objectives for Information and related Technology*), conjunto de boas práticas utilizadas no gerenciamento de serviços de TI (ITSM) e de Governança e gestão de TIC corporativa, respectivamente, cuja implantação tem sido fortemente incentivada pelos órgãos de controle.

As requisições de serviço e os incidentes que forem vinculados aos softwares de conhecimento geral (sistemas operacionais, suítes de escritório, navegadores, softwares de prateleira, entre outros) deverão ser solucionados pela equipe da empresa contratada, já as demandas associadas aos sistemas específicos da Justiça Eleitoral, para os quais ainda não existam solução documentada em Base de Conhecimento, deverão ser atendidas pelas equipes internas da STIC do TRE-PE.

O atendimento de campo será realizado por equipe interna do TRE-PE, cabendo ao serviço realizado no suporte de primeiro nível a realização remota dos procedimentos necessários a um correto diagnóstico do problema reportado pelo usuário, bem como o registro detalhado dos testes realizados, o qual deve ser feito em sistema próprio.

O TRE-PE disponibilizará para a Contratada a infraestrutura física (sala, mobiliário), computacional (microcomputadores, impressoras, rede local) e telefônica para a realização do serviço contratado, além do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, meio pelo qual serão formalizadas as solicitações dos usuários, será feito o registro das providências adotadas, escalonamento para as demais equipes de suporte, integrantes da estrutura organizacional da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) deste Tribunal, e o fechamento das demandas, após autorização dos usuários.

LOCAL E HORÁRIO DE EXECUÇÃO

O serviço deverá ser executado pela Contratada com recursos de infraestrutura tecnológica do TRE-PE, nas dependências do Tribunal e disponível da seguinte forma:

i) Ano não eleitoral: segunda a sexta-feira no horário das 8h às 19h, com exceção dos dias em que ocorre sessão plenária. Normalmente são realizadas até 2 sessões por semana, não havendo uma definição precisa do horário de término. Os horários das sessões plenárias serão devidamente comunicados à Contratada com antecedência mínima de 24h;

ii) Ano eleitoral: O serviço deverá estar disponível de segunda a sexta-feira como descrito no item (i), porém a partir da data do encerramento do prazo para registro de candidatos (Lei Complementar nº 64/1990, art. 16) passa a existir a necessidade de disponibilidade do serviço aos sábados, domingos e feriados, no horário das 8h às 19h, até o último domingo do mês de outubro, com a realização do 1º e 2º turno (se houver);

iii) Disponibilidade do serviço aos sábados, domingos e feriados, no horário das 12h às 19h ou em horário a ser definido e devidamente comunicado à Contratada com antecedência mínima de 72h, em caso de ocorrência de Eleições Suplementares;

iv) Disponibilidade do serviço nos dias e horários devidamente comunicados à Contratada com antecedência mínima de 72h, para atendimento extraordinário do Recadastramento Eleitoral com Coleta de Dados Biométricos.

O serviço será executado no TRE-PE, na cidade de Recife/PE, na Av. Gov. Agamenon Magalhães, nº 1.160, Graças, CEP 52010-904.

O TRE-PE dispõe de dados referentes ao volume de chamados técnicos (estatística mensal, estatística por hora) tanto para o ano eleitoral como para ano não eleitoral, conforme detalhado nos itens 1 e 2 do Anexo A deste Termo de Referência). Cabe ressaltar que não haverá pagamento adicional à Contratada nas janelas de atendimento estendido, situações relacionadas nos itens ii, iii e iv desta seção. A cotação de preço enviada no momento da apresentação das propostas deve levar em questão esta necessidade do TRE-PE.

DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS TÉCNICOS

A natureza do serviço a ser contratado, requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC disponibilizadas pela Contratante. Por esse motivo, será exigida da Contratada a disponibilidade permanente de equipe qualificada e dimensionada de forma compatível com a demanda esperada.

Importante ainda destacar que, diferentemente de outros órgãos, a demanda de serviço de suporte desta Justiça Especializada varia muito em decorrência do cumprimento de prazos legais, tanto em ano eleitoral como não-eleitoral. Tal sazonalidade é refletida nas estatísticas incluídas nos itens 1 e 2 do Anexo A deste Termo de Referência, e demandarão da empresa contratada uma agilidade na ampliação do seu quadro de colaboradores, quando necessário, para atender aos níveis de serviço definidos nesta contratação.

A solução a ser contratada, Suporte Técnico Remoto (Suporte Técnico de 1º nível - Service Desk), deve ser executada de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo Tribunal, bem como de acordo com as práticas preconizadas pela biblioteca ITIL V3 (*Information Technology Infrastructure Library*).

O Atendimento técnico de 1º Nível – N1 refere-se ao Ponto Único de Contato (PUC) dos usuários internos de serviços de TIC do TRE-PE para tratamento de incidentes, requisições de serviço, dúvidas e solicitações de atendimento. Cumpre a esta equipe efetuar o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução das solicitações, a partir de consultas à Base de Conhecimento e ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras.

O objetivo da equipe é fazer com que o máximo de solicitações sejam resolvidas nesse nível de atendimento. Requisições não solucionadas deverão ser encaminhadas para o 2º Nível de atendimento - N2, constituído pelas equipes internas de suporte da STIC.

A equipe de atendimento deverá estar disponível nos dias e horários descritos na seção anterior, LOCAL E HORÁRIO DE EXECUÇÃO, deste Termo de Referência, distribuída de modo que os níveis de serviço exigidos sejam atendidos ao longo de todo o horário de atendimento do TRE-PE. Cabe à Contratada estabelecer e controlar os horários de seus técnicos, assegurando-se que a equipe de atendimento esteja estrategicamente distribuída de acordo com os períodos de maior demanda dos usuários internos do TRE-PE. Esta necessidade se baseia na criticidade dos atendimentos realizados pela equipe, que não podem ter sua qualidade afetada negativamente em nenhum momento durante a prestação do serviço.

- A jornada e demais condições de trabalho dos profissionais devem respeitar ao regramento contido na Constituição Federal de 1988, Consolidação das Leis do Trabalho e demais Normas Coletivas da Categoria, estando tais observâncias sujeitas à fiscalização administrativa do TRE-PE.

São atribuições da Equipe de Atendimento Técnico de 1º Nível:

- a) Atuar como PUC (Ponto Único de Contato) entre o usuário e os provedores internos de serviços de TIC;
- b) Realizar atendimento telefônico e remoto de 1º nível aos usuários internos de serviços de TIC do TRE-PE, a partir das solicitações recebidas via Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, respeitando os níveis de serviço exigidos;
- c) Recepcionar, classificar, analisar, solucionar e registrar as soluções das solicitações dos usuários (incidentes, requisições de serviços, etc.), com auxílio de consultas à Base de Conhecimento;
- d) Registrar no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos incidentes, requisições, dúvidas ou orientações efetuadas pelos usuários, de forma que seja maximizado o nível de documentação das informações coletadas;
- e) Finalizar os chamados resolvidos no 1º nível de atendimento e nos demais níveis, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias para atualização da

Base de Conhecimento e geração das estatísticas de atendimento;

f) Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de softwares, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TRE-PE e seu uso;

g) Responder aos pedidos de informação dos usuários relativos às solicitações abertas;

h) Relacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças, de forma que a conclusão desses últimos automaticamente feche os primeiros;

i) Acompanhar diariamente a situação de todos os incidentes e solicitações de atendimento, desde o seu recebimento até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna da STIC do TRE-PE;

j) Identificar e reportar imediatamente ao Preposto problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico do TRE-PE ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;

k) Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do usuário, para diagnóstico, configuração, instalação, remoção de aplicativos e atualização de softwares, componentes e serviços;

l) Instalar/desinstalar softwares homologados pelo TRE-PE nas estações dos usuários por meio de acesso remoto;

m) Encaminhar pelo Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC para o 2º Nível de atendimento - N2, ou demais níveis de atendimento de serviços de TIC, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados, sendo necessário incluir a informação sobre o motivo do repasse;

n) Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de solicitações abertas, ainda que a solicitação já tenha sido repassada para outra equipe ou provedor de serviço interno;

o) Orientar o usuário quanto à importância da participação da pesquisa de satisfação relacionada ao atendimento, que é enviada automaticamente pelo sistema ao fechamento do chamado técnico, mas é de preenchimento opcional pelo usuário demandante.

Caso os usuários internos tenham falha no link de comunicação de dados, de forma a impossibilitar o registro de suas demandas no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, os chamados de suporte técnico serão abertos pela equipe de fiscalização do contrato e recepcionados pela equipe de atendimento. Não será aceito nem computado nenhum chamado técnico aberto pela própria equipe de atendimento, mesmo que executado a contento e dentro dos padrões de qualidade definidos contratualmente.

DO PREPOSTO

A Contratada deverá nomear um funcionário que será seu representante junto à Contratante. Este será responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal com o TRE-PE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

São atribuições do Preposto:

a) Gerenciar todos os profissionais da Contratada;

b) Garantir a fluidez e o bom desempenho do serviço de atendimento e suporte técnico de 1º nível;

c) Planejar, executar e manter capacitação dos profissionais alocados ao serviço, em todos os softwares e procedimentos pertinentes, prestando informações ao TRE-PE, quando solicitado;

d) Conduzir os processos de reciclagens técnicas periódicas, que correrão às custas da Contratada;

e) Implementar programas de aprimoramento da qualidade do serviço prestado;

f) Garantir e disseminar as normas operacionais e de Segurança da Informação do TRE-PE entre os profissionais alocados ao serviço contratado;

g) Zelar pela qualidade no atendimento;

- h) Zelar pela padronização dos procedimentos e postura adequada dos profissionais de atendimento;
- i) Controlar e administrar a frequência, escalas de trabalho, ausências, atestados, substituições, intervalos e pagamentos dos profissionais alocados na prestação do serviço;
- j) Providenciar relatórios relacionados ao desempenho do serviço;
- k) Executar e acompanhar o processo de seleção de novos profissionais;
- l) Interagir com o Gestor do Contrato acerca das ocorrências relacionadas com a administração do contrato;
- m) Coordenar os profissionais de forma a impedir que interrupções no serviço prestado possam trazer algum prejuízo ao TRE-PE;
- n) Interagir com o Gestor do Contrato em caso de dúvidas e falhas de comunicação para revisão de processos;
- o) Fazer o acompanhamento proativo com seus técnicos de atendimento em pontos como: postura, qualidade, nível de serviço e demais indicadores, perseguindo a manutenção de adequado clima organizacional, apurando os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e indiretamente, na capacidade produtiva dos profissionais de sua equipe, propondo ações e/ou soluções;
- p) Trabalhar pela padronização das informações no serviço de atendimento;
- q) Identificar e reportar oportunidades de ações para melhoria contínua dos níveis de serviço e dos processos envolvidos;
- r) Apoiar o controle, permissão, ativação, suspensão e cancelamento dos acessos físicos e lógicos referentes ao ambiente e sistemas do TRE-PE utilizados pela Contratada;
- s) Disponibilizar para consulta pelo TRE-PE, a qualquer tempo, a relação atualizada de todos os profissionais alocados ao serviço de atendimento;
- t) Avaliar diariamente os indicadores de Níveis de Serviço exigidos;
- u) Elaborar mensalmente, o Relatório Gerencial de Serviços (RGS). No Relatório, deverão constar, entre outras informações, os indicadores/metastas de níveis de serviço definidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, além de qualquer outra informação relevante para a gestão contratual;
- v) Dimensionar adequadamente a equipe, visando atender os níveis de serviço exigidos e a demanda presente ou expectativa futura;
- w) Participar de reuniões de ponto de controle semanais com o gestor do contrato e equipe de fiscais ou sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios, padrões de atendimento, bem como de outros assuntos pertinentes;
- x) Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução do serviço, não cabendo ao TRE-PE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer.
- y) Buscar a satisfação dos usuários relacionados ao serviço sob sua responsabilidade, esclarecendo possíveis pontos controversos relatados na pesquisa de satisfação, no tocante à equipe de atendimento de 1º nível – N1;

Disponibilização do Preposto

O Preposto ou ainda seu substituto formalmente designado, que responda pela execução do objeto da contratação e que tenha autonomia para executar as ações necessárias ao adequado cumprimento do contrato, deverá estar disponível no mesmo período da equipe de Atendimento Técnico de 1º nível. O Preposto poderá ficar alocado nas dependências do TRE-PE ou da Contratada. No caso de realizar suas atividades na dependência da Contratada, deverá estar disponível para contato por sistema de comunicação eficiente (telefone, e-mail, celular, fax e outros), para resolver situações que demandem a sua atuação. Caso a Contratada opte por manter o Preposto nas suas dependências, é necessário que o Preposto compareça ao TRE-PE, no mínimo, uma vez por semana para a reunião de ponto de controle com o Gestor e a equipe de fiscalização do Contrato. O Preposto não poderá fazer parte da equipe técnica responsável pela execução do serviço.

DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

Como critérios objetivos e mensuráveis serão estabelecidos níveis de serviço entre a Contratante e a Contratada, a fim de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com o serviço contratado. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como percentuais e tempo medido em horas e/ou minutos. Os serviços serão medidos com base em indicadores de níveis de serviço específicos, para os quais serão estabelecidas metas e faixas de atendimento.

A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a Contratada elaborar o Relatório Gerencial dos Serviços Executados, a partir de informações existentes no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC do TRE-PE, apresentando-o ao TRE-PE até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, as eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado e demais informações relevantes para a gestão contratual. Um modelo do Relatório Gerencial de Serviços está disponível no item 1 do Anexo E deste Termo de Referência.

A Contratada deverá atender aos chamados técnicos, registrados no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, devendo seguir as diretrizes de níveis de serviço elencadas no Anexo B deste Termo de Referência.

Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas ou por outros motivos os quais comprovadamente foram causados pelo TRE-PE, não serão motivos de ajustes no pagamento ou de aplicação de penalidades à Contratada.

Quando os serviços solicitados nos chamados dependerem de outras equipes que não a da Contratada, a contagem do prazo será suspensa a partir do repasse à outra equipe. A contagem de prazo será retomada quando o chamado for devolvido à Contratada. Na contagem dos prazos supramencionados, não serão contabilizados os tempos entre as 19h do mesmo dia às 8h do dia útil subsequente.

A priorização na resolução dos incidentes deve seguir a categorização das severidades a ser apresentada pela equipe técnica na Reunião de Alinhamento de Expectativas.

Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de serviço e de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à Contratada realizar a adequação de seu serviço e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido. Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites elencados no item 2.1.2 (PERÍODO DE ESTABILIZAÇÃO) deste Termo de Referência.

No curso do contrato, as metas definidas podem, motivadamente, serem flexibilizadas por acordo das partes, com vista a adaptar-se às possíveis mudanças de cenário do Contratante.

4 MODELOS (Art.18, § 3º, V):

Os modelos a serem utilizados na contratação estão dispostos nos Anexos deste Termo de Referência, podendo ser ajustados por acordo das partes:

- ANEXO A - Informações da Contratante
 - Item 1 - Quantitativo de Chamados por mês e ano
 - Item 2 - Distribuição de Chamados por hora
 - Item 3 - Ambiente computacional do TRE-PE
- ANEXO B - Diretrizes de Níveis de Serviço
- ANEXO C - Qualificações técnicas mínimas exigidas
- ANEXO D - Tabela de Infrações e Pontos Perdidos
- ANEXO E - Modelos
 - Item 1 - Modelo de Relatório Gerencial dos Serviços (RGS)
 - Item 2 - Modelo de Ordem de Serviço
- ANEXO F - Termos
 - Item 1 - Termo de Nomeação do Preposto
 - Item 2 - Termo de Conhecimento das Obrigações do Preposto
 - Item 3 - Termo de Ciência
 - Item 4 - Termo de Confidencialidade da Informação
 - Item 5 - Termo de Responsabilização de Patrimônio
- ANEXO G - Declaração de vistoria técnica

Declaração de Ciência - Res. CNJ 182

Declaro estar ciente das regras e diretrizes estabelecidas pela Resolução nº 182, de 17 de Outubro de 2013, do Conselho Nacional de Justiça - CNJ.



Documento assinado eletronicamente por **SÍLVIO ROMERO PRADO DE MELO, Assistente**, em 18/01/2017, às 19:10, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS CERQUEIRA DE ARAÚJO JÚNIOR, Chefe de Seção**, em 18/01/2017, às 19:12, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA, Coordenador(a)**, em 18/01/2017, às 19:19, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **BRUNA COELHO BARRETO CAMPELLO DE LIMA, Analista Judiciário(a)**, em 18/01/2017, às 19:34, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.trt-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0297386** e o código CRC **B19E27F5**.

0025361-39.2016.6.17.8000

0297386v44

Anexo A

INFORMAÇÕES DA CONTRATANTE

Item 1 – Quantitativo de chamados por mês e ano

	2012 ELEIÇÃO MUNICIPAL	2013	2014 ELEIÇÃO GERAL	2015	2016 ELEIÇÃO MUNICIPAL
JANEIRO	749	797	1075	739	1166
FEVEREIRO	792	791	1027	745	1593
MARÇO	1071	984	930	969	1535
ABRIL	1029	1261	1116	786	1407
MAIO	1401	1025	1070	1018	1378
JUNHO	1480	874	1040	918	1173
JULHO	2052	1277	1518	1290	1702
AGOSTO	2317	1125	1931	1222	1815
SETEMBRO	1843	1040	1646	1053	1454
OUTUBRO	1344	1036	1264	1187	1027
NOVEMBRO	989	902	879	1151	1337
DEZEMBRO	668	781	543	1095	947
TOTAL	15735	11893	14039	12173	16534

Dados extraídos do atual sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC em 12/01 às 9h00.

Item 2 – Distribuição de Chamados por Hora

2014	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
00:00 – 00:59												
01:00 – 01:59												
02:00 – 02:59												
03:00 – 03:59												
04:00 – 04:59												
05:00 – 05:59										1		
06:00 – 06:59			1		1				2	5	1	
07:00 – 07:59	14	20	13	14	25	14	28	23	37	25	9	8
08:00 – 08:59	67	91	62	97	63	74	87	103	101	70	65	33
09:00 – 09:59	78	77	73	88	85	87	106	155	157	83	91	36
10:00 – 10:59	84	73	55	87	77	84	123	157	177	113	82	38
11:00 – 11:59	88	62	70	76	103	76	143	168	168	107	84	47
12:00 – 12:59	106	64	67	86	79	72	129	158	135	105	77	40
13:00 – 13:59	136	140	117	131	142	139	187	176	171	119	113	67
14:00 – 14:59	160	121	135	166	148	125	189	226	190	184	103	78
15:00 – 15:59	121	144	101	122	101	94	168	195	155	144	94	62
16:00 – 16:59	97	87	80	79	88	91	147	164	146	129	58	42
17:00 – 17:59	57	69	60	72	63	86	99	190	96	88	51	34
18:00 – 18:59	42	47	61	62	51	65	56	110	65	54	27	36
19:00 – 19:59	18	26	24	32	36	22	41	72	25	25	18	19
20:00 – 20:59	7	6	10	4	6	10	11	22	18	7	4	2
21:00 – 21:59			1		1	1	4	9	1	3	2	1
22:00 – 22:59					1			3	1	1		
23:00 – 23:59									1	1		
TOTAL	1075	1027	930	1116	1070	1040	1518	1931	1646	1264	879	543

Dados extraídos do atual sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC em 12/01 às 9h00.

2015	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
00:00 – 00:59												
01:00 – 01:59												
02:00 – 02:59												
03:00 – 03:59												
04:00 – 04:59												
05:00 – 05:59												
06:00 – 06:59							1			2		1
07:00 – 07:59	3	5	13	14	14	24	13	19	18	27	20	32
08:00 – 08:59	40	40	59	76	71	114	100	90	77	66	97	108
09:00 – 09:59	48	56	85	83	115	106	173	133	89	117	115	157
10:00 – 10:59	52	54	74	69	83	104	137	113	119	96	105	131
11:00 – 11:59	59	65	72	61	84	81	127	97	99	116	99	108
12:00 – 12:59	56	73	82	58	89	67	110	85	72	118	84	79
13:00 – 13:59	105	99	101	93	124	114	144	156	137	155	142	95
14:00 – 14:59	127	114	146	112	113	109	173	183	141	153	155	134
15:00 – 15:59	73	82	104	79	107	73	103	128	108	97	116	88
16:00 – 16:59	72	62	82	57	112	42	85	73	65	85	87	66
17:00 – 17:59	37	38	63	35	49	45	64	67	57	61	69	39
18:00 – 18:59	37	31	50	39	44	27	43	53	37	54	35	37
19:00 – 19:59	23	23	32	9	11	12	15	21	28	29	23	16
20:00 – 20:59	7	3	6	1	2		1	4	4	4	4	3
21:00 – 21:59							1		2	5		1
22:00 – 22:59										2		
23:00 – 23:59												
TOTAL	739	745	969	786	1018	918	1290	1222	1053	1187	1151	1095

Dados extraídos do atual sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC em 12/01 às 9h00.

2016	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
00:00 – 00:59									1			
01:00 – 01:59												
02:00 – 02:59												
03:00 – 03:59												
04:00 – 04:59												
05:00 – 05:59												
06:00 – 06:59			1	1			1	1		1		
07:00 – 07:59	24	38	43	41	27	15	14	20	23	14	19	17
08:00 – 08:59	102	144	133	149	115	87	130	136	96	65	128	129
09:00 – 09:59	145	188	186	150	155	149	203	191	106	85	148	119
10:00 – 10:59	126	168	152	128	167	131	195	165	130	100	162	96
11:00 – 11:59	102	176	120	108	121	122	195	150	97	93	141	87
12:00 – 12:59	88	162	121	128	126	95	177	147	135	86	103	76
13:00 – 13:59	156	192	148	162	153	132	203	226	143	124	172	100
14:00 – 14:59	126	197	218	177	174	156	204	197	180	130	154	105
15:00 – 15:59	93	133	147	127	132	97	135	208	162	100	128	80
16:00 – 16:59	81	84	93	94	81	84	97	151	159	87	82	67
17:00 – 17:59	59	55	86	71	64	55	86	119	102	59	47	34
18:00 – 18:59	37	40	57	46	38	36	42	75	67	41	37	24
19:00 – 19:59	21	13	24	20	16	12	12	18	29	25	12	5
20:00 – 20:59	5	2	5	5	9	2	5	8	19	7	3	4
21:00 – 21:59	1	1					3	2	4	1		4
22:00 – 22:59								1		3	1	
23:00 – 23:59			1						1	6		
TOTAL	1166	1593	1535	1407	1378	1173	1702	1815	1454	1027	1337	947

Dados extraídos do atual sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC em 12/01 às 9h00.

Item 3 – Ambiente Computacional do TRE-PE

Introdução

As descrições contidas neste Anexo têm por objetivo apresentar as plataformas tecnológicas existentes e em uso na instituição. O TRE-PE, todavia, se reserva o direito de poder alterar, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, qualquer item ou até mesmo a totalidade do ambiente aqui descrito, em função de suas necessidades, sem qualquer anuência ou manifestação da Contratada.

Seguem abaixo as informações básicas sobre o ambiente de desenvolvimento e da plataforma tecnológica do TRE-PE. A licitante poderá visitar as referidas instalações.

Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRE-PE

- **Hardware**
 - Microcomputadores: 1300
 - Notebooks: 100
 - Impressoras:
 - Laser: 200
 - Matriciais: 500
 - Scanners: 100
- **Software**
 - **Sistemas Operacionais:**
 - Windows XP

- Windows 7 Professional Edition
- **Sistema de Diretório:**
 - Microsoft Active Directory
- **Ferramentas de Escritório:**
 - Microsoft Office (97, 2000 e 2007)
 - Libre Office
- **Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC:**
 - SAC (Sistema de Acompanhamento de Chamados) – Sistema desenvolvido pelo TRE-PE
- **Cliente do SGBD:**
 - Oracle 10gR1
- **Ferramentas de Acesso Remoto:**
 - UltraVNC
 - Conexão de Área de Trabalho Remota (Ferramenta do Microsoft Windows)
- **Softwares comuns a todas as máquinas:**
 - Antivírus Trend Micro OfficeScan
 - Navegadores Web:
 - Microsoft Internet Explorer
 - Mozilla Firefox
 - Google Chrome
 - Compactador de arquivos 7-Zip
 - Impressora virtual doPDF
 - Adobe Flash Player
 - Leitor de PDF Adobe Acrobat Reader

- Clientes de Correio Eletrônico:
 - Microsoft Outlook Express
 - Mozilla Thunderbird
 - Zimbra Desktop
- **Softwares diversos presentes em algumas máquinas:**
 - ABBYY FineReader 6.0 Sprint
 - ABBYY FineReader for ScanSnap (TM) 4.1
 - Acesso Administração
 - Acesso Cliente
 - ActSys
 - Adobe Acrobat 5.0
 - Adobe Acrobat Professional
 - Adobe Acrobat 9 Standard - Italiano, Espanhol, Nederlands, Português
 - Adobe AIR
 - Adobe Digital Editions 3.0
 - Adobe Download Assistant
 - Adobe Download Manager
 - Adolix Split and Merge PDF v2.1
 - Advanced Installer 11.1
 - Advanced-System Protector
 - Airplane Mode Hid Installer
 - Aleph 18.01
 - Aleph 22
 - Amarelinho 1.0
 - Among the Sleep
 - Android SDK Tools
 - Android Studio
 - ANT Drivers Installer x64
 - Apache Tomcat 4.1 (remove only)
 - Apache Tomcat 7.0 Tomcat7 (remove only)
 - Apple Application Support
 - Apple Mobile Device Support
 - Apple Software Update
 - Applian FLV Player
 - Aptana Studio 3
 - ArcSoft TotalMedia 3.5
 - ArcSoft Webcam Sharing Manager
 - Arquivo
 - Arquivo do WinRAR
 - Ashampoo Burning Studio FREE v.1.14.5
 - ASI - Automation System of Inventory
 - Ask Toolbar
 - AT&T Service Activation
 - Atheros Driver Installation Program
 - ATI Catalyst Control Center
 - ATI Display Driver

- Atmel TPM Driver Installer 3.0.3.15
- Atmel TPM Driver Installer 4.1.0.0
- aTube Catcher
- Audacity 2.0.6
- Aurélio – Século XXI
- AutoCAD 2011
- AutoCAD 2013
- AutoCAD 2014
- Autodesk 360
- Autodesk AutoCAD
- Autodesk Revit 2013
- Autodesk Revit 2014
- Autodesk Workflows
- Avidemux 2.6 - 32 bits (32-bit)
- Axialis IconWorkshop 6.70
- AXIS Camera Management 2.00
- Babylon toolbar on IE
- Baixou Agora App
- Banco Central do Brasil - PASC10 (remover)
- BDE_ENT
- BIAFLabel
- BioAPI Framework
- BioEstat 4.0
- BioExcess
- BioShock
- BioUniStation 3.1.5_045D-Win32
- BioUniStation 3.1.5_046.5D-Win32
- BisAdapter 1.0_1135
- BisAdapter 1.0_1492
- Bitvise SSH Client 7.15 (remove only)
- Bizagi Modeler
- Bizagi Process Modeler
- Bluefire Reader for Windows
- BlueStacks
- BlueStacks App Player
- Bluetooth XP Suite
- Bonjour
- Borderlands 2
- Borland Database Engine Merge Module
- Borland Delphi 5
- Borland Developer Studio 2006
- Broadcom NetXtreme-I Netlink Driver and Management Installer
- Broadcom TPM Driver Installer
- BS.Player FREE
- BS_Player Toolbar
- BufferChm
- Bus 3.1.4_455
- Bus 3.1.4_607
- ByteFence Anti-Malware
- C3400 Series GDI Driver from OKI® Printing Solutions for Windows
- C3400n series Status Monitor from OKI® Printing Solutions for Windows Vista x64 Edition - Windows Vista

- CACIC
- Calculadora Inteligente FREE (Remove)
- CaliberRM SDK
- Calibre
- Câmera Akiyama 1.1
- Camtasia Studio 8
- CandEx2006 versão 2.0.1
- Candex2010
- Candex2012
- Candex2016_Oficial
- Candex2016_Simulado
- Canon Utilities Digital Photo Professional
- Canon Utilities EOS Utility 2
- Canon Utilities Picture Style Editor
- canonSX160IS 1.0
- CardMinder
- CardMinder V4.1
- Carsybde v. 1.1
- CashReminder
- CCleaner
- CCleaner (remove only)
- CDBurnerXP
- CDex - Open Source Digital Audio CD Extractor
- CesarFTP 0.99g
- CGS17_Setup_x64
- Chamada de Senhas wide
- Check Point SmartConsole R77.20
- Chivalry: Medieval Warfare
- Cisco EAP-FAST Module
- Cisco LEAP Module
- Cisco Packet Tracer 6.0.1
- Cisco PEAP Module
- Citrix online plug-in
- Claro 4GMax Hostless Modem
- Clavier+ 10.6.8
- ClearThink
- CMSClient 1.0.0.38
- CNPJ (PGD) – versão 3.0
- CNPJ (PGD) – versão 3.4
- Cobian Backup 11 Gravity
- Codec Decoder Pack
- ColorPic
- Common Desktop Agent
- Complemento do Centro de Produtividade para ThinkCentre
- ComponentOne Studio Enterprise®
- Composite 2013
- Composite 2013 64-bit
- Conexant 20585 SmartAudio HD
- Conexões de rede Intel(R)
- CONNECTVDigital
- construir6Ano
- ContentSAFER for Wizmax
- ConTEXT v0.98.6

- Controle ActiveX do Windows Live Mesh para Conexões Remotas
- ConvertAd
- ConvertHelper 3.2
- Core FTP LE
- CorelDRAW Graphics Suite
- Corner Sunshine
- CPUID CPU-Z 1.66.1
- CPUID HWMonitor 1.27
- Crimson Editor SVN286M
- CueTour
- Custom
- CuteFTP
- CuteFTP 6 Professional
- CutePDF Writer 3.1
- CyberLink PowerDVD
- D-Book 5.5.5
- D-Book 6.5.4
- D-Link Connection Manager v2.0.2BR
- D3DX10
- DAEMON Tools Lite
- Data Access Objects (DAO) 3.5
- Dawn
- DBeaver
- DBX Extract Free 1.0
- DebugBar v6.4 for Internet Explorer (remove only)
- DebugBar v7.0.2 for Internet Explorer (remove only)
- Dell Backup and Recovery
- Dell Backup and Recovery - Support Software
- Dell Client System Update
- Dell Command | Update
- Dell ControlVault Host Components Installer 64 bit
- Dell Custom Help
- Dell Data Protection | Access
- Dell Digital Delivery
- Dell Edoc Viewer
- Dell Power Manager
- Dell Protected Workspace
- Dell Touchpad
- Dell Webcam Central
- DellAccess
- DesktopConfig
- Destination Component
- Destinations
- DeviceManagementQFolder
- Diagnóstico da impressora Samsung
- Dic Michaelis - UOL
- Dicionário eletrônico Houaiss 3.0
- DigiBestDriver
- Digifort - IP Surveillance System
- Digifort Enterprise 6.5
- Direct Printing Utility
- DirectX 9 Runtime
- Dirf 2013

- Dirf 2014
- Dirf 2015
- Dirf 2016
- Dirty Bomb
- Disco de recordação HP
- DisplayLink Core Software
- Divulga
- DivX 4.02 Codec
- DJ Java Decompiler v.3.12.12.96
- DLC Quest
- DocProc
- DocProcQFolder
- doPDF
- doPDF 6.2 printer
- doPDF 7.2 printer
- doPDF 7.3 printer
- doPDF 8
- Doro 1.99
- Double Driver
- Drive de Impressora FAX DÃgitro
- Driver Booster 2.1
- Driver do Coletor de Assinatura 1.0
- DriverIdentifier 4.2.8
- DriverToolkit version 8.3.0.0
- DriverToolkit version 8.4.0.0
- Dupe Remover for Outlook Express and Windows Mail version 3.5

- DVD Shrink 3.2
- DVDVideoSoftTB Toolbar
- DW WLAN Card Utility
- DWG TrueView 2008
- DWG TrueView 2013
- Easy Language 4.0
- EasyZip
- eBay Icon
- ERecordScreen
- EditPad Lite 7.3.5
- EgiTec Fingerprint Driver
- Elevated Installer
- eM Client
- EMBASSY Client Core
- Emu42 1.17
- Endereçador Escritório v2.0.4
- Endereçador Escritório v2.1.0
- Endereçador Escritório v2.2.4
- Enterprise Architect
- Enterprise Architect 10
- Enterprise Architect 9.1
- EPSON LQ-590_2090 Manual
- EPSON Printer Software
- Estudo de melhoria do produto HP Officejet Pro 8600
- eSupportQFolder
- Evernote v. 5.9.1
- Evernote v. 6.4.2

- Exe to msi Converter free
- Exe to msi Converter Pro
- Exibir Manual do Usuário
- Expede Cliente – Versão 1.8.5.0
- Expede Zona – Versão 1.1.4
- FaleWEB
- FARO LS 1.1.406.58
- FARO LS 1.1.408.2
- FARO LS 1.1.501.0 (64bit)
- FARO LS 4.8.2.25521
- FBR - Flash Backup Restore
- Fences
- ffdshow v1.1.3452 [2010-05-24]
- File Extension Manager
- FileSeek 4.5
- FileViewPro
- FileZilla Client
- Filzip 3.06
- Fingerprint Driver
- Fingerprint Lock Management System
- Firebird 1.5.3.4870
- Firebird 2.0.1
- Firebird 2.0.4.13130 (win32)
- First PDF - Converts PDF to Word, Text, Excel, HTML and Images.
- Fiscaliza_2016
- Flash Backup Restore v2.4.3.0
- FLV Player 2.0, build 23
- FontNav
- FormatFactory
- Fotosizer 2.09
- Foxit Cloud
- Foxit PDF Editor
- Foxit PhantomPDF
- Foxit PhantomPDF Standard
- Foxit Reader
- Framed Display
- Free 3GP Video Converter version 3.4
- Free AVI Video Converter version 5.0.54.1215
- Free CD to MP3 Converter
- Free Download Manager 3.0
- Free MP3 Cutter 1.01
- Free MP3 Cutter 2.1
- Free PDF to Word Doc Converter v1.1
- Free WMA to MP3 Converter 1.16
- Freemake Video Converter version 2.3.0
- FreeMind
- FreeMouseAutoClicker 3.6
- FreeRIP v3.6
- FullDPAppQFolder
- GBBD Banco do Brasil
- GBBD Caixa Economica Federal
- GCAP2010
- Gemalto

- Gemplus Smart Card Reader Tools
- Gerador de Mídias Parametrizado v2.0.2.1
- Giesecke & Devrient GmbH StarSign CUT
- GIMP 2.8.0
- GIMP 2.8.18
- GIMP 2.8.6
- Git version 1.9.4-preview20140815
- Git version 2.10.0
- Git version 2.10.1
- Git version 2.9.2
- GlassFish Server Open Source Edition 4.0
- GlassFish Server Open Source Edition 4.1.1
- Global VPN Client
- GNS3 1.2.3
- GnuWin32: Gzip-1.3.12-1
- GOM Player
- Google Chrome
- Google Drive
- Google Earth
- Google SketchUp 8
- Google SketchUp Pro 7
- Google Talk Plugin
- Google Toolbar for Internet Explorer
- Google Update Helper
- Google+ Auto Backup
- GPBaseService2
- GPERedMon - Redirection Port Monitor
- GPL Ghostscript
- GPS
- Greenshot 1.2.8.12
- Griaule FingerCap USB Driver vr. 1.2
- Griaule FingerCap USB Driver vr. 2.1
- Grupo Elogica Printer PDF
- GSview 5.0
- GU Player (remove only)
- Guia do Operador B4400 4600
- Guia do Operador C3400
- GX Full Uninstall
- HD Tune 2.55
- HeidiSQL
- Hi-Rez Studios Authenticate and Update Service
- High Definition Audio - KB888111
- High Definition Audio Driver Package - KB835221
- High Definition Audio Driver Package - KB888111
- HijackThis 1.99.1
- Hotkey 2.34.48
- HotSwapFlash 1.9.8.0
- HP 20b Virtual Calculator
- HP 30b Virtual Calculator
- HP 3D DriveGuard
- HP Client Security Manager
- HP Color LaserJet 5550
- HP Customer Experience Enhancements
- HP Deskjet 1000 J110 series Ajuda

- HP Deskjet 1000 J110 series Estudo de aprimoramento de produtos
- HP Deskjet 1000 J110 series Software básico do dispositivo
- hp deskjet 5600
- hp deskjet 5600 series
- HP Documentation
- HP Drive Encryption
- HP ESU for Microsoft Windows 7
- HP ESU for Microsoft Windows XP
- HP FWUpdateEDO2
- HP HD Webcam Driver
- HP Hotkey Support
- HP Imaging Device Functions 13.0
- HP Imaging Device Functions 7.0
- HP Imaging Device Functions 9.0
- HP LaserJet 2410/2420/2430
- HP OCR Software 9.0
- HP Officejet Pro 8600 Ajuda
- HP Photo and Imaging 2.0 - Deskjet Series
- HP Photo Creations
- HP Photosmart Essential
- HP Photosmart Essential 3.5
- HP Photosmart Premier Software 6.5
- hp print screen utility
- HP Printer Access Tool
- HP Scanjet 3800 series 7.0
- HP Scanjet G2710
- HP Scanjet G2710 9.0
- HP Setup
- HP SoftPaq Download Manager
- HP Software Setup
- HP Software Update
- HP Solution Center 13.0
- HP Solution Center 7.0
- HP Solution Center 9.0
- HP Support Assistant
- HP Support Solutions Framework
- HP Update
- HP USB Docking Video
- HPDiagnosticAlert
- HPE Power Advisor
- HPE Sizing Tool Update Components
- hpg2710
- hpg2710QFolder
- hpg3800
- hpg3800QFolder
- HPPhotosmartEssential
- HPPProductAssistant
- HSF - HotSwapFlash 3.4.1.0
- HSF - HotSwapFlash 3.5.0.0
- HUAWEI DataCard Driver 3.10.00.00
- I.R.I.S. OCR
- IBScanUltimateSDK

- iCloud
- iDRS(tm) OCR Software by I.R.I.S
- IDT Audio
- IETester v0.4.12 (remove only)
- IETester v0.4.7 (remove only)
- IETester v0.5.2 (remove only)
- IETester v0.5.4 (remove only)
- IHMC CmapTools v5.05.01
- IMAPSize 0.3.7
- ImgBurn
- Infineon TPM Professional Package
- InfoPower 2000 Professional for Delphi 5
- InfoPower 4 Professional for Delphi 4
- Instalador do BRS
- InstallShield Express 4 Borland Free Edition
- InstantShareDevices
- Insyde Airplane Mode HID Mini-Driver
- InterBase
- Internet Explorer 11
- Internet Explorer Administration Kit 11
- InterVideo Register Manager
- InterVideo WinDVD
- iOSInstaller
- iReport 2.0.4
- iReport 3.7.1
- iReport 3.7.2
- iReport 4.0.2
- iReport 5.0.4
- iReport 5.6.0
- IrfanView (remove only)
- ITR2013 – Declaração do Imposto sobre a Propriedade Territorial Rural
- ITR2014 – Declaração do Imposto sobre a Propriedade Territorial Rural
- ITR2015 – Declaração do Imposto sobre a Propriedade Territorial Rural
- J2SE Development Kit 5.0 Update 14
- J2SE Development Kit 5.0 Update 22
- J2SE Runtime Environment 5.0 Update 12
- J2SE Runtime Environment 5.0 Update 14
- J2SE Runtime Environment 5.0 Update 15
- J2SE Runtime Environment 5.0 Update 22
- Java 2 Runtime Environment, SE v1.4.1_02
- Java 2 Runtime Environment, SE v1.4.2_01
- Java 2 SDK, SE v1.4.2_01
- Java 7
- Java 8
- Java Advanced Imaging 1.1.2_01 For JDK
- Java Advanced Imaging 1.1.2_01 For JRE
- Java Advanced Imaging 1.1.3 for JDK
- Java Advanced Imaging 1.1.3 for JRE
- Java Advanced Imaging Image I/O Tools 1.1 for JDK
- Java Advanced Imaging Image I/O Tools 1.1 for JRE
- Java Auto Updater

- Java DB 10.6.2.1
- Java Runtime 1.5.0_03 for Borland COM APIs
- Java SE Development Kit 7
- Java SE Development Kit 8
- Java Web Start
- Java(TM) 6
- Java(TM) 7
- Java(TM) SE Development Kit 6
- Java(TM) SE Runtime Environment 6
- JetBrains PyCharm Community Edition 2016.2.3
- JMicron Flash Media Controller Driver
- JpegExpress
- JProfiler 8.0.1
- JProfiler 8.1.4
- JUDE Community 5.4.1
- Junk Mail filter update
- Juris SÃntese IOB
- K-Lite Codec Pack
- K-Lite Mega Codec Pack
- KeePass Password Safe
- KitBio 1.4.11
- KitBio 1.4.13
- KitBio Updater 0.1
- KMPlayer (remove only)
- Kobo
- LastPass (apenas desinstalar)
- Leadcore 57xx Driver Package
- Lenovo Fingerprint Software
- Lenovo Mouse Suite
- Lenovo Power Management Driver
- Lenovo Smart Card Reader
- Lenovo System Update
- LenovoUsbDriver 1.1.15
- Lexmark Driver TWAIN de rede Desinstalador
- Lexmark Phone Book
- Lexmark Printer Driver Configuration Utility
- Lexmark Software Uninstall
- Lexmark Travel Print
- Lexmark Universal v2 Desinstalador
- Lexmark Universal v2 PS3 Print Driver
- Lexmark Universal v2 XL Print Driver
- LG United Mobile Driver
- LightScribe 1.4.74.1
- LogMeIn Hamachi
- Longman DicionÃrio Escolar
- Macromedia Fireworks 8
- Macromedia Shockwave Player
- Magic DVD Copier V8.2.0
- McAfee Security Scan Plus
- MDG Link for Microsoft Visio
- MDG Technology for BPMN 1.3
- Media Player Codec Pack 4.2.0
- Media Player Codec Pack 4.3.3
- MediaCoder 0.8.38.5780

- Mesh Runtime
- Metro Last Light
- Microsoft .NET Framework 1.1
- Microsoft .NET Framework 2.0
- Microsoft .NET Framework 3.0
- Microsoft .NET Framework 4
- Microsoft .NET Framework 4.5
- Microsoft .NET Framework 4.6.2
- Microsoft ActiveSync
- Microsoft Antimalware
- Microsoft Antimalware Service Multi-Language Pack
- Microsoft Application Error Reporting
- Microsoft Chart Controls for Microsoft .NET Framework 3.5 (KB2500170)
- Microsoft Compression Client Pack 1.0 for Windows XP
- Microsoft Default Manager
- Microsoft Games for Windows - LIVE
- Microsoft Games for Windows - LIVE Redistributable
- Microsoft IntelliPoint 5.5
- Microsoft IntelliType Pro 6.1
- Microsoft Internationalized Domain Names Mitigation APIs
- Microsoft Kernel-Mode Driver Framework Feature Pack 1.9
- Microsoft Lync Web App Plug-in
- Microsoft National Language Support Downlevel APIs
- Microsoft Save as PDF or XPS Add-in for 2007 Microsoft Office programs
- Microsoft Search Enhancement Pack
- Microsoft Security Client
- Microsoft Security Essentials
- Microsoft Silverlight
- Microsoft Software Update for Web Folders (Portuguese (Brazil)) 12
- Microsoft SQL Server 2005 Compact Edition [ENU]
- Microsoft User-Mode Driver Framework Feature Pack 1.0
- Microsoft User-Mode Driver Framework Feature Pack 1.0.0 (Pre-Release 5348)
- Microsoft Virtual PC 2007
- Microsoft Virtual PC 2007 SP1
- Microsoft Visio Viewer 2010
- Microsoft Visio Viewer 2013
- Microsoft Visual Basic for Applications 7.1 (x64)
- Microsoft Visual Basic for Applications 7.1 (x64) English
- Microsoft Visual Basic for Applications 7.1 (x64) Portuguese (Brazil)
- Microsoft Windows 7 Professional Edition
- Microsoft Windows 8.1 Pro
- Microsoft Windows Server 2003 Standard Edition
- Microsoft Windows XP Professional
- Microsoft WinUsb 1.0
- Microsoft XML Parser
- Microsoft XNA Framework Redistributable 4.0 Refresh
- Microsoft_VC80_CRT_x86
- Microsoft_VC90_CRT_x86
- MiKTeX 2.9

- MiniTool Partition Wizard Home Edition 5.2
- ML490/491 Logo Driver
- Mobile Broadband Connect
- Mobizen
- Módulo de Segurança - Banco do Brasil
- Motorola Device Software Update
- Mouse Suite
- MOV to AVI MPEG WMV Converter 6.4.0311
- Movie Maker
- MozBackup 1.5.1
- MP3 Cutter 1.1.1
- MPC-HC 1.7.10
- MPC-HC 1.7.8 (64-bit)
- mProSafe
- MSVCRT
- MSVCRT110
- MSVCRT110_amd64
- MSVCRT_amd64
- MSXML 4.0 SP2 (KB954430)
- MSXML 4.0 SP2 (KB973688)
- MSXML 4.0 SP2 Parser and SDK
- MSXML 4.0 SP3 Parser
- MSXML 4.0 SP3 Parser (KB2758694)
- MSXML 6.0 Parser
- MSXML 6.0 Parser (KB925673)
- MSXML 6.0 Parser (KB927977)
- MSXML 6.0 Parser (KB933579)
- MTP Porting Kit
- Multilizer PDF Translator (Build 10.3.2)
- mWlsSafe
- MyMorph
- Nero 8 Essentials
- Nero BurnRights (Ahead Software)
- NetBeans IDE 7.4
- NetBeans IDE 8.0
- NetBeans IDE 8.1
- NFE2014-Validação
- Nmap 5.61-Spiceworks
- Notepad++
- novaPDF 8 add-in for Microsoft Office (x86)
- novaPDF 8 Printer Driver
- novaPDF 8 SDK COM (x64)
- novaPDF 8 SDK COM (x86)
- NSClient++ (x64)
- NTRU TCG Software Stack
- NUnit 2.2
- NVIDIA Drivers
- NVIDIA PhysX
- ocenaudio
- OCR Software by I.R.I.S 7.0
- OCR Software by I.R.I.S. 13.0
- OCS Inventory NG Agent 2.1.1.1
- odf-converter-integrator
- Oi – Gestão de Contas Corporativas

- OKI C3400n Status Monitor
- Oki Network Card Setup
- OKI Network Extension
- omiga-plus uninstall
- On Screen Display
- opensource
- OpenSSL 1.0.1i (64-bit)
- Opera 11.62
- Opera Stable 31.0.1889.174
- Oracle Data Provider for .NET Help
- Oracle VM VirtualBox
- P7S Viewer
- P7SViewer
- Pacote de Compatibilidade para o sistema Office 2007
- Pacote de Driver do Windows - ACS (A38CCID) SmartCardReader (12/16/2009 1.1.6.5)
- Pacote de Driver do Windows - ACS (ACR122U) SmartCardReader (12/16/2009 1.1.6.3)
- Pacote de Driver do Windows - ACS (ACSSCR) SmartCardReader (03/24/2006 1.1.5.6)
- Pacote de Driver do Windows - ACS (ACSSCR) SmartCardReader (09/18/2012 1.1.6.3)
- Pacote de Driver do Windows - Akiyama (libusb0) LibUsbDevices (07/07/2009 0.1.12.2)
- Pacote de Driver do Windows - AuthenTec Inc. (ATSwpWDF) Biometric (07/02/2010 8.6.0.29)
- Pacote de Driver do Windows - Cross Match Technologies (1394HBS) HBS_LiveScanner (03/15/2007 1.22.0.0)
- Pacote de Driver do Windows - Cross Match Technologies (LSCAN100) LiveScanner USB (04/04/2007 2.9.0.0)
- Pacote de Driver do Windows - Dell Inc. PBADRV System (09/11/2009 1.0.1.6)
- Pacote de Driver do Windows - Dynastream Innovations, Inc. ANT LibUSB Drivers (04/11/2012 1.2.40.201)
- Pacote de Driver do Windows - FotoNation (CoachAud) MEDIA (03/10/2009 4.82.0.0)
- Pacote de Driver do Windows - FotoNation (CoachUsb) Image (03/10/2009 4.82.0.0)
- Pacote de Driver do Windows - FotoNation (CoachVid) Image (03/10/2009 4.82.0.0)
- Pacote de Driver do Windows - Insyde (AirplaneModeHid) HIDClass (07/01/2013 1.3.0.0)
- Pacote de Driver do Windows - Lexmark International Printer (01/09/2016 2.11.0.0)
- Pacote de Driver do Windows - Lexmark International Printer (01/10/2016 2.11.0.0)
- Pacote de Driver do Windows - Lexmark International Printer (07/06/2012 2.1.5.0)
- Pacote de Driver do Windows - Lexmark International Printer (07/06/2012 2.2.5.0)
- Pacote de Driver do Windows - Lexmark International Printer (10/03/2015 2.10.0.0)
- Pacote de Driver do Windows - Ricoh Company (rimsptsk) hdc (11/14/2006 6.00.01.04)

- Pacote de Driver do Windows - Silicon Labs Software (DSI_SiUSBXp_3_1) USB (02/06/2007 3.1)
- Pacote de Driver do Windows - Suprema (REALSCAN) USB (08/05/2008 5.00.2064)
- Pacote de Idiomas do Microsoft .NET Framework 4 Client Profile - Português (Brasil)
- Pacote de Idiomas do Microsoft .NET Framework 4 Extended - Português (Brasil)
- Pacote de Idiomas do Microsoft .NET Framework 4.5 - Português (Brasil)
- Pacote de Idiomas do Microsoft Visual Studio Tools for Applications 2012 x64 Hosting Support - PTB
- Pacote de Idiomas do Microsoft Visual Studio Tools for Applications 2012 x86 Hosting Support - PTB
- Pacote de Idiomas do Português (Brasil) para Microsoft .NET Framework 3.0
- Pagamentos de Fornecedores, salários e outros
- Panda USB Vaccine 1.0.0.50a
- Pandion
- PanoStandAlone
- Participar
- PartitionMagic
- Password Safe
- Patch testing for Chivalry
- PAYDAY 2
- PC-CCID
- PDF Architect 2
- PDF Combine
- PDF Compressor
- PDF Extract TIFF v2.0
- PDF reDirect (remove only)
- PDF To Word Converter V3.1
- PDF24 Creator 6.8.0
- Pdf995
- PDFBinder
- PDFConverter Printer Driver
- PDFConverter Printer Driver version 2.00
- PDFCreator
- PdfEdit995
- pdfFactory
- pdfsam
- PDFsam Basic
- Pencil
- Photo Common
- Photo Gallery
- PhotoGallery
- PhotoScape
- PhotoShowExpress
- PHP 5.3.1
- Picasa 2
- Picasa 3
- Pidgin
- Pixillion Image Converter
- PL-2303 USB-to-Serial

- Platform
- PokerStars
- Polycom RealPresence Desktop
- POSTAL 2
- PowerArchiver
- PowerQuest PartitionMagic 8.0 Demo
- Preboot Manager
- Presto! Mr. Photo
- Presto! PageManager 7.12
- Presto! PageManager 7.12.03
- Primo
- PrimoPDF -- brought to you by Nitro PDF Software
- Private Information Manager
- ProGrid 2010
- Proteção de Terminal Trusteer
- PS-Utility
- PuTTY release 0.64
- Python 2.7.12
- QGIS 2.16 2.16.3 NÃždebo
- QLink
- Quartus II 8.1 Web Edition
- QuickTime
- QuickTime 7
- QuickTime Alternative 3.2.2
- R for Windows 3.0.2
- R for Windows 3.3.0
- R-Studio 4.2

- RAD Studio
- RandMap
- Rapport
- Rave Reports 6.5 BE
- Rave Reports 7.5.2 BE
- RBVirtualFolder64Inst
- Readiris
- Readiris Pro 10
- Real Alternative 2.0.1
- RealDownloader
- RealNetworks - Microsoft Visual C++ 2008 Runtime
- RealNetworks - Microsoft Visual C++ 2010 Runtime
- RealPlayer
- RealPlayer (RealTimes)
- RealPresence Web Suite AV Plugin
- RealPresence Web Suite Content Plugin
- RealScan Basic SDK V1.6
- Realtek Audio COM Components
- REALTEK Bluetooth Driver
- Realtek Card Reader
- Realtek Ethernet Controller All-In-One Windows Driver
- Realtek Ethernet Controller Driver
- REALTEK GbE & FE Ethernet PCI-E NIC Driver
- Realtek HDMI Audio Driver for ATI
- Realtek High Definition Audio Driver
- REALTEK Wireless LAN Driver
- RealUpgrade 1.1

- Receitanet
- RecordNow Audio
- RecordNow Copy
- RecordNow Data
- Recover My Files
- Recovery for PDF 1.2.19878.2 Demo License
- Recuva
- RegClean-Pro
- Remote Desktop Access (VuuPC)
- Remove Multimedia Center
- Renee Undeleter 2016.8.5.209
- Renesas Electronics USB 3.0 Host Controller Driver
- Repair Tool for Outlook Express v.3.2.0
- Report Manager 2.9b
- Revit 2013
- Revit 2013 Language Pack - English
- Revit 2014
- Revit 2014 Language Pack - English
- Revo Uninstaller Pro 3.1.6
- RICOH R5U230 Media Driver ver.2.02.02.01
- RICOH R5U230 Media Driver ver.2.06.02.02
- Rideel
- Roxio Activation Module
- Roxio Audio Module
- Roxio BackOnTrack
- Roxio Burn
- Roxio CinePlayer
- Roxio Copy Module
- Roxio Creator Starter
- Roxio Data Module
- Roxio DLA
- Roxio Express Labeler
- Roxio Express Labeler 3
- Roxio File Backup
- Roxio MyDVD Plus
- Roxio Update Manager
- RStudio
- SADP2
- SafeNet Authentication Client 8.1 SP1
- SafeNet Authentication Client 8.1 SP2
- SafeNet Authentication Client 8.2
- SafeNet Authentication Client 8.3
- SafeNet Authentication Client 9.0
- SafeNet Borderless Security PK Client
- SafeNet iKey Driver (64-Bit) v4.0.0.1018
- SafeNet iKey Driver v4.1.0.6
- SafeNet iKey Driver v4.1.1.5
- SafeNet iKey Driver v4.1.1.7
- SafeNet iKey2032 versão 2.7 para Windows 2000/XP/Vista (e-simples)
- SafeNet iKeyCliente (iKey 2032 e 4000) versão 3.0 para Windows
- SafeSign
- SafeSign 64-bits

- Safran Morpho License Protection
- Sagem Security Licence Protection
- Samsung Easy Document Creator
- Samsung Easy Printer Manager
- Samsung Easy Wireless Setup
- Samsung Kies
- Samsung Kies3
- Samsung M332x 382x 402x Series
- Samsung M337x 387x 407x Series
- Samsung Media Studio 5
- Samsung ML-2550 Series
- Samsung ML-2550 Series PCL 6
- Samsung ML-2850 Series
- Samsung ML-371x Series
- Samsung Network PC Fax
- Samsung OCR Software
- Samsung Printer Live Update
- Samsung Scan Assistant
- Samsung Scan Process Machine
- Samsung SCX-483x 5x3x Series
- Samsung Universal Print Driver 2
- Samsung Universal Print Driver PCL 6
- Samsung Universal Scan Driver
- SAMSUNG USB Driver for Mobile Phones
- SAPE versão 1.1
- Saraiva Digital Reader 0.7RC6
- Scan
- Scan To
- ScannerCopy
- ScanSnap
- ScanSnap Manager
- ScanSnap Organizer
- Scribblenauts Unlimited
- Secure Download Manager
- SEFIP 8.40
- Sentinel Protection Installer 7.1.0
- Sentinel Protection Installer 7.3.0
- Sentinel Protection Installer 7.6.4
- Service Pack KB976932
- SES Driver
- Shock Sticker v2.93
- Shockwave
- Shopping App by Ask
- Sicalc Auto Atendimento
- Sigil 0.7.2
- Signature995
- signatureservice
- Silicon Laboratories CP210x USB to UART Bridge (Driver Removal)
- Silicon Laboratories CP210x VCP Drivers for Windows XP/2003 Server/Vista/7
- Silicon Laboratories CP210x VCP Drivers for Windows XP/2003 Server/Vista/7_2
(c:/SiLabs/MCU/CP210x/Windows_XP_S2K3_Vista_7_2)

- Silicon Laboratories CP210x VCP Drivers for Windows XP/2003 Server/Vista/7_3
(c:/SiLabs/MCU/CP210x/Windows_XP_S2K3_Vista_7_2_3)
- Silicon Laboratories CP210x VCP Drivers for Windows XP/2003 Server/Vista/7_3
(c:/SiLabs/MCU/CP210x/Windows_XP_S2K3_Vista_7_3)
- Silicon Laboratories CP210x VCP Drivers for Windows XP/2003 Server/Vista/7_4
(c:/SiLabs/MCU/CP210x/Windows_XP_S2K3_Vista_7_4)
- Silicon Laboratories CP210x VCP Drivers for Windows XP/2003 Server/Vista/7_5
(c:/SiLabs/MCU/CP210x/Windows_XP_S2K3_Vista_7_5)
- Sistema de Jurisprudência
- Sistema Parametrizado
- SketchUp Import for AutoCAD 2014
- skillpipe Reader
- Skins
- SkinsHP1
- Sleeping Dogs: Definitive Edition
- SlideShow
- Smart File Advisor 1.2.4
- Smart32
- SmarterPower
- SmarThru Office
- SmartQRP 1.0
- SNS Upload for Easy Document Creator
- Software básico do dispositivo HP Officejet Pro 8600
- Software de impresora EPSON
- Software Informer 1.1
- Software Intel(R) PROSet/Wireless WiFi
- Software Intel® PROSet/Wireless
- Software para Impressoras EPSON
- Software Updater
- SolarWinds IP Address Tracker
- SolarWinds Response Time Viewer
- SolidConverterPDF
- SolutionCenter
- Sonic CinePlayer Decoder Pack
- Sonic DLA
- Sonic Express Labeler
- Sonic Icons for Lenovo
- Sonic Update Manager
- Sonic_PrimoSDK
- Sony Picture Utility
- SoundMAX
- SoundMAX NT
- Spark 2.5.2
- SPBA 5.9
- SPCE-Cadastro
- SPCE-Cadastro 2014
- SPCE-Cadastro_2016
- SPCE-Envio-Treinamento
- SPCE-Recibos
- SPCE-Relatorios_2016

- SPCE-Treinamento
- Speccy
- SpeedUpMyPC
- Spell Checker For OE 2.1
- Spiceworks
- Sprint & FineReader 5.0 Office Try&Buy
- SQLite Expert Personal 3.5.80
- SQLTools 1.6 (remove only)
- ST Microelectronics 3 Axis Digital Accelerometer Solution
- StarTeam 2005 R2
- StarTeam SDK Runtime 2005 R2
- StatusMonitor
- Steam
- STM TPM Driver 1.0.4.15 - 32 bits
- StreamTransport version: 1.1.6.1
- STREET FIGHTER IV
- Sublime Text 2.0.2
- Sublime Text Build 3083
- Sublime Text Build 3103
- Sublime Text Build 3114
- Sublime Text Build 3126
- SUNIX Multi-IO Controller
- Suporte para Aplicativos Apple
- sust-RAC versão 1.0.2.5
- Synaptics Pointing Device Driver
- System Architect
- System Requirements Lab for Intel
- System Update
- Tcmd - Controle de Estoque versão 2.04
- TeamViewer 10
- TeraCopy 3.0 alpha 5
- TermCoach 1.10.0.22
- The Desktop Weather 1.2
- The Extractor
- The KMPlayer (remove only)
- ThinkPad Bluetooth with Enhanced Data Rate Software
- ThinkPad EasyEject Utility
- ThinkPad FullScreen Magnifier
- ThinkPad Modem
- ThinkPad Modem Adapter
- ThinkPad Power Management Driver
- ThinkPad Power Manager
- ThinkPad TrackPoint Driver
- ThinkPad UltraNav Driver
- ThinkPad UltraNav Utility
- ThinkPad Wireless LAN Adapter Software
- ThinkVantage Access Connections
- ThinkVantage Fingerprint Software
- Tim Communicator/Tim_ConnectionManager.exe
- TinyPDF
- TortoiseGit 1.8.11.0 (64 bit)
- TortoiseSVN
- TPM Device Driver
- TrabDom

- Travel Print Desinstalador
- Trend Micro OfficeScan Agent
- Trend Micro OfficeScan Client
- TrueCrypt
- Trusted Drive Manager
- Ultr@VNC Release 1.0.0 RC 12g - Win32
- UltraISO Premium V9.62
- Unisphere Service Manager
- Update for 2007 Microsoft Office System (KB967642)
- Update for Microsoft .NET Framework 3.5 SP1 (KB963707)
- Update for Microsoft .NET Framework 4 Client Profile (KB2468871)
- Update for Microsoft .NET Framework 4 Client Profile (KB2533523)
- Update for Microsoft .NET Framework 4 Client Profile (KB2600217)
- Update for Microsoft .NET Framework 4 Client Profile (KB2836939)
- Update for Microsoft .NET Framework 4 Client Profile (KB2836939v3)
- Update for Microsoft .NET Framework 4 Extended (KB2468871)
- Update for Microsoft .NET Framework 4 Extended (KB2533523)
- Update for Microsoft .NET Framework 4 Extended (KB2600217)
- Update for Microsoft .NET Framework 4 Extended (KB2836939)
- Update for Microsoft .NET Framework 4 Extended (KB2836939v3)
- Update for Microsoft .NET Framework 4.5 (KB2750147)
- Update for Microsoft .NET Framework 4.6.1 (KB3210136)
- Update for Microsoft Office 2007 suites (KB2596620) 32-Bit Edition
- Update for Microsoft Office 2007 suites (KB2596787) 32-Bit Edition
- Update for Microsoft Office 2007 suites (KB2767849) 32-Bit Edition
- Update for Microsoft Office 2007 suites (KB2767916) 32-Bit Edition
- Update for Microsoft Office 2007 suites (KB2920794) 32-Bit Edition
- Update for Microsoft Office 2007 suites (KB2965286) 32-Bit Edition
- Update for Microsoft Office Outlook 2007 (KB2687404) 32-Bit Edition
- Update for Microsoft Office Outlook 2007 (KB2863811) 32-Bit Edition
- Update for Microsoft Office Outlook 2007 Junk Email Filter (KB2965207) 32-Bit Edition
- Update for Microsoft Office Outlook 2007 Junk Email Filter (KB3115461) 32-Bit Edition
- Upek Touchchip Fingerprint Reader
- USB Audio/Video Driver

- USB Disk Storage Format Tool 5.1
- USB TO UART Driver 2.00.3
- USBCOMInstaller
- User Profile Hive Cleanup Service
- Utilitário Color Correct OKI
- Utilitário OKI Color Swatch
- V9 Homepage Uninstaller
- Validity Fingerprint Sensor Driver
- VC80CRTRedist - 8.0.50727.6195
- VCRedistSetup
- Verizon Wireless Mobile Broadband Self Activation
- VG VCL Library April, 1999
- VIA Gerenciador de dispositivo de plataforma
- Video Downloader
- VideoLAN VLC media player 0.8.6b
- VirtualFone
- Visual C++ 2008 - x64 (KB958357) - v9.0.30729.177
- Visual C++ 2008 - x86 (KB958357) - v9.0.30729.177
- Visualizador de Log 2014 - 4.12.0.0-RioSaoFrancisco
- Visualizador P7S 1.0
- Vivo - Guia Vivo Internet versão 1.0
- Vivo 3G
- VIVO INTERNET
- VLC media player
- VMware Player
- VMware vCenter Site Recovery Manager Plugin
- VMware vSphere Client 5.0
- VMware vSphere Client 5.1
- VMware vSphere Client 5.5
- VMware Workstation
- vs2015_redist x64
- vs2015_redist x86
- WampServer 2.5
- Warsaw
- Wave Crypto Runtime 2.0.7.0 x86
- Wave Infrastructure Installer
- Wave Support Software Installer
- WBS Chart Pro
- wc3270 3.3.15ga9
- WD Drive Utilities
- WD Quick View
- WD Security
- WD SmartWare
- WD SmartWare Installer
- WebCam Installer
- WebFldrs XP
- WebMail Assistant
- WebReg
- Webshots!
- Weka 3.8.0
- Winamp (remove only)
- Winbond TPM Device Driver
- Windows 7 USB/DVD Download Tool
- Windows Communication Foundation

- Windows Communication Foundation Language Pack - PTB
- Windows Driver Package - Integrated Biometrics LLC (NA2USB) Biometric (04/07/2009 2.0.0.41)
- Windows Driver Package - Integrated Biometrics LLC (NA2USB) Biometric (06/03/2009 2.0.2.00)
- Windows Driver Package - Integrated Biometrics LLC (WinUSB) Biometric (11/30/2011 1.0.0.01)
- Windows Driver Package - Intel (NETw5x32) net (07/08/2008 12.0.0.82)
- Windows Driver Package - Intel (w29n51) net (12/19/2007 9.0.4.39)
- Windows Driver Package - Intel hdc (02/05/2007 8.3.0.1011)
- Windows Driver Package - Intel net (03/28/2007 11.1.0.89)
- Windows Driver Package - Intel System (02/05/2007 8.3.0.1011)
- Windows Driver Package - Intel System (02/06/2007 8.3.0.1011)
- Windows Driver Package - Intel USB (02/05/2007 8.3.0.1011)
- Windows Driver Package - Winbond Electronics Corporation Winbond Trusted Platform Module (06/30/2005 5.1.47.2011)
- Windows Genuine Advantage Notifications (KB905474)
- Windows Genuine Advantage v1.3.0254.0
- Windows Genuine Advantage Validation Tool (KB892130)
- Windows Imaging Component
- Windows Installer 3.1 (KB893803)
- Windows Internet Explorer 10
- Windows Internet Explorer 7
- Windows Internet Explorer 8
- Windows Internet Explorer Administration Kit 10
- Windows Live Communications Platform
- Windows Live Essentials
- Windows Live Galeria de Fotos
- Windows Live ID Sign-in Assistant
- Windows Live Installer
- Windows Live Language Selector
- Windows Live Mail
- Windows Live Mesh
- Windows Live Messenger
- Windows Live MIME IFilter
- Windows Live Movie Maker
- Windows Live Photo Common
- Windows Live Photo Gallery
- Windows Live PIMT Platform
- Windows Live Remote Client
- Windows Live Remote Client Resources
- Windows Live Remote Service
- Windows Live Remote Service Resources
- Windows Live SOXE
- Windows Live SOXE Definitions

- Windows Live UX Platform
- Windows Live UX Platform Language Pack
- Windows Live Writer
- Windows Live Writer Resources
- Windows Media Format 11 runtime
- Windows Media Format Runtime
- Windows Media Player 10
- Windows Media Player 10 Hotfix - KB894476
- Windows Media Player 11
- Windows Media Player Firefox Plugin
- Windows Mobile Device Center
- Windows Mobile Device Updater Component
- Windows Phone app for desktop
- Windows Presentation Foundation
- Windows Presentation Foundation Language Pack (PTB)
- Windows Search 4.0
- Windows Server 2003 Service Pack 2
- Windows Workflow Foundation
- Windows Workflow Foundation BR Language Pack
- WinEdt 9
- WinGrub
- WinMerge 2.12.4
- WinMerge 2.14.0
- WinPcap 4.1.2-Spiceworks
- WinPcap 4.1.3
- WinRAR
- WinSCP
- WinThruster
- WinZip
- Wireshark 1.10.7 (64-bit)
- Wireshark 1.12.1 (64-bit)
- Wisdom-soft ScreenHunter 6.0 Free
- Wise Owl Demeanor for .NET, Personal Edition
- Wondershare Data Recovery(Build 4.6.1.3)
- Wondershare Video Converter Ultimate(Build 7.4.0.2)
- WordPad
- XAMPP
- Xerox WC M20 Series PCL 6
- XMind 2012 (v3.3.1)
- XMind 2013 (v3.4.1)
- XMind 6 (v3.5.2)
- XML Paper Specification Shared Components Language Pack 1.0
- XML Paper Specification Shared Components Pack 1.0
- XP Codec Pack
- XPS Essentials Pack
- XPS Essentials Pack 1.0
- XRECODE
- Zebra Font Downloader
- Zimbra Desktop
- ZipCentral 4.01
- Zune

- Links de comunicação

Velocidade	Quantidade
128kbps	2
512kbps	7
1Mbps	124
2Mbps	102
4Mbps	1
5Mbps	8
10Mbps	10
20Mbps	2
200Mbps	1

Anexo B

DIRETRIZES DE NÍVEIS DE SERVIÇO

DIRETRIZES DE NÍVEIS DE SERVIÇO						
Indicador	Tipo	Finalidade	Meta a cumprir	Instrumento de Medição	Periodicidade	Mecanismos de Cálculo
11. Índice de Satisfação dos Clientes Internos.	Qualidade	Garantir que o cliente interno receba um atendimento dentro dos padrões de educação, urbanidade, clareza e eficácia.	90% dos atendimentos deverão ser avaliados com os valores 4 ou 5 dentro de uma escala de 1 a 5.	Pesquisa de satisfação realizada com os usuários, cujos dados encontram-se no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC do TRE-PE.	As respostas aos questionários serão verificadas mensalmente.	$X = ((\text{Total de questionários com respostas indicando que o atendimento recebeu a nota 4 ou 5}) / (\text{Total de questionários respondidos})) * 100.$
12. Eficiência no atendimento ao usuário.	Qualidade	Garantir que o primeiro contato com o solicitante seja realizado em no máximo 15 minutos, após o registro do chamado técnico no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC do TRE-PE.	Recepcionar, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos chamados, nos primeiros 15 (quinze) minutos de solicitação, definindo responsabilidades e metodologia aplicável na recepção, utilizando a documentação necessária.	O percentual será aferido por meio de consultas na base de dados do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC do TRE-PE.	A consulta será realizada mensalmente.	$Z = \text{Tempo (em minutos) de registro do primeiro contato com o usuário} - \text{Tempo (em minutos) de abertura do incidente e/ou requisição de serviço.}$ $X = \text{Total de chamados técnicos registrados no período, cujo tempo do primeiro contato com o usuário (Z) seja igual ou inferior a 15 minutos} / \text{Total de chamados técnicos registrados no período.}$

DIRETRIZES DE NÍVEIS DE SERVIÇO

Indicador	Tipo	Finalidade	Meta a cumprir	Instrumento de Medição	Periodicidade	Mecanismos de Cálculo
13. Eficiência no atendimento dos chamados técnicos de prioridade alta.	Performance	Garantir a resolução dos chamados técnicos de prioridade alta a partir da definição de um tempo médio de escalonamento ou resolução de incidentes pela equipe de atendimento de 1º nível.	Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridade alta, nas primeiras 2 (duas) horas da solicitação.	O percentual será aferido por meio de consultas na base de dados do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC do TRE-PE.	A consulta será realizada mensalmente.	Z = Tempo (em minutos) de registro do fechamento do chamado técnico de prioridade alta – Tempo (em minutos) de abertura do incidente e/ou requisição de serviço de prioridade alta. X = Total de chamados técnicos registrados no período, cujo tempo de resolução (Z) seja igual ou inferior a 2 horas/ Total de chamados técnicos registrados no período com prioridade alta.
14. Eficiência no atendimento dos chamados técnicos de prioridade média.	Performance	Garantir a resolução dos chamados técnicos de prioridade média a partir da definição de um tempo médio de escalonamento ou resolução de incidentes pela equipe de atendimento de 1º nível.	Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridade média, nas primeiras 6 (seis) horas da solicitação.	O percentual será aferido por meio de consultas na base de dados do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC do TRE-PE.	A consulta será realizada mensalmente.	Z = Tempo (em minutos) de registro do fechamento do chamado técnico de prioridade média – Tempo (em minutos) de abertura do incidente e/ou requisição de serviço de prioridade média. X = Total de chamados técnicos registrados no período, cujo tempo de resolução (Z) seja igual ou inferior a 6 horas/ Total de chamados técnicos registrados no período com prioridade média.
15. Eficiência no atendimento dos chamados técnicos de prioridade baixa.	Performance	Garantir a resolução dos chamados técnicos de prioridade baixa a partir da definição de um tempo médio de escalonamento ou resolução de incidentes pela equipe de atendimento de 1º nível.	Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridade baixa, nas primeiras 14 (quatorze) horas, da solicitação.	O percentual será aferido por meio de consultas na base de dados do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC do TRE-PE.	A consulta será realizada mensalmente.	Z = Tempo (em minutos) de registro do fechamento do chamado técnico de prioridade baixa – Tempo (em minutos) de abertura do incidente e/ou requisição de serviço de prioridade baixa. X = Total de chamados técnicos registrados no período, cujo tempo de resolução (Z) seja igual ou inferior a 14 horas/ Total de chamados técnicos registrados no período com prioridade baixa.

DIRETRIZES DE NÍVEIS DE SERVIÇO						
Indicador	Tipo	Finalidade	Meta a cumprir	Instrumento de Medição	Periodicidade	Mecanismos de Cálculo
16. Eficiência na solução de todos os chamados técnicos, independente do grau de prioridade.	Performance	Garantir a resolução de todos os chamados técnicos, independente do grau de prioridade, a partir da definição de um tempo médio de escalonamento ou resolução de incidentes pela equipe de atendimento de 1º nível.	Resolver 100% (cem por cento) dos chamados em até 24 (vinte e quatro) horas, independentemente da prioridade, ou até a data renegociada e aprovada pelo gestor ou fiscal do contrato. ¹	O percentual será aferido por meio de consultas na base de dados do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC do TRE-PE	A consulta será realizada mensalmente.	$Z = \text{Tempo (em minutos) de registro do fechamento do chamado técnico} - \text{Tempo (em minutos) de abertura do incidente e/ou requisição de serviço.}$ $X = \text{Total de chamados técnicos registrados no período, cujo tempo de resolução (Z) seja igual ou inferior a 24 horas} / \text{Total de chamados técnicos registrados no período.}$
17. Eficiência na solução dos chamados técnicos reaberto por erros ou por execução incompleta.	Performance	Garantir que os chamados técnicos que foram reabertos, seja por erro na solução ou por execução incompleta, sejam atendidos no prazo de atendimento dos chamados de prioridade alta.	Resolver, no mínimo, 98% (noventa e oito por cento) dos chamados reabertos por erros ou por execução incompleta, em, no máximo, 2 (duas) horas, da reabertura.	O percentual será aferido por meio de consultas na base de dados do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC do TRE-PE.	A consulta será realizada mensalmente.	$Z = \text{Tempo (em minutos) de registro do fechamento do chamado reaberto} - \text{Tempo (em minutos) de reabertura do incidente e/ou requisição de serviço.}$ $X = \text{Total de chamados técnicos reabertos no período, cujo tempo de resolução (Z) seja igual ou inferior a 2 horas} / \text{Total de chamados técnicos reabertos no período.}$
18. Eficiência na solução dos chamados técnicos com prazos renegociados com a área de atendimento ou o usuário.	Performance	Garantir que os prazos renegociados dos chamados sejam cumpridos efetivamente.	Resolver 100% (cem por cento) dos chamados com prazos renegociados com a área de atendimento ou o usuário dentro da data e horário acordado.	Os casos de renegociação de prazos serão acompanhados pela equipe de fiscais técnicos do TRE-PE que emitirá termo de renegociação contendo os novos prazos de atendimento.	A verificação do cumprimento dos prazos será realizada mensalmente.	$X = \text{Total de chamados técnicos com prazo renegociado no período, cujos prazos foram efetivamente cumpridos} / \text{Total de chamados técnicos com prazo renegociado no período.}$

Quando os serviços solicitados nos chamados dependerem de outras equipes que não a da Contratada, a contagem do prazo será suspensa a partir do repasse à outra equipe. A contagem de prazo será retomada quando o chamado for devolvido à Contratada. Na contagem dos prazos supramencionados, não serão contabilizados os tempos entre as 19h do mesmo dia às 8h do dia útil subsequente.

¹Excluem-se dessa exigência os chamados que tenham sido escalados para as demais equipes internas da STIC do TRE-PE e que não tenham sido retornados.

Anexo C

QUALIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS EXIGIDAS

QUALIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS EXIGIDAS	
ITEM	DESCRIÇÃO
1	Curso superior completo na área de TI ou curso superior completo em qualquer área e, no mínimo, 360 horas de especialização na área de TI;
2	Certificado de conclusão de curso relativo à Qualidade e Excelência no atendimento, ou afins, com carga horária mínima de 8 horas e que tenha ocorrido no máximo há 1 ano;
3	Certificado de conclusão de curso de Microsoft Windows Server, com carga horária mínima de 40 horas e que tenha ocorrido no máximo há 1 ano.

Anexo D

TABELA DE INFRAÇÕES E PONTOS PERDIDOS – TIPP

TABELA DE INFRAÇÕES E PONTOS PERDIDOS – TIPP	
Número do processo SEI:	
Data:	
Gestor do Contrato:	
Preposto:	
Período de Realização do serviço:	

AVALIAÇÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO				
ITEM	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META EXIGIDA	PONTUAÇÃO
NS-01	I1. Índice de Satisfação dos Clientes Internos.	$X = ((\text{Total de questionários com respostas indicando que o atendimento recebeu a nota 4 ou 5}) / (\text{Total de questionários respondidos})) * 100.$	$X \geq 90\%$	0
			$70\% \leq X < 90\%$	20
			$X < 70\%$	40
NS-02	I2. Eficiência no atendimento ao usuário.	$Z = \text{Tempo (em minutos) de registro do primeiro contato com o usuário} - \text{Tempo (em minutos) de abertura do incidente e/ou requisição de serviço.}$ $X = \text{Total de chamados técnicos registrados no período, cujo tempo do primeiro contato com o usuário (Z) seja igual ou inferior a 15 minutos} / \text{Total de chamados técnicos registrados no período.}$	$X \geq 90\%$	0
			$80\% \leq X < 90\%$	20
			$X < 80\%$	40
NS-03	I3. Eficiência no atendimento dos chamados técnicos de prioridade alta.	$Z = \text{Tempo (em minutos) de registro do fechamento do chamado técnico de prioridade alta} - \text{Tempo (em minutos) de abertura do incidente e/ou requisição de serviço de prioridade alta.}$	$X \geq 95\%$	0
			$70\% \leq X < 95\%$	10

		X = Total de chamados técnicos registrados no período, cujo tempo de resolução (Z) seja igual ou inferior a 2 horas/ Total de chamados técnicos registrados no período	X < 70%	20
NS-04	I4. Eficiência no atendimento dos chamados técnicos de prioridade média.	Z = Tempo (em minutos) de registro do fechamento do chamado técnico de prioridade média – Tempo (em minutos) de abertura do incidente e/ou requisição de serviço de prioridade média. X = Total de chamados técnicos registrados no período, cujo tempo de resolução (Z) seja igual ou inferior a 6 horas/ Total de chamados técnicos registrados no período com prioridade média.	X >= 95%	0
			70% <= X < 95%	10
			X < 70%	20
NS-05	I5. Eficiência no atendimento dos chamados técnicos de prioridade baixa.	Z = Tempo (em minutos) de registro do fechamento do chamado técnico de prioridade baixa – Tempo (em minutos) de abertura do incidente e/ou requisição de serviço de prioridade baixa. X = Total de chamados técnicos registrados no período, cujo tempo de resolução (Z) seja igual ou inferior a 14 horas/ Total de chamados técnicos registrados no período com prioridade baixa.	X >= 95%	0
			70% <= X < 95%	10
			X < 70%	20
NS-06	I6. Eficiência na solução de todos os chamados técnicos, independente do grau de prioridade.	Z = Tempo (em minutos) de registro do fechamento do chamado técnico – Tempo (em minutos) de abertura do incidente e/ou requisição de serviço. X = Total de chamados técnicos registrados no período, cujo tempo de resolução (Z) seja igual ou inferior a 24 horas/ Total de chamados técnicos registrados no período.	X = 100%	0
			80% <= X < 100%	10
			X < 80%	20

NS-07	17. Eficiência na solução dos chamados técnicos reaberto por erros ou por execução incompleta.	Z = Tempo (em minutos) de registro do fechamento do chamado reaberto – Tempo (em minutos) de reabertura do incidente e/ou requisição de serviço. X = Total de chamados técnicos reabertos no período, cujo tempo de resolução (Z) seja igual ou inferior a 2 horas/ Total de chamados técnicos reabertos no período.	X >= 98%	0
			80% <= X < 98%	10
			X < 80%	20
NS-08	18. Eficiência na solução dos chamados técnicos com prazos renegociados com a área de atendimento ou o usuário.	X = Total de chamados técnicos com prazo renegociado no período, cujos prazos foram efetivamente cumpridos/ Total de chamados técnicos com prazo renegociado no período.	X = 100%	0
			90% <= X < 100	10
			X < 90%	20

AVALIAÇÃO DOS CRITÉRIOS GERAIS					
ITEM	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO	QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS/DIAS	PONTUAÇÃO APLICADA
CG-01	Constatar a presença de profissional sem crachá nas dependências do TRE-PE.	Por ocorrência e por profissional	05		
CG-02	Constatar a presença de profissional sem uniforme nas dependências do TRE-PE.	Por ocorrência e por profissional	05		
CG-03	Finalizar o chamado técnico sem anuência do solicitante ou antes de 3 (três) tentativas de contato.	Por ocorrência	10		
CG-04	Deixar de incluir no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC detalhamento completo dos sintomas e das ações realizadas na descrição dos incidentes e solicitações.	Por ocorrência	10		
CG-05	Deixar de incluir detalhamento completo das ações realizadas na solução dos incidentes e solicitações.	Por ocorrência	10		
CG-06	Deixar de apresentar documentos comprobatórios da execução do contrato e os relacionados ao cumprimento de obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais.	Por ocorrência e por dia útil	10		
CG-07	Deixar de cumprir, por reincidência, após advertência, quaisquer dos itens do edital, Termo de Referência e de seus anexos não previstos nesta tabela de multas.	Por ocorrência	10		
CG-08	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e	Por ocorrência	20		

	instalações do TRE/PE utilizados.				
CG-09	Deixar de cumprir e/ou implementar as rotinas em conformidade com a Política de Segurança.	Por ocorrência	20		
CG-10	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios, por indicador/meta de nível de serviço manipulado.	Por ocorrência	20		
CG-11	Deixar de entregar e apresentar Relatório Gerencial de Serviços, até o quinto dia útil do mês subsequente.	Por dia útil	20		
CG-12	Manter profissionais sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados, por profissionais e por dia.	Por ocorrência	20		
CG-13	Manter profissional que não corresponda aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do TRE-PE, em período superior a 24 horas, após o recebimento da notificação por e-mail.	Por profissional e por dia útil	50		
CG-14	Deixar de iniciar a execução do serviço na data definida na Reunião de Alinhamento de Expectativas.	Por dia útil	10		

SOMATÓRIO DE PONTOS PERDIDOS E APLICAÇÃO DE PENALIDADE	
ITEM	TOTAL
Pontuação perdida na avaliação dos Níveis de Serviço:	
Pontuação perdida na avaliação dos Critérios Gerais:	
Total de pontuação perdida:	
Abatimento a ser aplicado (Pontuação/10 x 0,5%):	

VALIDAÇÃO E APROVAÇÃO DA TIPP	
Gestor do Contrato	Preposto
[NOME DO SERVIDOR] Matrícula:	[NOME] RG.: CPF:

Anexo E

MODELOS

Item 1 – Modelo de Relatório Gerencial dos Serviços

MODELO DE RELATÓRIO GERENCIAL DOS SERVIÇOS

Relatório Gerencial Contrato de Serviço de Service Desk

Data:	
Gestor do contrato:	
Preposto:	
Mês de referência:	
Ordem(ns) de Serviço(s):	

1. Informações sobre os chamados registrados

- 1.1. Tabela dos índices dos indicadores de I2 a I8 separados por semana e com resumo mensal;
- 1.2. Tabela com a lista de chamados atendidos, indicando o número do chamado, setor solicitante, nível de criticidade, data e hora de abertura, data e hora do primeiro atendimento, tempo do primeiro atendimento, data e hora do fechamento, tempo total do atendimento de 1º nível, técnico responsável pelo atendimento e pelo fechamento.

2. Informações de qualidade

- 2.1. Tabela com o índice do indicador I1 separado por semana e com resumo mensal;
- 2.2. Tabela resumo com o registro dos índices de satisfação do usuário detalhando os chamados classificados como “Muito insatisfeito” ou “Insatisfeito” com o número do chamado, falha apontada pelo usuário, justificativa e ação de melhoria;
- 2.3. Lista com atividades de melhoria e capacitação a serem executadas no mês subsequente;
- 2.4. Tabela com os incidentes de infraestrutura ou demais justificativas que impactaram na alteração da qualidade dos serviços prestados.

3. Informações da Equipe

- 3.1. Tabela com o nome e horário dos colaboradores alocados no TRE-PE;
- 3.2. Tabela com alterações/movimentações realizadas na equipe.

Item 2 – Modelo de Ordem de Serviço



Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Ordem de Serviço nº. XX/2017

Contrato TRE-PE nº. XX/2017

1. Dados de abertura da ordem de serviço

1.1 Fiscal Demandante:		1.2 Data de abertura da ordem de serviço:	
1.3 Fiscal Técnico:		1.4 Período previsto de execução:	

2. Serviços contratados na OS

2.1. Descrição

2.1.1. Descrição	2.1.2. Objetivo	2.1.3. Quantidade
2.1.4. Quantidade total de chamados técnicos estimados da ordem de serviço:		

2.2. Qualificações técnicas mínimas exigidas

Item	Descrição
1	Curso superior completo na área de TI ou curso superior completo em qualquer área e, no mínimo, 360 horas de especialização na área de TI;
2	Certificado de conclusão de curso relativo à Qualidade e Excelência no atendimento, ou afins, com carga horária mínima de 8 horas e que tenha ocorrido no máximo há 1 ano;
3	Certificado de conclusão de curso de Microsoft Windows Server, com carga horária mínima de 40 horas e que tenha ocorrido no máximo há 1 ano.

3. Informações complementares

4. Assinaturas

4.1 Fiscal Demandante	4.2 Fiscal Técnico
	Aprovo os termos desta ordem de serviço.
[SERVIDOR] MATRÍCULA E UNIDADE Data: __/__/__	[SERVIDOR] MATRÍCULA E UNIDADE Data: __/__/__

4.3 Fiscal Administrativo	4.4 Responsável pelo recebimento da ordem de serviço pela contratada
Autorizo a execução desta ordem de serviço. Encaminhe-se à contratada para providências subsequentes.	Recebido.
[SERVIDOR] MATRÍCULA E UNIDADE Data: __/__/__	[PREPOSTO] Data: __/__/__

Anexo F

TERMOS

Item 1 – Termo de Nomeação do Preposto

TERMO DE NOMEAÇÃO DE PREPOSTO

Contrato n.º _____/2017

Objeto: _____

Por meio deste instrumento, a ...(nome da Contratada)... nomeia e constitui seu preposto, o(a) Sr.(a) ...(nome do Preposto)..., carteira de identidade n.º....., expedida pela, inscrito(a) no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) sob o n.º, com endereço na, para exercer a representação legal junto ao Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco, com poderes para receber ofícios, representar a Contratada em reuniões e assinar respectivas atas, obrigando a Contratada nos termos nela constantes, receber solicitações e orientações para o cumprimento do contrato, notificações de descumprimento, de aplicação de penalidades, de rescisão, de convocação ou tomada de providências para ajustes e aditivos contratuais, e todas as demais que imponham ou não abertura de processo administrativo ou prazo para a Contratada responder ou tomar providências, e para representá-la em demais atos que se relacionem à finalidade específica desta nomeação, que é a condução do contrato acima identificado.

Recife, ____ de _____ de 2017.

[IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO REPRESENTANTE DA EMPRESA – CONFIRMAR PODERES]
[QUALIDADE DO REPRESENTANTE LEGAL – SÓCIO-GERENTE, DIRETOR, PROCURADOR...]

[ASSINATURA DO PREPOSTO]

Item 2 – Termo de Conhecimento das Obrigações do Preposto

TERMO DE CONHECIMENTO DE OBRIGAÇÕES DO PREPOSTO

[NOME DA EMPRESA]

CONTRATO N.º ____/2017

_____, signatário do Contrato n.º ____/2017, e _____, designado Preposto pela empresa, declaramos ter conhecimento de todas as obrigações atribuídas ao Preposto nomeado para atuar na execução do referido contrato, conforme especificado no Edital de Licitação n.º _____.

Declaramos, ainda, que o Preposto tem capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos previstos no instrumento contratual, estar acessível por intermédio de telefones fixos e celulares ou manter-se nas dependências do Contratante, das 8 às 19 horas, para, nos termos do art. 68 da Lei nº 8.666/1993, proceder aos contatos com o representante da Administração durante a execução contratual e prestar atendimento aos profissionais em serviço, devendo sempre que solicitado pela gestão contratual:

- a) Comparecer às dependências da Contratante, nos dias úteis, no horário comercial, e estar acessível por contato telefônico em outros horários, incluindo feriados e finais de semana;
- b) Acompanhar a execução do serviço contratado pelo menos uma vez por semana, devendo, quando da ocasião da visita, procurar a gestão contratual para discutir e resolver questões relativas ao serviço objeto da contratação, tomando ciência de eventuais pendências;
- c) Assegurar que as determinações da Contratante sejam disseminadas junto à Contratada com vistas ao dimensionamento da equipe necessária à execução do serviço de suporte remoto, considerando as variações que podem ocorrer em virtude da sazonalidade existente na Justiça Eleitoral, com relação ao volume de chamados técnicos;
- d) Informar à Contratante sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento do serviço de suporte

remoto;

- e) Manter contato direto e constante com a fiscalização do contrato, a fim de prestar todas as informações relativas ao contrato e adotar todas as providências necessárias ao bom andamento dos serviços;
- f) Atender às instruções da Contratante quanto à execução e aos horários de realização do serviço, permanência e circulação dos prestadores de serviço nas dependências da Contratante;
- g) Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de Reunião de Alinhamento de Expectativas contratuais com o gestor do contrato;
- h) Fiscalizar e ministrar as orientações necessárias aos profissionais prestadores do serviço;
- i) Adotar as providências necessárias nos casos de acidente de trabalho;
- j) Regularizar pendências referentes à relação contratual dos prestadores do serviço contratado;
- k) Executar os serviços dispostos no Termo de Referência, no item específico de atribuições do Preposto;
- l) Executar outros serviços correlatos à função de preposto.

Por fim, declaramos que o Preposto será responsável por receber notificações e advertências emitidas pelo Contratante.

Recife, ____ de _____ de 2017.

[IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO PREPOSTO]

[IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO REPRESENTANTE DA EMPRESA]

Item 3 – Termo de Ciência

TERMO DE CIÊNCIA

[NOME DA EMPRESA]

CONTRATO N.º ____/2017

_____, profissional prestador do serviço objeto do Contrato n.º ____/2017, executado pela empresa _____, declaro ter recebido as normas impressas abaixo descritas, para conhecimento do teor, tendo ciência de que a eles devo estrita observância:

- Resolução TRE-PE nº 16/2001, que dispõe sobre a utilização de equipamentos de informática, ambiente de rede Intranet e Internet e correio eletrônico;
- Resolução TRE-PE nº 164/2012, que dispõe sobre normas relativas à política de segurança da informação na Justiça Eleitoral;
- Resolução TRE-PE nº 208/2014, que institui o Código de Ética do TRE-PE;
- INT n.º 2/2012 TRE-PE: Regulamenta o uso da rede sem fio externa da Justiça Eleitoral de Pernambuco;
- INT n.º 3/2014 TRE-PE, estabelece normas gerais para garantir a segurança física das instalações da Justiça Eleitoral em Pernambuco;
- INT n.º 4/2014 TRE-PE, estabelece normas gerais para a criação, a utilização e a administração de contas e senhas de acesso aos recursos de tecnologia da informação e comunicação da Justiça Eleitoral de Pernambuco;
- INT n.º 11/2016, institui a política de gestão de ativos de TIC da Justiça Eleitoral de Pernambuco;
- Instrução Normativa n.º XX/2016 (ainda a ser publicada): Estabelece normas gerais para garantir a Gestão de Incidentes de Segurança da Informação da Justiça Eleitoral de Pernambuco;
- Instrução Normativa n.º XX/2016 (ainda a ser publicada): Estabelece normas gerais para garantir o Gerenciamento das Operações e Comunicações dos recursos de processamento da informação da Justiça Eleitoral de Pernambuco.

Recife, ____ de _____ de 2017.

[IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO PROFISSIONAL]

Item 4 – Termo de Confidencialidade da Informação

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

_____, profissional prestador do serviço objeto do Contrato n.º ____/2017, executado pela empresa _____, tomei conhecimento das informações sobre o ambiente computacional do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco e aceito as regras, condições e obrigações constantes no presente Termo:

- 1) O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco;
- 2) A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando às técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideias, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros;
- 3) Neste ato comprometo-me a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do TRE-PE, das informações restritas reveladas;
- 4) Estou ciente que as informações reveladas devem ficar limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços ao TRE-PE, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas;

- 5) Obrigo-me, perante o TRE-PE, informar imediatamente qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha ocorrido por ação ou omissão, independentemente da existência de dolo;
- 6) O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data da assinatura de contrato entre o TRE-PE e a Contratada.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes no presente Termo, assino-o.

Recife, ____ de _____ de 2017.

[IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO PROFISSIONAL]

Item 5 – Termo de Responsabilização de Patrimônio

TERMO DE RESPONSABILIZAÇÃO DE PATRIMÔNIO

[NOME DA EMPRESA]

CONTRATO N.º ____/2017

_____, signatário do Contrato n.º ____/2017, e _____, designado Preposto pela empresa, assumimos para todos os efeitos e fins de direito, inteira responsabilidade quanto aos bens relacionados em anexo, pelo período de _____ a _____ e declaramos que suas utilizações atenderão exclusivamente a interesses do TRE-PE.

Recife, ____ de _____ de 2017.

[IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO PREPOSTO]

[IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO REPRESENTANTE DA EMPRESA]

Anexo G

DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA

Ao

Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco – TRE-PE

Ref.: Pregão nº ____/2017.

Declaramos que de acordo com a previsão de visita opcional ao local de prestação dos serviços de suporte técnico remoto, inserta no edital do Pregão Eletrônico nº ____/____, que _____, (profissão), portador(a) da CI/RG nº _____ e do CPF nº _____, da empresa _____, estabelecida no (a) _____, como seu representante legal para os fins da presente declaração, compareceu perante a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRE-PE, com sede na Av. Gov. Agamenon Magalhães, 1160 no bairro das Graças em Recife-PE, CEP 52.010-904, e vistoriou os locais onde serão executados os serviços objeto da licitação em apreço, tomando plena ciência das condições, características dos graus de dificuldades e complexidades existentes.

Recife, ____ de _____ de 2017.

[RESPONSÁVEL DA EMPRESA]

SERVIDOR DO TRE-PE



TERMO DE REFERÊNCIA

DEFINIÇÃO DO OBJETO CONTRATADO (Art.18, § 3º, I):

Contratação de serviços técnicos em Tecnologia da Informação, para execução continuada de atividades de Suporte Técnico Remoto (Suporte Técnico de 1º nível - Service Desk) aos usuários internos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco – TRE-PE. Os serviços compreendem a execução continuada das atividades de “atendimento remoto” (suporte técnico de 1º nível – N1), orientando, esclarecendo e solucionando os problemas relativos às soluções de TIC disponíveis na rede local, pago mensalmente mediante apuração do quantitativo de chamados atendidos no período, com a aferição dos indicadores de níveis de serviço, pelo resultado obtido e homologado, aderente às especificações técnicas.

DISPOSIÇÕES INICIAIS

1.1 Os serviços deverão ser executados por meio de uma **Central de Serviços**, na modalidade de “atendimento remoto”, centralizada no edifício-sede do TRE-PE;

1.2 O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de responsabilidade exclusiva da Contratada, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis de serviço exigidos neste Termo de Referência;

1.3 O cumprimento de indicadores de nível de serviço será exigido para garantir a entrega dos produtos dentro de critérios de qualidade pré-definidos neste Termo de Referência;

1.4 Os usuários internos do TRE-PE que serão atendidos pela presente contratação são os Desembargadores e Juízes Eleitorais, os representantes do Ministério Público Eleitoral, os servidores e colaboradores que trabalham nas dependências da sede, nas Centrais de Atendimento ao Eleitor, nos Cartórios Eleitorais no Estado de Pernambuco, nos postos de revisão cadastral e nos espaços físicos cedidos ao mesmo.

1 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (Art. 18, § 3º, II)

1.1 Motivações da Contratação (Art. 18, § 3º, II, a)

O objeto deste Termo de Referência – suporte técnico remoto de 1º nível (Service Desk) a usuários de soluções de TIC do TRE-PE – é hoje executado por meio de adesão ao Contrato TSE nº. 16/2015, que teve sua vigência prorrogada pelo 1º Termo Aditivo, encerrando sua vigência em 2 de março de 2017. A contratação do serviço especificado pelo presente Termo de Referência visa substituir a adesão ao citado contrato do TSE, mantendo a execução contínua do serviço de suporte remoto de TIC do TRE-PE.

De forma geral, consiste no atendimento a uma média mensal de 1400 chamados técnicos, oriundos de demandas dos cerca de 1440 usuários de TIC, aproximadamente 1.400 microcomputadores e mais de 100 sistemas de informação disponibilizados na secretaria e cartórios eleitorais para suportar a realização das atividades administrativas e judiciais da Instituição.

1.2 Objetivos da Contratação (Art. 18, § 3º, II, b)

O objetivo deste Termo de Referência é prover o TRE-PE de serviços técnicos necessários à manutenção do suporte técnico remoto prestado aos seus usuários internos, em primeiro nível, dos sistemas e demais serviços de TIC disponibilizados por este Regional da Justiça Eleitoral, de forma a substituir a adesão ao contrato TSE nº. 16/2015.

1.3 Benefícios da Contratação (Art. 18, § 3º, II, c)

A contratação, ora descrita neste Termo de Referência, trará como benefício a rapidez e eficiência no atendimento às demandas de TIC, possibilitando a implementação do suporte de 1º nível como ponto único de contato com os usuários de serviços de TIC, em consonância com as orientações da biblioteca ITIL V3 (*Information Technology Infrastructure Library*).

O serviço a ser contratado é realizado por meio de atividades operacionais e rotineiras que se diferenciam daquelas atribuições de gestão e planejamento que são realizadas pelos servidores. É oportuno destacar que a diferenciação entre as atividades realizadas por meio de

contratação e aquelas privativas dos servidores do TRE-PE ocorre em função do objeto, ou seja, o suporte remoto aos sistemas operacionais, clientes de email, aplicativos de escritório, tais como MS-Windows, MS-Office, LibreOffice, Outlook Express, Mozilla Thunderbird, Internet Explorer, Mozilla Firefox, dentre outros, bem como a investigação remota de problemas em equipamentos, são exemplos de atividades realizadas por meio da contratação do serviço, uma vez que há no mercado empresas com experiência e conhecimento nesta prestação de serviços especializados. Além disso, consiste em tarefas que, embora essenciais, são rotineiras e de baixa complexidade. Frise-se, porém, que o suporte técnico aos sistemas de informação que são de uso específico da Justiça Eleitoral e que não estejam documentados em Base de Conhecimento continuarão sendo realizados, exclusivamente, por servidores do quadro do TRE-PE, ou seja, chamados técnicos referentes aos sistemas que não existem no mercado, tais como SADP - Sistema de Acompanhamento de Documentos e Processos, SEI - Sistema Eletrônico de Informações, SGRH - Sistema de Gestão de Recursos Humanos, ELO - Eleitor Online, iPleno - Sistema de Gerenciamento de Sessões Plenárias, dentre outros mais de 100 sistemas utilizados neste Tribunal, como também ao SIS - Subsistema de Segurança da Justiça Eleitoral, terão seus problemas e dúvidas, ainda não constantes na Base de Conhecimento, esclarecidos e analisados exclusivamente por servidores da Instituição.

De forma sintética, o principal benefício da presente contratação é o provimento de um serviço essencial para o bom funcionamento de todas as unidades de TIC do TRE-PE, por meio do atendimento às demandas dos usuários de TIC do Regional, além do acréscimo de qualidade, eficiência e otimização dos serviços prestados, por meio da definição de níveis de serviço exigidos contratualmente e do gerenciamento adequado da execução do contrato por uma equipe de Fiscais do contrato formada por servidores do Tribunal. Espera-se ainda como benefício, a manutenção e busca de melhoria dos atuais níveis de satisfação dos usuários com os serviços ofertados pela STIC (Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação).

1.4 Alinhamento Estratégico (Art. 18, § 3º, II, d)

A contratação ora solicitada está alinhada aos Objetivos Estratégicos nº. 2 (Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas) e nº. 9 (Primar pela satisfação do usuário de TIC) do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação – PETIC 2016-2021 (Portaria TRE/PE nº. 203/2016), que por sua vez, estão alinhados ao Objetivo Estratégico nº. 9 do Planejamento Estratégico Institucional do TRE/PE (Res. TRE/PE nº. 240/2015), a saber, Assegurar a melhoria da governança e infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação. Outrossim, com a alocação do pessoal do quadro de TIC em atividades específicas, estratégicas e de gestão, será também contemplado, diretamente, o objetivo estratégico de nº. 1 do PETIC (Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal).

1.5 Referência aos Estudos Preliminares (Art. 18, § 3º, II, e)

Este Termo de Referência foi elaborado considerando os Estudos Preliminares constantes do Processo Administrativo SEI TRE/PE nº. 0025361-39.2016.6.17.8000.

1.6 Relação entre a demanda prevista e a quantidade de bens e/ou serviços contratados (Art. 18, § 3º, II, f)

Considerando a média mensal de 1400 chamados técnicos registrados no atual Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC (vide item 1 do Anexo A – Quantitativo de chamados por mês e ano – deste Termo de Referência), a presente contratação, **por estimativa**, terá como demanda prevista o atendimento de **16.800 chamados técnicos** no período de um ano.

1.7 Análise de Mercado (Art. 18, § 3º, II, g)

Dos Estudos Preliminares, verifica-se que os serviços pretendidos poderão ser fornecidos por diversas empresas do mercado de TIC, não se limitando a um fornecedor específico.

São exemplos de contratações públicas similares:

- **Tribunal Superior Eleitoral** – O TSE mediante Pregão eletrônico nº. 42/2014 e contrato nº. 16/2015, que tem por objeto a Contratação de 1.020.158,94 Unidades de Serviços Técnicos - UST para prestação de serviços de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral, celebrado em 27 de fevereiro de 2015;
- **Conselho Nacional de Justiça** – O CNJ por intermédio do Pregão eletrônico nº. 43/2014 e contrato nº. 34/2014, que tem por objeto a prestação de serviços de execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TIC, celebrado em 16 de outubro de 2014;
- **Tribunal de Contas da União** – O TCU por intermédio do Pregão eletrônico nº. 81/2015 e contrato nº. 41/2015, que tem por objeto a prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de tecnologia da informação, celebrado em 16 de novembro de 2015;
- **Tribunal Superior do Trabalho** – O TST por meio do Pregão eletrônico nº. 038/2014 e

contrato nº. PE-038/2014, que tem por objetivo a prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto especializado de primeiro nível (Central Nacional de Atendimento) a usuários de soluções corporativas de tecnologia da informação da Justiça do Trabalho, com infraestrutura e recursos humanos próprios de operação dos serviços, celebrado em 2 de junho de 2014;

- **Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão** – O TRE-MA por meio do Pregão eletrônico nº. 53/2013 e contrato nº. 34/2014, que tem por objetivo a prestação de serviços especializados referentes ao atendimento e suporte de primeiro nível (Central de Serviço de TI) e manutenção de equipamentos eletrônicos, celebrado em 16 de junho de 2014;
- **Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina** – O TRE-SC por meio do Pregão eletrônico nº. 93/2016 e contrato nº. 106/2016, objetivando a contratação de serviços especializados e continuados de suporte a usuários de TI, sendo composto, em linhas gerais, pelo serviço de suporte técnico aos usuários (service desk), pela manutenção de equipamentos e infraestrutura e pelo auxílio no controle de ativos de TI, assim como pela supervisão do atendimento, celebrado em 21 de outubro de 2016;
- **Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região** – O TRT6 por meio do Pregão eletrônico nº. 43/2014 e contrato nº. 13/2015, que tem por objetivo a prestação dos serviços de atendimento a usuários, no formato de central de serviços (1º nível) e suporte técnico local (2º nível), no ambiente de tecnologia da informação, celebrado em 25 de maio de 2015.

1.8 Natureza do Objeto (Art. 18, § 3º, II, h)

Considerando que os processos judiciais e administrativos existentes neste Tribunal são fortemente apoiados pelos sistemas de informação que demandam a existência de um serviço de suporte técnico remoto para o atendimento às demandas em tempo hábil, identificamos que se trata de um serviço de **natureza contínua**, ou seja, pode ser estendido por mais de um exercício financeiro, pois é necessário à manutenção do desempenho de atividades essenciais do TRE-PE.

Trata-se, ainda, da execução de **serviços comuns**, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital, por meio de especificações usuais no mercado de TIC, nos termos do §1º do art. 1º da Lei nº. 10.520/02, c/c o §2º do art. 3º do Decreto nº. 3.555/00 c/c §1º do art. 2º do Decreto nº. 5.450/05 c/c §3º do art. 3º da Lei nº. 8.248/91.

1.9 Parcelamento ou não dos itens (Art. 18, § 3º, II, i)

Como o objeto da presente contratação é apresentado, por sua natureza, como um único serviço, não há como ser dividido.

1.10 Seleção do Fornecedor (Art. 18, § 3º, II, j)

Pelo exposto no item anterior, não há possibilidade da adjudicação ser realizada para mais de um fornecedor, pois o objeto da referida contratação é apenas o serviço de suporte remoto.

O objeto desta contratação tem padrão de qualidade e desempenho definidos objetivamente, além de se tratar de objeto plenamente disponível no mercado de TIC. Desse modo, consoante previsão do §1º do art. 1º da Lei nº. 10.520/02, c/c o §2º do art. 3º do Decreto nº. 3.555/00 c/c §1º do art. 2º do Decreto nº. 5.450/05 c/c §3º do art. 3º da Lei nº. 8.248/91, o processo licitatório deverá ser realizado na **modalidade pregão**, na **forma eletrônica** e do **tipo menor preço global**. Ressalte-se que a opção pelo menor preço global deve-se à indivisibilidade do objeto contratado.

As condições para habilitação serão dispostas no Edital.

1.11 Impacto Ambiental (Art. 18, § 3º, II, k)

Nenhuma adequação específica precisará ser realizada para a execução da contratação pretendida, pois, o serviço descrito já é prestado por meio da adesão ao Contrato TSE nº 16/2015, que se encerrará em Março de 2017, e será substituído pela contratação ora planejada. As medições dos indicadores de chamados podem ser feitas por ferramentas próprias do TRE-PE, já usadas atualmente para a medição dos indicadores exigidos no contrato corrente, sem a necessidade de ajustes.

1.12 Conformidade (Art. 18, § 3º, II, l)

No escopo desta contratação, não foram identificados regulamentos técnicos que precisam ser observados na prestação do serviço.

1.13 Obrigações Contratuais (Art. 18, § 3º, II, m)

Obrigações da CONTRATADA

Das disposições gerais:

- a) Dar plena e fiel execução ao contrato, respeitadas todas as cláusulas e condições estabelecidas neste termo;
- b) Fornecer o objeto adjudicado para o qual se sagrar vencedora, em estrita conformidade com as especificações e condições exigidas no Edital da licitação pertinente, bem como naquelas resultantes de sua proposta, devendo já estar inclusos nos valores propostos todos os custos, impostos, taxas e demais encargos pertinentes à formação do preço do chamado técnico;
- c) Executar os serviços objeto deste Termo de Referência com observância às normas previstas no Edital e no Contrato, conforme legislação vigente;
- d) Acatar as observações e decisões da gestão contratual;
- e) Zelar pela boa e completa execução dos serviços contratados e facilitar, por todos os meios, a ampla ação fiscalizadora do Contratante, atendendo prontamente às exigências que lhe forem solicitadas, inclusive referentes à apresentação de documentos comprobatórios da execução do contrato e os relacionados ao cumprimento de obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, quando for o caso;
- f) Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas;
- g) Reportar formal e imediatamente ao Gestor do Contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços, o alcance dos níveis de serviço ou o bom andamento das atividades do TRE-PE;
- h) Responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao TRE-PE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus profissionais, em razão da execução dos serviços contratados, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito;
- i) Não divulgar nem fornecer dados ou informações obtidos em razão deste contrato, e não utilizar o nome do Contratante para fins comerciais ou em campanhas e material de publicidade, salvo com autorização prévia;
- j) Manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, alteração da constituição social ou do estatuto, conforme o caso, principalmente em caso de modificação de endereço, sob pena de infração contratual;
- k) Seguir as instruções e observações efetuadas pelo Gestor do Contrato, bem como corrigir, às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios ou incorreções;
- l) Ceder ao TRE-PE, mediante expressa declaração firmada pelos responsáveis técnicos designados pela Contratada, conforme previsto no artigo 111 da Lei nº 8.666/93, c/c o artigo 4º da Lei nº 9.609/98, o direito patrimonial, a propriedade intelectual de toda e qualquer documentação e produto gerados;
- m) Responsabilizar-se pelo pagamento de eventuais multas e penalidades aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e/ou municipais, em consequências de fatos a si imputáveis, relacionados aos serviços contratados;
- n) Encaminhar ao Gestor do Contrato todas as notas fiscais para pagamento dos serviços prestados;
- o) Responder, por escrito, no prazo máximo de 24 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica, pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitados pelo Tribunal;
- p) Detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do TRE-PE, todo o conhecimento técnico utilizado na execução dos serviços, por meio de relatórios de atividades e procedimentos, dentre outras formas, para o devido registro das atividades operacionais na Base de Conhecimento;
- q) Garantir a execução dos serviços sem interrupção, mantendo equipe dimensionada adequadamente à execução dos níveis de serviço exigidos, substituindo ou contratando profissionais sem que isso implique acréscimos dos preços contratados;
- r) Elaborar e apresentar, mensalmente, Relatório Gerencial dos Serviços (RGS) executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados em confronto aos níveis de serviços exigidos, eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços. Um modelo de RGS encontra-se no item 1 do Anexo E deste Termo de Referência. Ressalta-se que o recebimento e pagamento está condicionado à apresentação do Relatório;

- s) Adequar e manter os níveis de serviço em sintonia com as alterações na plataforma tecnológica definida e utilizada, o que será objeto de comunicação prévia pelo TRE-PE;
- t) Utilizar padrões de atendimento definidos em conjunto com o TRE-PE (nomenclaturas, metodologias, fraseologias, entre outros);
- u) Responsabilizar-se, mediante a assinatura do respectivo Termo (vide item 5 do Anexo F deste Termo de Referência), pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao TRE-PE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer.

Dos Recursos Humanos Empregados:

- a) Recrutar e selecionar os profissionais necessários à realização dos serviços, mantendo a qualificação técnica mínima exigida (vide Anexo C deste Termo de Referência);
- b) Fornecer ao TRE-PE, antes da data de início da realização dos serviços e mensalmente, junto ao Relatório Gerencial dos Serviços (RGS), **relação nominal dos técnicos** que atuarão no cumprimento do objeto contratado, informando a que categoria profissional listada na Convenção Coletiva de Trabalho SINDPD/PE pertencem, atualizando-a sempre que necessário;
- b.1) A Contratada deverá apresentar, junto com a **relação nominal dos técnicos**, a Planilha Orçamentária (PO) constante do ANEXO 0367795, preenchida conforme sua Memória de Cálculo (ANEXO 0366330);
- b.1.1) Deverão ser apresentadas tantas planilhas quantas forem as categorias profissionais empregadas na prestação do serviço contratado;
- b.2) A Contratada poderá ser instada a corrigir eventuais erros nas fórmulas utilizadas na PO, caso sejam percebidas inconsistências em sua elaboração;
- b.3) Os valores constantes na tabela "Provisionamento para Conta Vinculada", que figura ao final da PO, serão retidos em conta vinculada ao contrato e poderão ser levantados observando-se o disposto na Resolução nº 169/2013, do CNJ, e na Instrução Normativa nº 05/2014/TSE".
- c) Manter seus profissionais nas dependências do TRE-PE adequadamente trajados e identificados com uso permanente de crachá, com foto e nome visível;
- d) Manter atualizada a documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação ao Tribunal, sempre que solicitada;
- e) Assumir exclusiva e total responsabilidade pelo vínculo empregatício do pessoal a ser utilizado na execução do serviço, bem como pelos encargos trabalhistas, previdenciários, sociais e fiscais, na forma da legislação respectiva;
- e.1) Na hipótese do inadimplemento das obrigações trabalhistas ou previdenciárias, a Contratada será notificada para regularizar a situação, sob pena de rescisão do Contrato e execução da garantia contratual, para ressarcimento da Administração e dos valores das multas e indenizações a ela devidos (Arts. 78, inciso I, 80, inciso III e 87, da Lei nº 8.666/1993), além das penalidades previstas no Edital, neste Termo de Referência e no Contrato.
- f) Realizar o pagamento dos salários e benefícios mensais e diários dos empregados nas datas regulamentares;
- g) Controlar a jornada de trabalho dos profissionais que estiverem prestando serviço no TRE-PE, garantindo que sejam observados os limites previstos na Convenção Coletiva da Categoria;
- h) Responsabilizar-se pela remuneração do serviço extraordinário eventualmente prestado, sem repassar o custo para o Tribunal;
- i) Fornecer à fiscalização administrativa do contrato, junto com a nota fiscal para faturamento mensal, os comprovantes de quitação das verbas de natureza trabalhista, fundiária e previdenciária;
- j) No momento da assinatura do contrato, autorizar a Administração Contratante a fazer o desconto na fatura e o pagamento direto dos salários e demais verbas trabalhistas aos trabalhadores, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por sua parte, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis, conforme inciso IV do art.19-A da IN nº 02/2008 – MPOG;
- k) Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;

l) Manter o TRE-PE formalmente avisado sobre demissões de profissionais que lhe estejam prestando serviços, para fins de cancelamento da autorização de entrada e acessos a recursos de TIC, bem como encaminhar os Termos de Rescisão à gestão contratual, com os respectivos comprovantes de pagamento;

m) Indicar Preposto para gerenciar os profissionais envolvidos na execução dos serviços, de acordo com o previsto no art. 68 da Lei nº 8.666/93, apresentando o Termo de Nomeação do Preposto (vide item 1 do Anexo F deste Termo de Referência);

n) Cuidar para que o Preposto indicado mantenha permanente contato com o Gestor do Contrato, adote as providências requeridas, comande, coordene e controle a execução dos serviços contratados, em relação aos profissionais da contratada. Ademais, o Preposto deve apresentar o Termo de Conhecimento das Obrigações do Preposto (vide item 2 do Anexo F deste Termo de Referência) devidamente assinado;

o) Cumprir e garantir que os profissionais da contratada estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente ao código de Ética do TRE-PE, bem como às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do TRE-PE. Deve ser entregue o Termo de Ciência (vide item 3 do Anexo F deste Termo de Referência) de cada um dos profissionais da contratada, devidamente assinado, em até 2 (dois) dias antes de iniciar suas atividades junto ao TRE-PE;

p) Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros. Deve ser entregue o Termo de Confidencialidade da Informação (vide item 4 do Anexo F deste Termo de Referência) de cada um dos profissionais da contratada, devidamente assinado, em até 2 (dois) dias antes de iniciar suas atividades junto ao TRE-PE;

q) Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação por e-mail, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do TRE-PE;

q.1) O pedido de afastamento será motivado e justificado pelo Tribunal.

r) Não contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros, juízes ou promotores vinculados ao TRE-PE.

Obrigações do TRE-PE

a) Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes ao serviço contratado que venham a ser solicitados pela Contratada, por meio do Preposto;

b) Disponibilizar as instalações, o mobiliário e as estações de trabalho necessários à execução do serviço nas dependências do TRE-PE;

c) Disponibilizar ferramenta de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC para registro, acompanhamento e controle das solicitações, sendo vedado à Contratada utilizar ferramenta própria;

d) Disponibilizar ferramenta para apoio à gestão do conhecimento (Base de Conhecimento), sendo vedado à Contratada utilizar ferramenta própria;

e) Analisar mensalmente o Relatório Gerencial dos Serviços (RGS) executados pela Contratada, observando os indicadores e os níveis de serviço alcançados;

f) Comunicar oficialmente à Contratada quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento do serviço prestado;

g) Efetuar o pagamento mensal devido pela execução do serviço dentro do prazo estipulado, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais;

h) Proporcionar os recursos técnicos e logísticos necessários, definidos neste Termo de Referência, para que a Contratada possa executar o serviço conforme as especificações acordadas;

i) Exercer permanente fiscalização na execução do serviço, registrando ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado, determinando as medidas necessárias à regularização dos problemas observados;

j) Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso aos profissionais ou representantes da Contratada às dependências, aos equipamentos e aos sistemas de informação do TRE-PE relacionados à execução do serviço.

2 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA (Art. 18, § 3º, III)

2.1 Modelo de Execução e Gestão Contratual (Art. 18, § 3º, III, a)

2.1.1 Papéis (Art. 18, § 3º, III, a, 1)

A execução dos serviços contratados pressupõe a existência dos seguintes papéis e responsabilidades:

a) **Patrocinador:** é o(a) Secretário(a) de Tecnologia da Informação e Comunicação, responsável por representar os interesses do TRE-PE no contexto da presente contratação, pela aprovação da necessidade, dos objetivos e, por fim, pela negociação das ações necessárias para a melhoria da Governança de TIC;

b) **Responsável Técnico do TRE-PE:** é o(a) responsável técnico da Coordenadoria de Suporte da STIC;

c) **Gestor do Contrato do TRE-PE:** é o(a) servidor(a) formalmente designado(a) pelo TRE-PE, responsável pelo acompanhamento e pela fiscalização técnica da execução contratual e, ainda, pela verificação dos resultados pretendidos e pelo recebimento definitivo do serviço;

d) **Preposto da CONTRATADA:** pessoa indicada pela Contratada, responsável pela coordenação gerencial da execução do(s) serviço(s) contratado(s) e pela interlocução com o Gestor do Contrato do TRE-PE;

e) **Equipe Técnica da CONTRATADA:** são os profissionais envolvidos diretamente na prestação do(s) serviço(s) contratado(s). Os requisitos mínimos de qualificação profissional desses profissionais estão especificados no Anexo C deste Termo de Referência.

2.1.2 Dinâmica (Art. 18, § 3º, III, a, 2)

INICIAÇÃO

• Reunião de Alinhamento de Expectativas

a) Deverá ser realizada reunião presencial de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e em seus anexos, esclarecer possíveis dúvidas acerca do objeto e definir a data de início da execução do serviço;

b) Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor do Contrato do TRE-PE, os membro(s) da equipe do STIC que atuarão na fiscalização do contrato e o Preposto da Contratada;

c) A reunião realizar-se-á no edifício-sede do TRE-PE em até 10 (dez) dias corridos após a assinatura do Contrato de Prestação de Serviço, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato;

d) Nessa reunião a Contratada deverá apresentar oficialmente seu Preposto e os Termos correspondentes (vide itens 1, 2 e 5 do Anexo F deste Termo de Referência).

d.1) Em até dois dias antes do início da prestação do serviço, a Contratada deverá apresentar a relação nominal dos técnicos, bem como fornecer as respectivas comprovações acerca dos requisitos de qualificação exigidos para a equipe técnica. Ressalta-se que as comprovações relativas à equipe técnica devem ser apresentadas sempre que houver alteração na equipe. Neste momento deverão ser também apresentados os Termos de Ciência e Confidencialidade da Informação de cada um dos profissionais (vide itens 3 e 4 do Anexo F deste Termo de Referência).

e) A data de início da execução do serviço somente será considerada válida se a Contratada estiver operando de acordo com os requisitos previstos no Contrato, Edital e em seus anexos, com pessoal qualificado e devidamente treinado;

f) Um participante da reunião, preferencialmente o Gestor do Contrato, elaborará memória da reunião, colherá as assinaturas dos participantes e fará constar do processo administrativo relativo ao contrato firmado.

PERÍODO DE ESTABILIZAÇÃO

Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de serviço e de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à Contratada realizar a adequação de seu serviço e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido.

Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:

- a) Para o 1º (primeiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 70% (setenta por cento) dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos;
- b) Para o 2º (segundo) mês de execução: atingir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos;
- c) Para o 3º (terceiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos;
- d) A partir do 4º (quarto) mês de execução: a Contratada deverá atingir 100% (cem por cento) dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos.

O não atingimento dos limites estabelecidos no período de estabilização ensejará a aplicação das penalidades previstas em Contrato.

Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

O dimensionamento das equipes para atendimento do objeto é de responsabilidade exclusiva da Contratada, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos neste Termo de Referência.

FORMA DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

O modelo de prestação de serviços será por solicitação, ou seja, a Contratada receberá (por meio de Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC) solicitações de atendimento dos usuários internos de TIC do TRE-PE. O serviço será medido mensalmente para a aferição da qualidade da prestação e pagamento da nota fiscal, e deve ser acompanhado diariamente pelos fiscais da Contratante, para fins de melhoria contínua da qualidade do serviço prestado.

A medição da prestação do serviço será por resultado, ou seja, será efetuada a cada solicitação dos usuários e consolidada mensalmente conforme indicadores definidos neste Termo de Referência.

Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade, o qual define o TRE-PE como responsável pela gestão, pela fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos do serviço entregue, e a Contratada como responsável pela execução e gestão do serviço, bem como pela gestão dos recursos humanos a seu cargo. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago pelo TRE-PE estará associado ao alcance de metas estabelecidas (níveis de serviço exigidos medidos por indicadores) para a prestação do serviço, por meio de cumprimento de níveis de serviço exigidos.

A execução do serviço será gerenciada pela Contratada, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados, com vistas a efetuar eventuais ajustes, quando necessários.

Para a execução das atividades, a Contratada seguirá os procedimentos/scripts (documentação técnica) adotados pelo TRE-PE e disponibilizados na Base de Conhecimento. Caso os procedimentos necessários para a execução de alguma atividade não estejam documentados e disponíveis, ou estejam desatualizados, caberá à Contratada coletar as informações atualizadas e submetê-las ao TRE-PE para aprovação.

Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento do serviço ou o alcance dos níveis de serviço exigidos deverão ser imediatamente comunicados ao Gestor do Contrato, que colaborará com a Contratada na busca da melhor solução para o problema.

A Contratada deverá iniciar a execução do serviço em data definida na Reunião de Alinhamento de Expectativas. A fixação da data deverá manter a continuidade do serviço prestado pela atual contratação.

ENCERRAMENTO

• Transferência de Conhecimento

Ao longo de toda a execução contratual, a Contratada deverá detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do TRE-PE, todo o conhecimento técnico utilizado na execução do serviço, a fim de que seja atualizada a Base de Conhecimento.

• Reunião de Validação das Expectativas

Da mesma forma como ocorrido na iniciação da prestação do serviço, poderá ser realizada uma reunião presencial com o objetivo de verificar se as expectativas foram alcançadas, de identificar possíveis ocorrências não desejáveis e de consolidar lições aprendidas.

Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor do Contrato, os membro(s) da equipe da STIC que tenham atuado na fiscalização do contrato e o Preposto da Contratada.

A reunião realizar-se-á em até 15 (quinze) dias antes do encerramento da vigência do Contrato de Prestação de Serviço, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato.

VIGÊNCIA

O período de vigência do Contrato de Prestação de Serviço deverá ser de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, podendo, a critério da Administração, ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme art. 57, inciso II da Lei Nº. 8.666/1993.

DISPOSIÇÕES FINAIS

O TRE-PE não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade da Contratada para terceiros, sejam fabricantes, representantes ou quaisquer outros.

A Contratada deverá disponibilizar e manter cadastro atualizado dos profissionais autorizados a retirar e a entregar documentos, bem como daqueles que venham a ser designados para prestar serviço nas dependências do TRE-PE.

Os prestadores de serviço deverão observar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente do TRE-PE.

DA VISTORIA

As empresas, que desejarem, poderão vistoriar o local onde será prestado o serviço. Para isso, a vistoria deverá ser realizada até o último dia anterior à data de abertura da sessão, das 12h às 18h, mediante agendamento prévio feito diretamente à Comissão Permanente de Licitação (CPL).

As visitas deverão ser agendadas com antecedência mínima de 24h (vinte e quatro horas), e realizadas por pessoa especialmente credenciada como representante da licitante.

Em nenhuma hipótese a licitante/adjudicatária poderá alegar desconhecimento, incompreensão, dúvidas ou esquecimento de qualquer detalhe relativo à execução do objeto, arcando com quaisquer ônus decorrentes desses fatos.

Durante a visita, a empresa deverá assinar o Termo de Declaração de Visita Técnica, presente no Anexo G deste Termo de Referência.

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

A Tabela seguinte foi elaborada com os principais marcos e eventos relevantes que ocorrerão durante a execução da contratação:

Etapas	Descrição	Prazo
1	Assinatura do Contrato	Até 5 (cinco) dias úteis, contados da notificação.
2	Reunião de Alinhamento das Expectativas e entrega dos termos de nomeação do preposto, de conhecimento das obrigações do preposto e de responsabilização do patrimônio (vide itens 1, 2 e 5 do Anexo F deste Termo de Referência)	Até 10 (dez) dias corridos, contados da assinatura do Contrato.
3	Entrega da relação nominal dos técnicos, documentos de comprovação das qualificações técnicas e termos de Ciência e Confidencialidade da Informação (vide Anexo C e itens 3 e 4 do Anexo F deste Termo de Referência)	Até 2 (dois) dias antes do início da prestação do serviço.

4	Início da prestação do Serviço	Até 20 (dias) corridos, contados da assinatura do Contrato.
5	Entrega do Relatório Gerencial dos Serviços Executados	Até o 5º (quinto) dia útil de cada mês subsequente à prestação do serviço.
6	Emissão da TIPP (Tabela de Infrações e Pontos Perdidos) pelo TRE-PE	Até o 3º (terceiro) dia útil posterior à entrega do Relatório Gerencial dos Serviços Executados
7	Validação da TIPP (Tabela de Infrações e Pontos Perdidos) pelo Preposto da Contratada	Até 3 (três) dias corridos do recebimento da TIPP pelo Preposto da Contratada
8	Pagamento relativo ao Serviço	No prazo disposto nos artigos 5º, §3º, ou 40, XIV, “a”, da Lei n. 8.666/93, conforme o caso, após o encaminhamento da nota fiscal acompanhada da TIPP validada.
9	Reunião de Validação das Expectativas	Até 15 (quinze) dias antes do encerramento do Contrato.
10	Encerramento da prestação do serviço contratado	Data do encerramento da vigência do Contrato.

2.1.3 Instrumentos Formais (Art. 18, § 3º, III, a, 3)

Antes da realização do serviço, serão abertas Ordens de Serviço (vide modelo no item 2 do Anexo E deste Termo de Referência) com **valores estimativos** de chamados (com base na média de demanda dos meses anteriores), devendo ser definidas, obrigatoriamente, as datas de início e final de solicitação do serviço. A abertura da Ordem de Serviço deve ser realizada com antecedência mínima de 5 dias úteis do início de sua execução.

Todos os serviços demandados deverão ser executados pela Contratada somente após a emissão da Ordem de Serviço pelo fiscal demandante formalmente designado e em concordância com os processos e procedimentos técnicos definidos.

Uma vez emitida a Ordem de Serviço, os chamados técnicos serão abertos pelos próprios usuários (por meio de interface WEB) ou pela equipe de fiscalização do contrato e recepcionados pela equipe de atendimento no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC.

Não será aceito nem computado nenhum chamado aberto pela própria equipe da Contratada, mesmo que executado a contento e dentro dos padrões de qualidade definidos contratualmente.

2.1.4 Acompanhamento (Art. 18, § 3º, III, a, 4)

Mensalmente, a Contratada elaborará Relatório Gerencial de Serviços (RGS) referente ao serviço prestado no mês anterior, apresentando-o ao Gestor do Contrato em reunião realizada até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. No relatório, deverão constar, entre outras informações, os indicadores/metastas de níveis de serviço definidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, além de qualquer outra informação relevante para a gestão contratual.

O relatório deverá conter também os registros do acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados, dos ajustes eventualmente efetuados e das mudanças, problemas e indisponibilidades que impactaram os níveis de serviço exigidos.

2.1.5 Comunicação (Art. 18, § 3º, III, a, 5)

Deverão ser realizadas, a critério do Gestor do Contrato, reuniões de ponto de controle semanais, presenciais ou não, com o Preposto da Contratada, para avaliação do serviço prestado no período e verificação do atendimento aos requisitos contratuais.

A Contratada deverá disponibilizar sistema de comunicação eficiente (telefone, e-mail, celular, fax e outros), para possível comunicação com o Gestor do Contrato.

A comunicação entre o Gestor do Contrato e o representante administrativo da Contratada deverá atender sempre aos procedimentos descritos e utilizar os modelos de documentos do Manual de Gestão de Contratos Administrativos na Justiça Eleitoral, com seu uso regulamentado pela IN TRE-PE nº 1/2011.

2.1.6 Recebimento (Art. 18, § 3º, III, a, 6)

Será preenchida pelo Gestor do Contrato, após a apresentação do RGS (Relatório Gerencial de Serviços), a Tabela de Infrações e Pontos Perdidos – TIPP (vide Anexo D), que servirá de base para o cálculo do valor da nota fiscal mensal. O recebimento do serviço prestado se dará por meio de assinatura do Gestor do Contrato e encaminhamento, ao Preposto, da TIPP devidamente preenchida, revisada e homologada pelo TRE-PE, a qual deverá conter todas as informações necessárias ao atesto da execução do serviço.

O envio da TIPP pelo gestor será realizado em até 3 (três) dias úteis após a reunião de apresentação do RGS. O Preposto deverá acusar o recebimento e assinar o documento em até 3 dias corridos.

Caso a Contratada deseje questionar o conteúdo estabelecido na TIPP, o Preposto deverá entrar em contato com o Gestor do contrato em até 3 dias corridos do recebimento da TIPP, e marcar uma reunião para apresentar as dúvidas e questionamentos. Nesta reunião, a TIPP deverá ser assinada pelo Preposto para a devida representação do recebimento do serviço. Caso ainda restem questionamentos da Contratada, ou discordância com a pontuação aplicada pelo gestor do contrato, a TIPP deverá ser assinada com ressalva e a Contratada deverá encaminhar ofício ao TRE-PE apresentando os questionamentos não solucionados com o Gestor.

2.1.7 Pagamento (Art. 18, § 3º, III, a, 7)

Com base no relatório (RGS) aprovado e na TIPP homologada, o Preposto encaminhará à Administração do TRE-PE a Nota Fiscal referente ao serviço prestado no período, já elaborada em consonância com as devidas infrações estabelecidas na TIPP.

O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao nível atingido para cada indicador considerado, sendo efetuados ajustes no valor, conforme pontuação acumulada na TIPP (Tabela de Infrações e Pontos Perdidos).

O valor do pagamento será calculado conforme a efetiva execução do serviço, devendo ser avaliados os indicadores alcançados e comparados com os níveis de serviço exigidos, implicando em abatimentos quando não forem atingidos, consoante gradação contida na própria TIPP.

Total de pontuação perdida = pontuação perdida na avaliação dos Níveis de Serviço + pontuação perdida na avaliação dos Critérios Gerais

O total de pontos da TIPP será o somatório da pontuação total referente aos níveis de serviço exigidos e da pontuação total referente aos critérios gerais de avaliação.

Para cada inadimplemento serão atribuídos pontos, implicando em abatimentos de 0,5% (meio por cento) sobre o valor total do pagamento mensal a cada 10 (dez) pontos perdidos.

No caso da Pontuação Total aplicada a um mês superar 500 (quinhentos) pontos, serão considerados apenas 500 (quinhentos) pontos para o cálculo do abatimento a ser aplicado, assim, o abatimento máximo a ser aplicado em um mês será de 25% do valor total do pagamento mensal.

A aplicação da Pontuação Total máxima definida no parágrafo anterior por dois meses consecutivos poderá gerar outras sanções previstas no contrato (penalidades dispostas no item 2.1.11, Descumprimento Contratual, deste Termo de Referência).

Nenhum pagamento será efetuado à Contratada antes de paga ou compensada a multa que, porventura, lhe houver sido imposta (art. 86, § 3º da Lei nº 8.666/93), bem como os possíveis abatimentos referentes ao não atendimento aos níveis de serviço exigidos no Anexo B deste Termo de Referência.

A Contratada deverá emitir documento fiscal em conformidade com a legislação tributária, sob pena de devolução para que haja o acerto do faturamento, e o apresentar acompanhado da documentação descrita nos incisos subseqüentes:

- I. Relação mensal de prestadores referente ao mês da prestação do serviço, na qual constem todos os empregados que atuaram no Tribunal, mesmo que transitoriamente em substituição à mão de obra faltante, com discriminação do período de atuação;
- II. Folha de pagamento do mês de referência constando todos os funcionários que

prestaram serviço no Tribunal, ou contracheque individual de cada funcionário, e comprovante de depósito nominal;

- III. Guia de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social (GFIP), referente ao mês da prestação do serviço, com os respectivos comprovantes de pagamento;
- IV. Quando ocorrer demissão de pessoal, será necessário o encaminhamento dos Termos de Rescisão de Contrato de Trabalho e comprovante de pagamento, integrando-se à documentação exigida para pagamento da nota fiscal;
- V. Quando exigível, os Termos de Rescisão deverão estar homologados pelo sindicato que assiste a categoria profissional do trabalhador;

O pagamento será efetuado mensalmente pelo TRE-PE à Contratada após a apresentação dos documentos acima listados, os quais deverão vir acompanhados do Relatório Gerencial dos Serviços (RGS) e da Tabela de Infrações e Pontos Perdidos (TIPP) (vide Anexo D deste Termo de Referência), devidamente homologados pelo gestor do contrato.

2.1.8 Transferência de Conhecimento (Art. 18, § 3º, III, a, 8)

Ao longo de toda a execução contratual, a Contratada deverá detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do TRE-PE, todo o conhecimento técnico utilizado na execução do serviço, a fim de que seja atualizada a Base de Conhecimento.

2.1.9 Propriedade Intelectual (Art. 18, § 3º, III, a, 9)

Em conformidade com o Art. 111 da Lei nº 8.666/1993, devem ser preservados os direitos autorais e intelectuais dos produtos gerados durante a vigência do Contrato. Assim, os direitos de propriedade intelectual e autoral dos produtos gerados em decorrência da execução do objeto serão de exclusiva e permanente propriedade do TRE-PE.

2.1.10 Qualificação Técnica (Art. 18, § 3º, III, a, 10)

Todos os profissionais da Contratada alocados para a prestação do serviço objeto deste Termo de Referência deverão ter vínculo empregatício com a Contratada, regido pelas regras da Consolidação das Leis do Trabalho, sendo vedada a subcontratação.

Todos os técnicos da equipe de atendimento deverão possuir a qualificação técnica mínima definida no Anexo C deste Termo de Referência.

As qualificações exigidas para os profissionais que executarão o serviço contratado deverão ser comprovadas por meio dos documentos originais ou cópias autenticadas de diplomas ou certificados, em até 2 (dois) dias antes de iniciar suas atividades junto ao TRE-PE.

2.1.11 Descumprimento Contratual (Art. 18, § 3º, III, a, 11)

Com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei 8.666/1993 e no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002, a Contratada ficará sujeita às sanções previstas em Contrato no caso de descumprimento das obrigações pactuadas, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa.

As penalidades a seguir poderão ser aplicadas cumulativamente:

a) Advertência;

a.i) A Contratada será notificada formalmente pelo TRE-PE em caso de descumprimento de obrigação contratual e terá que apresentar as devidas justificativas em um prazo de, no máximo, 5 (cinco) dias úteis contados após o recebimento da notificação. Caso não haja manifestação dentro desse prazo ou o TRE-PE entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas, a Contratada será advertida.

b) Multa de:

b.i) 1% ao dia sobre o valor total do Contrato, no caso de atraso por período superior ao previsto para o início do serviço, limitado à incidência de 5 (cinco) dias. Caso ocorra o descumprimento da obrigação por prazo superior, poderá ser caracterizada a inexecução total do contrato, com a consequente aplicação da multa prevista na subalínea b.iii;

b.ii) 10% sobre o valor total do Contrato de Prestação de Serviço, no caso de inexecução parcial das obrigações assumidas;

b.iii) 20% sobre o valor total do Contrato de Prestação de Serviço, no caso de inexecução total das obrigações assumidas.

c) Impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais penalidades legais;

d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a

reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea c.

O valor da multa, aplicado após o regular processo administrativo, será descontado da garantia da Contratada. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a Contratada pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo TRE-PE à Contratada ou cobrados judicialmente.

Afora os percentuais de multa apresentados no item b, incidentes sobre o valor total do Contrato, o valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao acúmulo de pontos na Tabela de Infrações e Pontos Perdidos (TIPP), conforme discriminado no item 2.1.7 (Pagamento) e Anexo D.

3 REQUISITOS TÉCNICOS (Art.18, § 3º, IV):

Na execução do objeto contratado, a Contratada deverá atender requisições de serviço e/ou incidentes, atuando como ponto único de contato para todas as demandas referentes aos serviços de TIC do TRE-PE, em consonância com as orientações do framework ITIL V3 (*Information Technology Infrastructure Library*) e do COBIT 5 (*Control Objectives for Information and related Technology*), conjunto de boas práticas utilizadas no gerenciamento de serviços de TI (ITSM) e de Governança e gestão de TIC corporativa, respectivamente, cuja implantação tem sido fortemente incentivada pelos órgãos de controle.

As requisições de serviço e os incidentes que forem vinculados aos softwares de conhecimento geral (sistemas operacionais, suítes de escritório, navegadores, softwares de prateleira, entre outros) deverão ser solucionados pela equipe da empresa contratada, já as demandas associadas aos sistemas específicos da Justiça Eleitoral, para os quais ainda não existam solução documentada em Base de Conhecimento, deverão ser atendidas pelas equipes internas da STIC do TRE-PE.

O atendimento de campo será realizado por equipe interna do TRE-PE, cabendo ao serviço realizado no suporte de primeiro nível a realização remota dos procedimentos necessários a um correto diagnóstico do problema reportado pelo usuário, bem como o registro detalhado dos testes realizados, o qual deve ser feito em sistema próprio.

O TRE-PE disponibilizará para a Contratada a infraestrutura física (sala, mobiliário), computacional (microcomputadores, impressoras, rede local) e telefônica para a realização do serviço contratado, além do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, meio pelo qual serão formalizadas as solicitações dos usuários, será feito o registro das providências adotadas, escalonamento para as demais equipes de suporte, integrantes da estrutura organizacional da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) deste Tribunal, e o fechamento das demandas, após autorização dos usuários.

LOCAL E HORÁRIO DE EXECUÇÃO

O serviço deverá ser executado pela Contratada com recursos de infraestrutura tecnológica do TRE-PE, nas dependências do Tribunal e disponível da seguinte forma:

i) Ano não eleitoral: segunda a sexta-feira no horário das 8h às 19h, com exceção dos dias em que ocorre sessão plenária. Normalmente são realizadas até 2 sessões por semana, não havendo uma definição precisa do horário de término. Os horários das sessões plenárias serão devidamente comunicados à Contratada com antecedência mínima de 24h;

ii) Ano eleitoral: O serviço deverá estar disponível de segunda a sexta-feira como descrito no item (i), porém a partir da data do encerramento do prazo para registro de candidatos (Lei Complementar nº 64/1990, art. 16) passa a existir a necessidade de disponibilidade do serviço aos sábados, domingos e feriados, no horário das 8h às 19h, até o último domingo do mês de outubro, com a realização do 1º e 2º turno (se houver);

iii) Disponibilidade do serviço aos sábados, domingos e feriados, no horário das 12h às 19h ou em horário a ser definido e devidamente comunicado à Contratada com antecedência mínima de 72h, em caso de ocorrência de Eleições Suplementares;

iv) Disponibilidade do serviço nos dias e horários devidamente comunicados à Contratada com antecedência mínima de 72h, para atendimento extraordinário do Recadastramento Eleitoral com Coleta de Dados Biométricos.

O serviço será executado no TRE-PE, na cidade de Recife/PE, na Av. Gov. Agamenon Magalhães, nº 1.160, Graças, CEP 52010-904.

O TRE-PE dispõe de dados referentes ao volume de chamados técnicos (estatística mensal, estatística por hora) tanto para o ano eleitoral como para ano não eleitoral, conforme detalhado nos itens 1 e 2 do Anexo A deste Termo de Referência). Cabe ressaltar que não haverá pagamento adicional à Contratada nas janelas de atendimento estendido, situações

relacionadas nos itens ii, iii e iv desta seção. A cotação de preço enviada no momento da apresentação das propostas deve levar em questão esta necessidade do TRE-PE.

DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS TÉCNICOS

A natureza do serviço a ser contratado, requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC disponibilizadas pela Contratante. Por esse motivo, será exigida da Contratada a disponibilidade permanente de equipe qualificada e dimensionada de forma compatível com a demanda esperada.

Importante ainda destacar que, diferentemente de outros órgãos, a demanda de serviço de suporte desta Justiça Especializada varia muito em decorrência do cumprimento de prazos legais, tanto em ano eleitoral como não-eleitoral. Tal sazonalidade é refletida nas estatísticas incluídas nos itens 1 e 2 do Anexo A deste Termo de Referência, e demandarão da empresa contratada uma agilidade na ampliação do seu quadro de colaboradores, quando necessário, para atender aos níveis de serviço definidos nesta contratação.

A solução a ser contratada, Suporte Técnico Remoto (Suporte Técnico de 1º nível - Service Desk), deve ser executada de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo Tribunal, bem como de acordo com as práticas preconizadas pela biblioteca ITIL V3 (*Information Technology Infrastructure Library*).

O Atendimento técnico de 1º Nível – N1 refere-se ao Ponto Único de Contato (PUC) dos usuários internos de serviços de TIC do TRE-PE para tratamento de incidentes, requisições de serviço, dúvidas e solicitações de atendimento. Cumpre a esta equipe efetuar o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução das solicitações, a partir de consultas à Base de Conhecimento e ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras.

O objetivo da equipe é fazer com que o máximo de solicitações sejam resolvidas nesse nível de atendimento. Requisições não solucionadas deverão ser encaminhadas para o 2º Nível de atendimento - N2, constituído pelas equipes internas de suporte da STIC.

A equipe de atendimento deverá estar disponível nos dias e horários descritos na seção anterior, LOCAL E HORÁRIO DE EXECUÇÃO, deste Termo de Referência, distribuída de modo que os níveis de serviço exigidos sejam atendidos ao longo de todo o horário de atendimento do TRE-PE. Cabe à Contratada estabelecer e controlar os horários de seus técnicos, assegurando-se que a equipe de atendimento esteja estrategicamente distribuída de acordo com os períodos de maior demanda dos usuários internos do TRE-PE. Esta necessidade se baseia na criticidade dos atendimentos realizados pela equipe, que não podem ter sua qualidade afetada negativamente em nenhum momento durante a prestação do serviço.

- A jornada e demais condições de trabalho dos profissionais devem respeitar ao regramento contido na Constituição Federal de 1988, Consolidação das Leis do Trabalho e demais Normas Coletivas da Categoria, estando tais observâncias sujeitas à fiscalização administrativa do TRE-PE.

São atribuições da Equipe de Atendimento Técnico de 1º Nível:

- a) Atuar como PUC (Ponto Único de Contato) entre o usuário e os provedores internos de serviços de TIC;
- b) Realizar atendimento telefônico e remoto de 1º nível aos usuários internos de serviços de TIC do TRE-PE, a partir das solicitações recebidas via Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, respeitando os níveis de serviço exigidos;
- c) Recepcionar, classificar, analisar, solucionar e registrar as soluções das solicitações dos usuários (incidentes, requisições de serviços, etc.), com auxílio de consultas à Base de Conhecimento;
- d) Registrar no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos incidentes, requisições, dúvidas ou orientações efetuadas pelos usuários, de forma que seja maximizado o nível de documentação das informações coletadas;
- e) Finalizar os chamados resolvidos no 1º nível de atendimento e nos demais níveis, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias para atualização da Base de Conhecimento e geração das estatísticas de atendimento;
- f) Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de softwares, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TRE-PE e seu uso;

- g) Responder aos pedidos de informação dos usuários relativos às solicitações abertas;
- h) Relacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças, de forma que a conclusão desses últimos automaticamente feche os primeiros;
- i) Acompanhar diariamente a situação de todos os incidentes e solicitações de atendimento, desde o seu recebimento até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna da STIC do TRE-PE;
- j) Identificar e reportar imediatamente ao Preposto problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico do TRE-PE ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;
- k) Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do usuário, para diagnóstico, configuração, instalação, remoção de aplicativos e atualização de softwares, componentes e serviços;
- l) Instalar/desinstalar softwares homologados pelo TRE-PE nas estações dos usuários por meio de acesso remoto;
- m) Encaminhar pelo Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC para o 2º Nível de atendimento - N2, ou demais níveis de atendimento de serviços de TIC, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados, sendo necessário incluir a informação sobre o motivo do repasse;
- n) Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de solicitações abertas, ainda que a solicitação já tenha sido repassada para outra equipe ou provedor de serviço interno;
- o) Orientar o usuário quanto à importância da participação da pesquisa de satisfação relacionada ao atendimento, que é enviada automaticamente pelo sistema ao fechamento do chamado técnico, mas é de preenchimento opcional pelo usuário demandante.

Caso os usuários internos tenham falha no link de comunicação de dados, de forma a impossibilitar o registro de suas demandas no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, os chamados de suporte técnico serão abertos pela equipe de fiscalização do contrato e recepcionados pela equipe de atendimento. Não será aceito nem computado nenhum chamado técnico aberto pela própria equipe de atendimento, mesmo que executado a contento e dentro dos padrões de qualidade definidos contratualmente.

DO PREPOSTO

A Contratada deverá nomear um funcionário que será seu representante junto à Contratante. Este será responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal com o TRE-PE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

São atribuições do Preposto:

- a) Gerenciar todos os profissionais da Contratada;
- b) Garantir a fluidez e o bom desempenho do serviço de atendimento e suporte técnico de 1º nível;
- c) Planejar, executar e manter capacitação dos profissionais alocados ao serviço, em todos os softwares e procedimentos pertinentes, prestando informações ao TRE-PE, quando solicitado;
- d) Conduzir os processos de reciclagens técnicas periódicas, que correrão às custas da Contratada;
- e) Implementar programas de aprimoramento da qualidade do serviço prestado;
- f) Garantir e disseminar as normas operacionais e de Segurança da Informação do TRE-PE entre os profissionais alocados ao serviço contratado;
- g) Zelar pela qualidade no atendimento;
- h) Zelar pela padronização dos procedimentos e postura adequada dos profissionais de atendimento;
- i) Controlar e administrar a frequência, escalas de trabalho, ausências, atestados, substituições, intervalos e pagamentos dos profissionais alocados na prestação do serviço;
- j) Providenciar relatórios relacionados ao desempenho do serviço;

- k) Executar e acompanhar o processo de seleção de novos profissionais;
- l) Interagir com o Gestor do Contrato acerca das ocorrências relacionadas com a administração do contrato;
- m) Coordenar os profissionais de forma a impedir que interrupções no serviço prestado possam trazer algum prejuízo ao TRE-PE;
- n) Interagir com o Gestor do Contrato em caso de dúvidas e falhas de comunicação para revisão de processos;
- o) Fazer o acompanhamento proativo com seus técnicos de atendimento em pontos como: postura, qualidade, nível de serviço e demais indicadores, perseguindo a manutenção de adequado clima organizacional, apurando os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e indiretamente, na capacidade produtiva dos profissionais de sua equipe, propondo ações e/ou soluções;
- p) Trabalhar pela padronização das informações no serviço de atendimento;
- q) Identificar e reportar oportunidades de ações para melhoria contínua dos níveis de serviço e dos processos envolvidos;
- r) Apoiar o controle, permissão, ativação, suspensão e cancelamento dos acessos físicos e lógicos referentes ao ambiente e sistemas do TRE-PE utilizados pela Contratada;
- s) Disponibilizar para consulta pelo TRE-PE, a qualquer tempo, a relação atualizada de todos os profissionais alocados ao serviço de atendimento;
- t) Avaliar diariamente os indicadores de Níveis de Serviço exigidos;
- u) Elaborar mensalmente, o Relatório Gerencial de Serviços (RGS). No Relatório, deverão constar, entre outras informações, os indicadores/metastas de níveis de serviço definidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, além de qualquer outra informação relevante para a gestão contratual;
- v) Dimensionar adequadamente a equipe, visando atender os níveis de serviço exigidos e a demanda presente ou expectativa futura;
- w) Participar de reuniões de ponto de controle semanais com o gestor do contrato e equipe de fiscais ou sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios, padrões de atendimento, bem como de outros assuntos pertinentes;
- x) Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução do serviço, não cabendo ao TRE-PE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer.
- y) Buscar a satisfação dos usuários relacionados ao serviço sob sua responsabilidade, esclarecendo possíveis pontos controvertidos relatados na pesquisa de satisfação, no tocante à equipe de atendimento de 1º nível – N1;

Disponibilização do Preposto

O Preposto ou ainda seu substituto formalmente designado, que responda pela execução do objeto da contratação e que tenha autonomia para executar as ações necessárias ao adequado cumprimento do contrato, deverá estar disponível no mesmo período da equipe de Atendimento Técnico de 1º nível. O Preposto poderá ficar alocado nas dependências do TRE-PE ou da Contratada. No caso de realizar suas atividades na dependência da Contratada, deverá estar disponível para contato por sistema de comunicação eficiente (telefone, e-mail, celular, fax e outros), para resolver situações que demandem a sua atuação. Caso a Contratada opte por manter o Preposto nas suas dependências, é necessário que o Preposto compareça ao TRE-PE, no mínimo, uma vez por semana para a reunião de ponto de controle com o Gestor e a equipe de fiscalização do Contrato. O Preposto não poderá fazer parte da equipe técnica responsável pela execução do serviço.

DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

Como critérios objetivos e mensuráveis serão estabelecidos níveis de serviço entre a Contratante e a Contratada, a fim de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com o serviço contratado. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como percentuais e tempo medido em horas e/ou minutos. Os serviços serão medidos com base em indicadores de níveis de serviço específicos, para os quais serão estabelecidas metas e faixas de atendimento.

A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a Contratada

elaborar o Relatório Gerencial dos Serviços Executados, a partir de informações existentes no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC do TRE-PE, apresentando-o ao TRE-PE até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, as eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado e demais informações relevantes para a gestão contratual. Um modelo do Relatório Gerencial de Serviços está disponível no item 1 do Anexo E deste Termo de Referência.

A Contratada deverá atender aos chamados técnicos, registrados no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, devendo seguir as diretrizes de níveis de serviço elencadas no Anexo B deste Termo de Referência.

Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas ou por outros motivos os quais comprovadamente foram causados pelo TRE-PE, não serão motivos de ajustes no pagamento ou de aplicação de penalidades à Contratada.

Quando os serviços solicitados nos chamados dependerem de outras equipes que não a da Contratada, a contagem do prazo será suspensa a partir do repasse à outra equipe. A contagem de prazo será retomada quando o chamado for devolvido à Contratada. Na contagem dos prazos supramencionados, não serão contabilizados os tempos entre as 19h do mesmo dia às 8h do dia útil subsequente.

A priorização na resolução dos incidentes deve seguir a categorização das severidades a ser apresentada pela equipe técnica na Reunião de Alinhamento de Expectativas.

Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de serviço e de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à Contratada realizar a adequação de seu serviço e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido. Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites elencados no item 2.1.2 (PERÍODO DE ESTABILIZAÇÃO) deste Termo de Referência.

No curso do contrato, as metas definidas podem, motivadamente, serem flexibilizadas por acordo das partes, com vista a adaptar-se às possíveis mudanças de cenário do Contratante.

4 MODELOS (Art.18, § 3º, V):

Os modelos a serem utilizados na contratação estão dispostos nos Anexos deste Termo de Referência, podendo ser ajustados por acordo das partes:

- ANEXO A - Informações da Contratante
 - Item 1 - Quantitativo de Chamados por mês e ano
 - Item 2 - Distribuição de Chamados por hora
 - Item 3 - Ambiente computacional do TRE-PE
- ANEXO B - Diretrizes de Níveis de Serviço
- ANEXO C - Qualificações técnicas mínimas exigidas
- ANEXO D - Tabela de Infrações e Pontos Perdidos
- ANEXO E - Modelos
 - Item 1 - Modelo de Relatório Gerencial dos Serviços (RGS)
 - Item 2 - Modelo de Ordem de Serviço
- ANEXO F - Termos
 - Item 1 - Termo de Nomeação do Preposto
 - Item 2 - Termo de Conhecimento das Obrigações do Preposto
 - Item 3 - Termo de Ciência
 - Item 4 - Termo de Confidencialidade da Informação
 - Item 5 - Termo de Responsabilização de Patrimônio
- ANEXO G - Declaração de vistoria técnica

Declaração de Ciência - Res. CNJ 182

Declaro estar ciente das regras e diretrizes estabelecidas pela Resolução nº 182, de 17 de Outubro de 2013, do Conselho Nacional de Justiça - CNJ.



Documento assinado eletronicamente por **SÍLVIO ROMERO PRADO DE MELO, Chefe de Seção em Exercício**, em 29/05/2017, às 17:13, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA, Coordenador(a)**, em 29/05/2017, às 17:36, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **TATIANA ARAUJO MONTEIRO DA CRUZ, Analista**



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.trf-pejus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0382049** e o código CRC **9E139F8E**.

0025361-39.2016.6.17.8000

0382049v8



TERMO DE REFERÊNCIA

DEFINIÇÃO DO OBJETO CONTRATADO (Art.18, § 3º, I):

Contratação de serviços técnicos em Tecnologia da Informação, para execução continuada de atividades de Suporte Técnico Remoto (Suporte Técnico de 1º nível - Service Desk) aos usuários internos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco – TRE-PE. Os serviços compreendem a execução continuada das atividades de “atendimento remoto” (suporte técnico de 1º nível – N1), orientando, esclarecendo e solucionando os problemas relativos às soluções de TIC disponíveis na rede local, pago mensalmente mediante apuração do quantitativo de chamados atendidos no período, com a aferição dos indicadores de níveis de serviço, pelo resultado obtido e homologado, aderente às especificações técnicas.

DISPOSIÇÕES INICIAIS

1.1 Os serviços deverão ser executados por meio de uma **Central de Serviços**, na modalidade de “atendimento remoto”, centralizada no edifício-sede do TRE-PE;

1.2 O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de responsabilidade exclusiva da Contratada, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis de serviço exigidos neste Termo de Referência;

1.3 O cumprimento de indicadores de nível de serviço será exigido para garantir a entrega dos produtos dentro de critérios de qualidade pré-definidos neste Termo de Referência;

1.4 Os usuários internos do TRE-PE que serão atendidos pela presente contratação são os Desembargadores e Juízes Eleitorais, os representantes do Ministério Público Eleitoral, os servidores e colaboradores que trabalham nas dependências da sede, nas Centrais de Atendimento ao Eleitor, nos Cartórios Eleitorais no Estado de Pernambuco, nos postos de revisão cadastral e nos espaços físicos cedidos ao mesmo.

1 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (Art. 18, § 3º, II)

1.1 Motivações da Contratação (Art. 18, § 3º, II, a)

O objeto deste Termo de Referência – suporte técnico remoto de 1º nível (Service Desk) a usuários de soluções de TIC do TRE-PE – é hoje executado por meio de adesão ao Contrato TSE nº. 16/2015, que teve sua vigência prorrogada pelo 1º Termo Aditivo, encerrando sua vigência em 2 de março de 2017. A contratação do serviço especificado pelo presente Termo de Referência visa substituir a adesão ao citado contrato do TSE, mantendo a execução contínua do serviço de suporte remoto de TIC do TRE-PE.

De forma geral, consiste no atendimento a uma média mensal de 1400 chamados técnicos, oriundos de demandas dos cerca de 1440 usuários de TIC, aproximadamente 1.400 microcomputadores e mais de 100 sistemas de informação disponibilizados na secretaria e cartórios eleitorais para suportar a realização das atividades administrativas e judiciais da Instituição.

1.2 Objetivos da Contratação (Art. 18, § 3º, II, b)

O objetivo deste Termo de Referência é prover o TRE-PE de serviços técnicos necessários à manutenção do suporte técnico remoto prestado aos seus usuários internos, em primeiro nível, dos sistemas e demais serviços de TIC disponibilizados por este Regional da Justiça Eleitoral, de forma a substituir a adesão ao contrato TSE nº. 16/2015.

1.3 Benefícios da Contratação (Art. 18, § 3º, II, c)

A contratação, ora descrita neste Termo de Referência, trará como benefício a rapidez e eficiência no atendimento às demandas de TIC, possibilitando a implementação do suporte de 1º nível como ponto único de contato com os usuários de serviços de TIC, em consonância com as orientações da biblioteca ITIL V3 (*Information Technology Infrastructure Library*).

O serviço a ser contratado é realizado por meio de atividades operacionais e rotineiras que se diferenciam daquelas atribuições de gestão e planejamento que são realizadas pelos servidores. É oportuno destacar que a diferenciação entre as atividades realizadas por meio de

contratação e aquelas privativas dos servidores do TRE-PE ocorre em função do objeto, ou seja, o suporte remoto aos sistemas operacionais, clientes de email, aplicativos de escritório, tais como MS-Windows, MS-Office, LibreOffice, Outlook Express, Mozilla Thunderbird, Internet Explorer, Mozilla Firefox, dentre outros, bem como a investigação remota de problemas em equipamentos, são exemplos de atividades realizadas por meio da contratação do serviço, uma vez que há no mercado empresas com experiência e conhecimento nesta prestação de serviços especializados. Além disso, consiste em tarefas que, embora essenciais, são rotineiras e de baixa complexidade. Frise-se, porém, que o suporte técnico aos sistemas de informação que são de uso específico da Justiça Eleitoral e que não estejam documentados em Base de Conhecimento continuarão sendo realizados, exclusivamente, por servidores do quadro do TRE-PE, ou seja, chamados técnicos referentes aos sistemas que não existem no mercado, tais como SADP - Sistema de Acompanhamento de Documentos e Processos, SEI - Sistema Eletrônico de Informações, SGRH - Sistema de Gestão de Recursos Humanos, ELO - Eleitor Online, iPleno - Sistema de Gerenciamento de Sessões Plenárias, dentre outros mais de 100 sistemas utilizados neste Tribunal, como também ao SIS - Subsistema de Segurança da Justiça Eleitoral, terão seus problemas e dúvidas, ainda não constantes na Base de Conhecimento, esclarecidos e analisados exclusivamente por servidores da Instituição.

De forma sintética, o principal benefício da presente contratação é o provimento de um serviço essencial para o bom funcionamento de todas as unidades de TIC do TRE-PE, por meio do atendimento às demandas dos usuários de TIC do Regional, além do acréscimo de qualidade, eficiência e otimização dos serviços prestados, por meio da definição de níveis de serviço exigidos contratualmente e do gerenciamento adequado da execução do contrato por uma equipe de Fiscais do contrato formada por servidores do Tribunal. Espera-se ainda como benefício, a manutenção e busca de melhoria dos atuais níveis de satisfação dos usuários com os serviços ofertados pela STIC (Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação).

1.4 Alinhamento Estratégico (Art. 18, § 3º, II, d)

A contratação ora solicitada está alinhada aos Objetivos Estratégicos nº. 2 (Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas) e nº. 9 (Primar pela satisfação do usuário de TIC) do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação – PETIC 2016-2021 (Portaria TRE/PE nº. 203/2016), que por sua vez, estão alinhados ao Objetivo Estratégico nº. 9 do Planejamento Estratégico Institucional do TRE/PE (Res. TRE/PE nº. 240/2015), a saber, Assegurar a melhoria da governança e infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação. Outrossim, com a alocação do pessoal do quadro de TIC em atividades específicas, estratégicas e de gestão, será também contemplado, diretamente, o objetivo estratégico de nº. 1 do PETIC (Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal).

1.5 Referência aos Estudos Preliminares (Art. 18, § 3º, II, e)

Este Termo de Referência foi elaborado considerando os Estudos Preliminares constantes do Processo Administrativo SEI TRE/PE nº. 0025361-39.2016.6.17.8000.

1.6 Relação entre a demanda prevista e a quantidade de bens e/ou serviços contratados (Art. 18, § 3º, II, f)

Considerando a média mensal de 1400 chamados técnicos registrados no atual Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC (vide item 1 do Anexo A – Quantitativo de chamados por mês e ano – deste Termo de Referência), a presente contratação, **por estimativa**, terá como demanda prevista o atendimento de **16.800 chamados técnicos** no período de um ano.

1.7 Análise de Mercado (Art. 18, § 3º, II, g)

Dos Estudos Preliminares, verifica-se que os serviços pretendidos poderão ser fornecidos por diversas empresas do mercado de TIC, não se limitando a um fornecedor específico.

São exemplos de contratações públicas similares:

- **Tribunal Superior Eleitoral** – O TSE mediante Pregão eletrônico nº. 42/2014 e contrato nº. 16/2015, que tem por objeto a Contratação de 1.020.158,94 Unidades de Serviços Técnicos - UST para prestação de serviços de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral, celebrado em 27 de fevereiro de 2015;
- **Conselho Nacional de Justiça** – O CNJ por intermédio do Pregão eletrônico nº. 43/2014 e contrato nº. 34/2014, que tem por objeto a prestação de serviços de execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TIC, celebrado em 16 de outubro de 2014;
- **Tribunal de Contas da União** – O TCU por intermédio do Pregão eletrônico nº. 81/2015 e contrato nº. 41/2015, que tem por objeto a prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de tecnologia da informação, celebrado em 16 de novembro de 2015;
- **Tribunal Superior do Trabalho** – O TST por meio do Pregão eletrônico nº. 038/2014 e

contrato nº. PE-038/2014, que tem por objetivo a prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto especializado de primeiro nível (Central Nacional de Atendimento) a usuários de soluções corporativas de tecnologia da informação da Justiça do Trabalho, com infraestrutura e recursos humanos próprios de operação dos serviços, celebrado em 2 de junho de 2014;

- **Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão** – O TRE-MA por meio do Pregão eletrônico nº. 53/2013 e contrato nº. 34/2014, que tem por objetivo a prestação de serviços especializados referentes ao atendimento e suporte de primeiro nível (Central de Serviço de TI) e manutenção de equipamentos eletrônicos, celebrado em 16 de junho de 2014;
- **Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina** – O TRE-SC por meio do Pregão eletrônico nº. 93/2016 e contrato nº. 106/2016, objetivando a contratação de serviços especializados e continuados de suporte a usuários de TI, sendo composto, em linhas gerais, pelo serviço de suporte técnico aos usuários (service desk), pela manutenção de equipamentos e infraestrutura e pelo auxílio no controle de ativos de TI, assim como pela supervisão do atendimento, celebrado em 21 de outubro de 2016;
- **Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região** – O TRT6 por meio do Pregão eletrônico nº. 43/2014 e contrato nº. 13/2015, que tem por objetivo a prestação dos serviços de atendimento a usuários, no formato de central de serviços (1º nível) e suporte técnico local (2º nível), no ambiente de tecnologia da informação, celebrado em 25 de maio de 2015.

1.8 Natureza do Objeto (Art. 18, § 3º, II, h)

Considerando que os processos judiciais e administrativos existentes neste Tribunal são fortemente apoiados pelos sistemas de informação que demandam a existência de um serviço de suporte técnico remoto para o atendimento às demandas em tempo hábil, identificamos que se trata de um serviço de **natureza contínua**, ou seja, pode ser estendido por mais de um exercício financeiro, pois é necessário à manutenção do desempenho de atividades essenciais do TRE-PE.

Trata-se, ainda, da execução de **serviços comuns**, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital, por meio de especificações usuais no mercado de TIC, nos termos do §1º do art. 1º da Lei nº. 10.520/02, c/c o §2º do art. 3º do Decreto nº. 3.555/00 c/c §1º do art. 2º do Decreto nº. 5.450/05 c/c §3º do art. 3º da Lei nº. 8.248/91.

1.9 Parcelamento ou não dos itens (Art. 18, § 3º, II, i)

Como o objeto da presente contratação é apresentado, por sua natureza, como um único serviço, não há como ser dividido.

1.10 Seleção do Fornecedor (Art. 18, § 3º, II, j)

Pelo exposto no item anterior, não há possibilidade da adjudicação ser realizada para mais de um fornecedor, pois o objeto da referida contratação é apenas o serviço de suporte remoto.

O objeto desta contratação tem padrão de qualidade e desempenho definidos objetivamente, além de se tratar de objeto plenamente disponível no mercado de TIC. Desse modo, consoante previsão do §1º do art. 1º da Lei nº. 10.520/02, c/c o §2º do art. 3º do Decreto nº. 3.555/00 c/c §1º do art. 2º do Decreto nº. 5.450/05 c/c §3º do art. 3º da Lei nº. 8.248/91, o processo licitatório deverá ser realizado na **modalidade pregão**, na **forma eletrônica** e do **tipo menor preço global**. Ressalte-se que a opção pelo menor preço global deve-se à indivisibilidade do objeto contratado.

As condições para habilitação serão dispostas no Edital.

1.11 Impacto Ambiental (Art. 18, § 3º, II, k)

Nenhuma adequação específica precisará ser realizada para a execução da contratação pretendida, pois, o serviço descrito já é prestado por meio da adesão ao Contrato TSE nº 16/2015, que se encerrará em Março de 2017, e será substituído pela contratação ora planejada. As medições dos indicadores de chamados podem ser feitas por ferramentas próprias do TRE-PE, já usadas atualmente para a medição dos indicadores exigidos no contrato corrente, sem a necessidade de ajustes.

1.12 Conformidade (Art. 18, § 3º, II, l)

No escopo desta contratação, não foram identificados regulamentos técnicos que precisam ser observados na prestação do serviço.

1.13 Obrigações Contratuais (Art. 18, § 3º, II, m)

Obrigações da CONTRATADA

Das disposições gerais:

- a) Dar plena e fiel execução ao contrato, respeitadas todas as cláusulas e condições estabelecidas neste termo;
- b) Fornecer o objeto adjudicado para o qual se sagrar vencedora, em estrita conformidade com as especificações e condições exigidas no Edital da licitação pertinente, bem como naquelas resultantes de sua proposta, devendo já estar inclusos nos valores propostos todos os custos, impostos, taxas e demais encargos pertinentes à formação do preço do chamado técnico;
- c) Executar os serviços objeto deste Termo de Referência com observância às normas previstas no Edital e no Contrato, conforme legislação vigente;
- d) Acatar as observações e decisões da gestão contratual;
- e) Zelar pela boa e completa execução dos serviços contratados e facilitar, por todos os meios, a ampla ação fiscalizadora do Contratante, atendendo prontamente às exigências que lhe forem solicitadas, inclusive referentes à apresentação de documentos comprobatórios da execução do contrato e os relacionados ao cumprimento de obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, quando for o caso;
- f) Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas;
- g) Reportar formal e imediatamente ao Gestor do Contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços, o alcance dos níveis de serviço ou o bom andamento das atividades do TRE-PE;
- h) Responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao TRE-PE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus profissionais, em razão da execução dos serviços contratados, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito;
- i) Não divulgar nem fornecer dados ou informações obtidos em razão deste contrato, e não utilizar o nome do Contratante para fins comerciais ou em campanhas e material de publicidade, salvo com autorização prévia;
- j) Manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, alteração da constituição social ou do estatuto, conforme o caso, principalmente em caso de modificação de endereço, sob pena de infração contratual;
- k) Seguir as instruções e observações efetuadas pelo Gestor do Contrato, bem como corrigir, às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios ou incorreções;
- l) Ceder ao TRE-PE, mediante expressa declaração firmada pelos responsáveis técnicos designados pela Contratada, conforme previsto no artigo 111 da Lei nº 8.666/93, c/c o artigo 4º da Lei nº 9.609/98, o direito patrimonial, a propriedade intelectual de toda e qualquer documentação e produto gerados;
- m) Responsabilizar-se pelo pagamento de eventuais multas e penalidades aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e/ou municipais, em consequências de fatos a si imputáveis, relacionados aos serviços contratados;
- n) Encaminhar ao Gestor do Contrato todas as notas fiscais para pagamento dos serviços prestados;
- o) Responder, por escrito, no prazo máximo de 24 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica, pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitados pelo Tribunal;
- p) Detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do TRE-PE, todo o conhecimento técnico utilizado na execução dos serviços, por meio de relatórios de atividades e procedimentos, dentre outras formas, para o devido registro das atividades operacionais na Base de Conhecimento;
- q) Garantir a execução dos serviços sem interrupção, mantendo equipe dimensionada adequadamente à execução dos níveis de serviço exigidos, substituindo ou contratando profissionais sem que isso implique acréscimos dos preços contratados;
- r) Elaborar e apresentar, mensalmente, Relatório Gerencial dos Serviços (RGS) executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados em confronto aos níveis de serviços exigidos, eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços. Um modelo de RGS encontra-se no item 1 do Anexo E deste Termo de Referência. Ressalta-se que o recebimento e pagamento está condicionado à apresentação do Relatório;
- s) Adequar e manter os níveis de serviço em sintonia com as alterações na plataforma tecnológica definida e utilizada, o que será objeto de comunicação prévia pelo TRE-PE;
- t) Utilizar padrões de atendimento definidos em conjunto com o TRE-PE (nomenclaturas, metodologias, fraseologias, entre outros);
- u) Responsabilizar-se, mediante a assinatura do respectivo Termo (vide item 5 do Anexo F deste Termo de Referência), pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao TRE-PE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que

possam vir a ocorrer.

Dos Recursos Humanos Empregados:

a) Recrutar e selecionar os profissionais necessários à realização dos serviços, mantendo a qualificação técnica mínima exigida (vide Anexo C deste Termo de Referência);

b) Fornecer ao TRE-PE, antes da data de início da realização dos serviços e mensalmente, junto ao Relatório Gerencial dos Serviços (RGS), **relação nominal dos técnicos** que atuarão no cumprimento do objeto contratado, informando a que categoria profissional listada na Convenção Coletiva de Trabalho SINDPD/PE pertencem, atualizando-a sempre que necessário;

b.1) A Contratada deverá apresentar, junto com a **relação nominal dos técnicos**, a Planilha Orçamentária (PO) constante do ANEXO 0367795, preenchida conforme sua Memória de Cálculo (ANEXO 0366330);

b.1.1) Deverão ser apresentadas tantas planilhas quantas forem as categorias profissionais empregadas na prestação do serviço contratado.

b.2) A Contratada poderá ser instada a corrigir eventuais erros nas fórmulas utilizadas na PO, caso sejam percebidas inconsistências em sua elaboração;

b.3) Os valores constantes na tabela "Provisionamento para Conta Vinculada", que figura ao final da PO, serão retidos em conta vinculada ao contrato e poderão ser levantados observando-se o disposto na Resolução nº 169/2013, do CNJ, e na Instrução Normativa nº 05/2014/TSE".

c) Manter seus profissionais nas dependências do TRE-PE adequadamente trajados e identificados com uso permanente de crachá, com foto e nome visível;

d) Manter atualizada a documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação ao Tribunal, sempre que solicitada;

e) Assumir exclusiva e total responsabilidade pelo vínculo empregatício do pessoal a ser utilizado na execução do serviço, bem como pelos encargos trabalhistas, previdenciários, sociais e fiscais, na forma da legislação respectiva;

e.1) Na hipótese do inadimplemento das obrigações trabalhistas ou previdenciárias, a Contratada será notificada para regularizar a situação, sob pena de rescisão do Contrato e execução da garantia contratual, para ressarcimento da Administração e dos valores das multas e indenizações a ela devidos (Arts. 78, inciso I, 80, inciso III e 87, da Lei nº 8.666/1993), além das penalidades previstas no Edital, neste Termo de Referência e no Contrato;

e.2) A qualquer momento, e desde que o gestor contratual identifique estar configurada alocação de mão de obra exclusiva na execução do contrato em tela, se ficar comprovado o não recolhimento de FGTS e contribuições sociais e previdenciárias em favor dos empregados, bem como o não pagamento de salário, vale-transporte, auxílio alimentação, ou quaisquer outros direitos e benefícios previstos em lei ou instrumento coletivo, restará caracterizado descumprimento contratual, que dará ensejo a aplicação das penalidades previstas no art. 77 e seguintes, da Lei nº 8.666/1993 e artigo 7º, da Lei nº 10.520/2002.

f) Realizar o pagamento dos salários e benefícios mensais e diários dos empregados nas datas regulamentares;

g) Controlar a jornada de trabalho dos profissionais que estiverem prestando serviço no TRE-PE, garantindo que sejam observados os limites previstos na Convenção Coletiva da Categoria;

h) Responsabilizar-se pela remuneração do serviço extraordinário eventualmente prestado, sem repassar o custo para o Tribunal;

i) Fornecer à fiscalização administrativa do contrato, junto com a nota fiscal para faturamento mensal, os comprovantes de quitação das verbas de natureza trabalhista, fundiária e previdenciária;

j) No momento da assinatura do contrato, autorizar a Administração Contratante a fazer o desconto na fatura e o pagamento direto dos salários e demais verbas trabalhistas aos trabalhadores, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por sua parte, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis, conforme inciso IV do art.19-A da IN nº 02/2008 – MPOG;

k) Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;

l) Manter o TRE-PE formalmente avisado sobre demissões de profissionais que lhe estejam prestando serviços, para fins de cancelamento da autorização de entrada e acessos a recursos de TIC, bem como encaminhar os Termos de Rescisão à gestão contratual, com os respectivos comprovantes de pagamento;

m) Indicar Preposto para gerenciar os profissionais envolvidos na execução dos serviços, de acordo com o previsto no art. 68 da Lei nº 8.666/93, apresentando o Termo de Nomeação do

Preposto (vide item 1 do Anexo F deste Termo de Referência);

n) Cuidar para que o Preposto indicado mantenha permanente contato com o Gestor do Contrato, adote as providências requeridas, comande, coordene e controle a execução dos serviços contratados, em relação aos profissionais da contratada. Ademais, o Preposto deve apresentar o Termo de Conhecimento das Obrigações do Preposto (vide item 2 do Anexo F deste Termo de Referência) devidamente assinado;

o) Cumprir e garantir que os profissionais da contratada estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente ao código de Ética do TRE-PE, bem como às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do TRE-PE. Deve ser entregue o Termo de Ciência (vide item 3 do Anexo F deste Termo de Referência) de cada um dos profissionais da contratada, devidamente assinado, em até 2 (dois) dias antes de iniciar suas atividades junto ao TRE-PE;

p) Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros. Deve ser entregue o Termo de Confidencialidade da Informação (vide item 4 do Anexo F deste Termo de Referência) de cada um dos profissionais da contratada, devidamente assinado, em até 2 (dois) dias antes de iniciar suas atividades junto ao TRE-PE;

q) Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação por e-mail, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do TRE-PE;

q.1) O pedido de afastamento será motivado e justificado pelo Tribunal.

r) Não contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros, juízes ou promotores vinculados ao TRE-PE.

Obrigações do TRE-PE

a) Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes ao serviço contratado que venham a ser solicitados pela Contratada, por meio do Preposto;

b) Disponibilizar as instalações, o mobiliário e as estações de trabalho necessários à execução do serviço nas dependências do TRE-PE;

c) Disponibilizar ferramenta de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC para registro, acompanhamento e controle das solicitações, sendo vedado à Contratada utilizar ferramenta própria;

d) Disponibilizar ferramenta para apoio à gestão do conhecimento (Base de Conhecimento), sendo vedado à Contratada utilizar ferramenta própria;

e) Analisar mensalmente o Relatório Gerencial dos Serviços (RGS) executados pela Contratada, observando os indicadores e os níveis de serviço alcançados;

f) Comunicar oficialmente à Contratada quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento do serviço prestado;

g) Efetuar o pagamento mensal devido pela execução do serviço dentro do prazo estipulado, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais;

h) Proporcionar os recursos técnicos e logísticos necessários, definidos neste Termo de Referência, para que a Contratada possa executar o serviço conforme as especificações acordadas;

i) Exercer permanente fiscalização na execução do serviço, registrando ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado, determinando as medidas necessárias à regularização dos problemas observados;

j) Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso aos profissionais ou representantes da Contratada às dependências, aos equipamentos e aos sistemas de informação do TRE-PE relacionados à execução do serviço;

k) As permissões de acesso aos sistemas e equipamentos serão fornecidas mediante solicitação ao gestor do contrato, obedecendo ao disposto nas respectivas normas de segurança;

l) Quando houver atualização de normas e orientações de segurança, o Gestor do contrato deverá adequar os itens pertinentes do Anexo F deste Termo de Referência para que reflitam as atualizações, mediante ciência formal dos prestadores de serviços da Contratada.

2 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA (Art. 18, § 3º, III)

2.1 Modelo de Execução e Gestão Contratual (Art. 18, § 3º, III, a)

2.1.1 Papéis (Art. 18, § 3º, III, a, 1)

A execução dos serviços contratados pressupõe a existência dos seguintes papéis e responsabilidades:

a) **Patrocinador:** é o(a) Secretário(a) de Tecnologia da Informação e Comunicação, responsável por representar os interesses do TRE-PE no contexto da presente contratação, pela aprovação da necessidade, dos objetivos e, por fim, pela negociação das ações necessárias para a melhoria da Governança de TIC;

b) **Responsável Técnico do TRE-PE:** é o(a) responsável técnico da Coordenadoria de Suporte da STIC;

c) **Gestor do Contrato do TRE-PE:** é o(a) servidor(a) formalmente designado(a) pelo TRE-PE, responsável pelo acompanhamento e pela fiscalização técnica da execução contratual e, ainda, pela verificação dos resultados pretendidos e pelo recebimento definitivo do serviço;

d) **Preposto da CONTRATADA:** pessoa indicada pela Contratada, responsável pela coordenação gerencial da execução do(s) serviço(s) contratado(s) e pela interlocução com o Gestor do Contrato do TRE-PE;

e) **Equipe Técnica da CONTRATADA:** são os profissionais envolvidos diretamente na prestação do(s) serviço(s) contratado(s). Os requisitos mínimos de qualificação profissional desses profissionais estão especificados no Anexo C deste Termo de Referência.

2.1.2 Dinâmica (Art. 18, § 3º, III, a, 2)

INICIAÇÃO

• Reunião de Alinhamento de Expectativas

a) Deverá ser realizada reunião presencial de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e em seus anexos, esclarecer possíveis dúvidas acerca do objeto e definir a data de início da execução do serviço;

b) Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor do Contrato do TRE-PE, os membro(s) da equipe do STIC que atuarão na fiscalização do contrato e o Preposto da Contratada;

c) A reunião realizar-se-á no edifício-sede do TRE-PE em até 10 (dez) dias corridos após a assinatura do Contrato de Prestação de Serviço, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato;

d) Nessa reunião a Contratada deverá apresentar oficialmente seu Preposto e os Termos correspondentes (vide itens 1, 2 e 5 do Anexo F deste Termo de Referência);

d.1) Em até dois dias antes do início da prestação do serviço, a Contratada deverá apresentar a relação nominal dos técnicos, bem como fornecer as respectivas comprovações acerca dos requisitos de qualificação exigidos para a equipe técnica. Ressalta-se que as comprovações relativas à equipe técnica devem ser apresentadas sempre que houver alteração na equipe. Neste momento deverão ser também apresentados os Termos de Ciência e Confidencialidade da Informação de cada um dos profissionais (vide itens 3 e 4 do Anexo F deste Termo de Referência).

e) A data de início da execução do serviço somente será considerada válida se a Contratada estiver operando de acordo com os requisitos previstos no Contrato, Edital e em seus anexos, com pessoal qualificado e devidamente treinado;

f) Um participante da reunião, preferencialmente o Gestor do Contrato, elaborará memória da reunião, colherá as assinaturas dos partícipes e fará constar do processo administrativo relativo ao contrato firmado.

PERÍODO DE ESTABILIZAÇÃO

Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de serviço e de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à Contratada realizar a adequação de seu serviço e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido.

Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:

a) Para o 1º (primeiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 70% (setenta por cento) dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos;

b) Para o 2º (segundo) mês de execução: atingir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos;

c) Para o 3º (terceiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos;

d) A partir do 4º (quarto) mês de execução: a Contratada deverá atingir 100% (cem por cento) dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos.

O não atingimento dos limites estabelecidos no período de estabilização ensejará a aplicação das penalidades previstas em Contrato.

Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

O dimensionamento das equipes para atendimento do objeto é de responsabilidade exclusiva da Contratada, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos neste Termo de Referência.

FORMA DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

O modelo de prestação de serviços será por solicitação, ou seja, a Contratada receberá (por meio de Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC) solicitações de atendimento dos usuários internos de TIC do TRE-PE. O serviço será medido mensalmente para a aferição da qualidade da prestação e pagamento da nota fiscal, e deve ser acompanhado diariamente pelos fiscais da Contratante, para fins de melhoria contínua da qualidade do serviço prestado.

A medição da prestação do serviço será por resultado, ou seja, será efetuada a cada solicitação dos usuários e consolidada mensalmente conforme indicadores definidos neste Termo de Referência.

Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade, o qual define o TRE-PE como responsável pela gestão, pela fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos do serviço entregue, e a Contratada como responsável pela execução e gestão do serviço, bem como pela gestão dos recursos humanos a seu cargo. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago pelo TRE-PE estará associado ao alcance de metas estabelecidas (níveis de serviço exigidos medidos por indicadores) para a prestação do serviço, por meio de cumprimento de níveis de serviço exigidos.

A execução do serviço será gerenciada pela Contratada, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados, com vistas a efetuar eventuais ajustes, quando necessários.

Para a execução das atividades, a Contratada seguirá os procedimentos/scripts (documentação técnica) adotados pelo TRE-PE e disponibilizados na Base de Conhecimento. Caso os procedimentos necessários para a execução de alguma atividade não estejam documentados e disponíveis, ou estejam desatualizados, caberá à Contratada coletar as informações atualizadas e submetê-las ao TRE-PE para aprovação.

Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento do serviço ou o alcance dos níveis de serviço exigidos deverão ser imediatamente comunicados ao Gestor do Contrato, que colaborará com a Contratada na busca da melhor solução para o problema.

A Contratada deverá iniciar a execução do serviço em data definida na Reunião de Alinhamento de Expectativas. A fixação da data deverá manter a continuidade do serviço prestado pela atual contratação.

ENCERRAMENTO

• Transferência de Conhecimento

Ao longo de toda a execução contratual, a Contratada deverá detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do TRE-PE, todo o conhecimento técnico utilizado na execução do serviço, a fim de que seja atualizada a Base de Conhecimento.

• Reunião de Validação das Expectativas

Da mesma forma como ocorrido na iniciação da prestação do serviço, poderá ser realizada uma reunião presencial com o objetivo de verificar se as expectativas foram alcançadas, de identificar possíveis ocorrências não desejáveis e de consolidar lições aprendidas.

Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor do Contrato, os membro(s) da equipe da STIC que tenham atuado na fiscalização do contrato e o Preposto da Contratada.

A reunião realizar-se-á em até 15 (quinze) dias antes do encerramento da vigência do Contrato de Prestação de Serviço, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato.

VIGÊNCIA

O período de vigência do Contrato de Prestação de Serviço deverá ser de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, podendo, a critério da Administração, ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme art. 57, inciso II da Lei Nº. 8.666/1993.

DISPOSIÇÕES FINAIS

O TRE-PE não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade da Contratada para terceiros, sejam fabricantes, representantes ou quaisquer outros.

A Contratada deverá disponibilizar e manter cadastro atualizado dos profissionais autorizados a retirar e a entregar documentos, bem como daqueles que venham a ser designados para prestar serviço nas dependências do TRE-PE.

Os prestadores de serviço deverão observar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente do TRE-PE.

DA VISTORIA

As empresas, que desejarem, poderão vistoriar o local onde será prestado o serviço. Para isso, a vistoria deverá ser realizada até o último dia anterior à data de abertura da sessão, das 12h às 18h, mediante agendamento prévio feito diretamente à Comissão Permanente de Licitação (CPL).

As visitas deverão ser agendadas com antecedência mínima de 24h (vinte e quatro horas), e realizadas por pessoa especialmente credenciada como representante da licitante.

Em nenhuma hipótese a licitante/adjudicatária poderá alegar desconhecimento, incompreensão, dúvidas ou esquecimento de qualquer detalhe relativo à execução do objeto, arcando com quaisquer ônus decorrentes desses fatos.

Durante a visita, a empresa deverá assinar o Termo de Declaração de Visita Técnica, presente no Anexo G deste Termo de Referência.

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

A Tabela seguinte foi elaborada com os principais marcos e eventos relevantes que ocorrerão durante a execução da contratação:

Etapa	Descrição	Prazo
1	Assinatura do Contrato	Até 5 (cinco) dias úteis, contados da notificação.
2	Reunião de Alinhamento das Expectativas e entrega dos termos de nomeação do preposto, de conhecimento das obrigações do preposto e de responsabilização do patrimônio (vide itens 1, 2 e 5 do Anexo F deste Termo de Referência)	Até 10 (dez) dias corridos, contados da assinatura do Contrato.
3	Entrega da relação nominal dos técnicos, documentos de comprovação das qualificações técnicas e termos de Ciência e Confidencialidade da Informação (vide Anexo C e itens 3 e 4 do Anexo F deste Termo de Referência)	Até 2 (dois) dias antes do início da prestação do serviço.

4	Início da prestação do Serviço	Até 20 (dias) corridos, contados da assinatura do Contrato.
5	Entrega do Relatório Gerencial dos Serviços Executados	Até o 5º (quinto) dia útil de cada mês subsequente à prestação do serviço.
6	Emissão da TIPP (Tabela de Infrações e Pontos Perdidos) pelo TRE-PE	Até o 3º (terceiro) dia útil posterior à entrega do Relatório Gerencial dos Serviços Executados
7	Validação da TIPP (Tabela de Infrações e Pontos Perdidos) pelo Preposto da Contratada	Até 3 (três) dias corridos do recebimento da TIPP pelo Preposto da Contratada
8	Pagamento relativo ao Serviço	No prazo disposto nos artigos 5º, §3º, ou 40, XIV, “a”, da Lei n. 8.666/93, conforme o caso, após o encaminhamento da nota fiscal acompanhada da TIPP validada.
9	Reunião de Validação das Expectativas	Até 15 (quinze) dias antes do encerramento do Contrato.
10	Encerramento da prestação do serviço contratado	Data do encerramento da vigência do Contrato.

2.1.3 Instrumentos Formais (Art. 18, § 3º, III, a, 3)

Antes da realização do serviço, serão abertas Ordens de Serviço (vide modelo no item 2 do Anexo E deste Termo de Referência) com **valores estimativos** de chamados (com base na média de demanda dos meses anteriores), devendo ser definidas, obrigatoriamente, as datas de início e final de solicitação do serviço. A abertura da Ordem de Serviço deve ser realizada com antecedência mínima de 5 dias úteis do início de sua execução.

Todos os serviços demandados deverão ser executados pela Contratada somente após a emissão da Ordem de Serviço pelo fiscal demandante formalmente designado e em concordância com os processos e procedimentos técnicos definidos.

Uma vez emitida a Ordem de Serviço, os chamados técnicos serão abertos pelos próprios usuários (por meio de interface WEB) ou pela equipe de fiscalização do contrato e recepcionados pela equipe de atendimento no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC.

Não será aceito nem computado nenhum chamado aberto pela própria equipe da Contratada, mesmo que executado a contento e dentro dos padrões de qualidade definidos contratualmente.

2.1.4 Acompanhamento (Art. 18, § 3º, III, a, 4)

Mensalmente, a Contratada elaborará Relatório Gerencial de Serviços (RGS) referente ao serviço prestado no mês anterior, apresentando-o ao Gestor do Contrato em reunião realizada até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. No relatório, deverão constar, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço definidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, além de qualquer outra informação relevante para a gestão contratual.

O relatório deverá conter também os registros do acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados, dos ajustes eventualmente efetuados e das mudanças, problemas e indisponibilidades que impactaram os níveis de serviço exigidos.

2.1.5 Comunicação (Art. 18, § 3º, III, a, 5)

Deverão ser realizadas, a critério do Gestor do Contrato, reuniões de ponto de controle semanais, presenciais ou não, com o Preposto da Contratada, para avaliação do serviço prestado no período e verificação do atendimento aos requisitos contratuais.

A Contratada deverá disponibilizar sistema de comunicação eficiente (telefone, e-mail, celular, fax e outros), para possível comunicação com o Gestor do Contrato.

A comunicação entre o Gestor do Contrato e o representante administrativo da Contratada

deverá atender sempre aos procedimentos descritos e utilizar os modelos de documentos do Manual de Gestão de Contratos Administrativos na Justiça Eleitoral, com seu uso regulamentado pela IN TRE-PE nº 1/2011.

2.1.6 Recebimento (Art. 18, § 3º, III, a, 6)

Será preenchida pelo Gestor do Contrato, após a apresentação do RGS (Relatório Gerencial de Serviços), a Tabela de Infrações e Pontos Perdidos – TIPP (vide Anexo D), que servirá de base para o cálculo do valor da nota fiscal mensal. O recebimento do serviço prestado se dará por meio de assinatura do Gestor do Contrato e encaminhamento, ao Preposto, da TIPP devidamente preenchida, revisada e homologada pelo TRE-PE, a qual deverá conter todas as informações necessárias ao atesto da execução do serviço.

O envio da TIPP pelo gestor será realizado em até 3 (três) dias úteis após a reunião de apresentação do RGS. O Preposto deverá acusar o recebimento e assinar o documento em até 3 dias corridos.

Caso a Contratada deseje questionar o conteúdo estabelecido na TIPP, o Preposto deverá entrar em contato com o Gestor do contrato em até 3 dias corridos do recebimento da TIPP, e marcar uma reunião para apresentar as dúvidas e questionamentos. Nesta reunião, a TIPP deverá ser assinada pelo Preposto para a devida representação do recebimento do serviço. Caso ainda restem questionamentos da Contratada, ou discordância com a pontuação aplicada pelo gestor do contrato, a TIPP deverá ser assinada com ressalva e a Contratada deverá encaminhar ofício ao TRE-PE apresentando os questionamentos não solucionados com o Gestor.

2.1.7 Pagamento (Art. 18, § 3º, III, a, 7)

Com base no relatório (RGS) aprovado e na TIPP homologada, o Preposto encaminhará à Administração do TRE-PE a Nota Fiscal referente ao serviço prestado no período, já elaborada em consonância com as devidas infrações estabelecidas na TIPP.

O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao nível atingido para cada indicador considerado, sendo efetuados ajustes no valor, conforme pontuação acumulada na TIPP (Tabela de Infrações e Pontos Perdidos).

O valor do pagamento será calculado conforme a efetiva execução do serviço, devendo ser avaliados os indicadores alcançados e comparados com os níveis de serviço exigidos, implicando em abatimentos quando não forem atingidos, consoante gradação contida na própria TIPP.

Total de pontuação perdida = pontuação perdida na avaliação dos Níveis de Serviço + pontuação perdida na avaliação dos Critérios Gerais

O total de pontos da TIPP será o somatório da pontuação total referente aos níveis de serviço exigidos e da pontuação total referente aos critérios gerais de avaliação.

Para cada inadimplemento serão atribuídos pontos, implicando em abatimentos de 0,5% (meio por cento) sobre o valor total do pagamento mensal a cada 10 (dez) pontos perdidos.

No caso da Pontuação Total aplicada a um mês superar 500 (quinhentos) pontos, serão considerados apenas 500 (quinhentos) pontos para o cálculo do abatimento a ser aplicado, assim, o abatimento máximo a ser aplicado em um mês será de 25% do valor total do pagamento mensal.

A aplicação da Pontuação Total máxima definida no parágrafo anterior por dois meses consecutivos poderá gerar outras sanções previstas no contrato (penalidades dispostas no item 2.1.11, Descumprimento Contratual, deste Termo de Referência).

Nenhum pagamento será efetuado à Contratada antes de paga ou compensada a multa que, porventura, lhe houver sido imposta (art. 86, § 3o da Lei no 8.666/93), bem como os possíveis abatimentos referentes ao não atendimento aos níveis de serviço exigidos no Anexo B deste Termo de Referência.

A Contratada deverá emitir documento fiscal em conformidade com a legislação tributária, sob pena de devolução para que haja o acerto do faturamento, e o apresentar acompanhado da documentação descrita nos incisos subseqüentes:

- I. Relação mensal de prestadores referente ao mês da prestação do serviço, na qual constem todos os empregados que atuaram no Tribunal, mesmo que transitoriamente em substituição à mão de obra faltante, com discriminação do período de atuação;
- II. Folha de pagamento do mês de referência constando todos os funcionários que prestaram serviço no Tribunal, ou contracheque individual de cada funcionário, e

comprovante de depósito nominal;

- III. Guia de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social (GFIP), referente ao mês da prestação do serviço, com os respectivos comprovantes de pagamento;
- IV. Quando ocorrer demissão de pessoal, será necessário o encaminhamento dos Termos de Rescisão de Contrato de Trabalho e comprovante de pagamento, integrando-se à documentação exigida para pagamento da nota fiscal;
- V. Quando exigível, os Termos de Rescisão deverão estar homologados pelo sindicato que assiste a categoria profissional do trabalhador;

O pagamento será efetuado mensalmente pelo TRE-PE à Contratada após a apresentação dos documentos acima listados, os quais deverão vir acompanhados do Relatório Gerencial dos Serviços (RGS) e da Tabela de Infrações e Pontos Perdidos (TIPP) (vide Anexo D deste Termo de Referência), devidamente homologados pelo gestor do contrato.

2.1.8 Transferência de Conhecimento (Art. 18, § 3º, III, a, 8)

Ao longo de toda a execução contratual, a Contratada deverá detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do TRE-PE, todo o conhecimento técnico utilizado na execução do serviço, a fim de que seja atualizada a Base de Conhecimento.

2.1.9 Propriedade Intelectual (Art. 18, § 3º, III, a, 9)

Em conformidade com o Art. 111 da Lei nº 8.666/1993, devem ser preservados os direitos autorais e intelectuais dos produtos gerados durante a vigência do Contrato. Assim, os direitos de propriedade intelectual e autoral dos produtos gerados em decorrência da execução do objeto serão de exclusiva e permanente propriedade do TRE-PE.

2.1.10 Qualificação Técnica (Art. 18, § 3º, III, a, 10)

Todos os profissionais da Contratada alocados para a prestação do serviço objeto deste Termo de Referência deverão ter vínculo empregatício com a Contratada, regido pelas regras da Consolidação das Leis do Trabalho, sendo vedada a subcontratação.

Todos os técnicos da equipe de atendimento deverão possuir a qualificação técnica mínima definida no Anexo C deste Termo de Referência.

As qualificações exigidas para os profissionais que executarão o serviço contratado deverão ser comprovadas por meio dos documentos originais ou cópias autenticadas de diplomas ou certificados, em até 2 (dois) dias antes de iniciar suas atividades junto ao TRE-PE.

2.1.11 Descumprimento Contratual (Art. 18, § 3º, III, a, 11)

Com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei 8.666/1993 e no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002, a Contratada ficará sujeita às sanções previstas em Contrato no caso de descumprimento das obrigações pactuadas, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa.

As penalidades a seguir poderão ser aplicadas cumulativamente:

a) Advertência;

a.i) A Contratada será notificada formalmente pelo TRE-PE em caso de descumprimento de obrigação contratual e terá que apresentar as devidas justificativas em um prazo de, no máximo, 5 (cinco) dias úteis contados após o recebimento da notificação. Caso não haja manifestação dentro desse prazo ou o TRE-PE entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas, a Contratada será advertida.

b) Multa de:

b.i) 1% ao dia sobre o valor total do Contrato, no caso de atraso por período superior ao previsto para o início do serviço, limitado à incidência de 5 (cinco) dias. Caso ocorra o descumprimento da obrigação por prazo superior, poderá ser caracterizada a inexecução total do contrato, com a consequente aplicação da multa prevista na subalínea b.iii;

b.ii) 10% sobre o valor total do Contrato de Prestação de Serviço, no caso de inexecução parcial das obrigações assumidas;

b.iii) 20% sobre o valor total do Contrato de Prestação de Serviço, no caso de inexecução total das obrigações assumidas.

c) Impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais penalidades legais;

d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública

enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea c.

O valor da multa, aplicado após o regular processo administrativo, será descontado da garantia da Contratada. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a Contratada pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo TRE-PE à Contratada ou cobrados judicialmente.

Afora os percentuais de multa apresentados no item b, incidentes sobre o valor total do Contrato, o valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao acúmulo de pontos na Tabela de Infrações e Pontos Perdidos (TIPP), conforme discriminado no item 2.1.7 (Pagamento) e Anexo D.

3 REQUISITOS TÉCNICOS (Art.18, § 3º, IV):

Na execução do objeto contratado, a Contratada deverá atender requisições de serviço e/ou incidentes, atuando como ponto único de contato para todas as demandas referentes aos serviços de TIC do TRE-PE, em consonância com as orientações do framework ITIL V3 (*Information Technology Infrastructure Library*) e do COBIT 5 (*Control Objectives for Information and related Technology*), conjunto de boas práticas utilizadas no gerenciamento de serviços de TI (ITSM) e de Governança e gestão de TIC corporativa, respectivamente, cuja implantação tem sido fortemente incentivada pelos órgãos de controle.

As requisições de serviço e os incidentes que forem vinculados aos softwares de conhecimento geral (sistemas operacionais, suítes de escritório, navegadores, softwares de prateleira, entre outros) deverão ser solucionados pela equipe da empresa contratada, já as demandas associadas aos sistemas específicos da Justiça Eleitoral, para os quais ainda não existam solução documentada em Base de Conhecimento, deverão ser atendidas pelas equipes internas da STIC do TRE-PE.

O atendimento de campo será realizado por equipe interna do TRE-PE, cabendo ao serviço realizado no suporte de primeiro nível a realização remota dos procedimentos necessários a um correto diagnóstico do problema reportado pelo usuário, bem como o registro detalhado dos testes realizados, o qual deve ser feito em sistema próprio.

O TRE-PE disponibilizará para a Contratada a infraestrutura física (sala, mobiliário), computacional (microcomputadores, impressoras, rede local) e telefônica para a realização do serviço contratado, além do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, meio pelo qual serão formalizadas as solicitações dos usuários, será feito o registro das providências adotadas, escalonamento para as demais equipes de suporte, integrantes da estrutura organizacional da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) deste Tribunal, e o fechamento das demandas, após autorização dos usuários.

LOCAL E HORÁRIO DE EXECUÇÃO

O serviço deverá ser executado pela Contratada com recursos de infraestrutura tecnológica do TRE-PE, nas dependências do Tribunal e disponível da seguinte forma:

i) Ano não eleitoral: segunda a sexta-feira no horário das 8h às 19h, com exceção dos dias em que ocorre sessão plenária. Normalmente são realizadas até 2 sessões por semana, não havendo uma definição precisa do horário de término. Os horários das sessões plenárias serão devidamente comunicados à Contratada com antecedência mínima de 24h;

ii) Ano eleitoral: O serviço deverá estar disponível de segunda a sexta-feira como descrito no item (i), porém a partir da data do encerramento do prazo para registro de candidatos (Lei Complementar nº 64/1990, art. 16) passa a existir a necessidade de disponibilidade do serviço aos sábados, domingos e feriados, no horário das 8h às 19h, até o último domingo do mês de outubro, com a realização do 1º e 2º turno (se houver);

iii) Disponibilidade do serviço aos sábados, domingos e feriados, no horário das 12h às 19h ou em horário a ser definido e devidamente comunicado à Contratada com antecedência mínima de 72h, em caso de ocorrência de Eleições Suplementares;

iv) Disponibilidade do serviço nos dias e horários devidamente comunicados à Contratada com antecedência mínima de 72h, para atendimento extraordinário do Recadastramento Eleitoral com Coleta de Dados Biométricos.

O serviço será executado no TRE-PE, na cidade de Recife/PE, na Av. Gov. Agamenon Magalhães, nº 1.160, Graças, CEP 52010-904.

O TRE-PE dispõe de dados referentes ao volume de chamados técnicos (estatística mensal, estatística por hora) tanto para o ano eleitoral como para ano não eleitoral, conforme detalhado nos itens 1 e 2 do Anexo A deste Termo de Referência). Cabe ressaltar que não

haverá pagamento adicional à Contratada nas janelas de atendimento estendido, situações relacionadas nos itens ii, iii e iv desta seção. A cotação de preço enviada no momento da apresentação das propostas deve levar em questão esta necessidade do TRE-PE.

DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS TÉCNICOS

A natureza do serviço a ser contratado, requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC disponibilizadas pela Contratante. Por esse motivo, será exigida da Contratada a disponibilidade permanente de equipe qualificada e dimensionada de forma compatível com a demanda esperada.

Importante ainda destacar que, diferentemente de outros órgãos, a demanda de serviço de suporte desta Justiça Especializada varia muito em decorrência do cumprimento de prazos legais, tanto em ano eleitoral como não-eleitoral. Tal sazonalidade é refletida nas estatísticas incluídas nos itens 1 e 2 do Anexo A deste Termo de Referência, e demandarão da empresa contratada uma agilidade na ampliação do seu quadro de colaboradores, quando necessário, para atender aos níveis de serviço definidos nesta contratação.

A solução a ser contratada, Suporte Técnico Remoto (Suporte Técnico de 1º nível - Service Desk), deve ser executada de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo Tribunal, bem como de acordo com as práticas preconizadas pela biblioteca ITIL V3 (*Information Technology Infrastructure Library*).

O Atendimento técnico de 1º Nível – N1 refere-se ao Ponto Único de Contato (PUC) dos usuários internos de serviços de TIC do TRE-PE para tratamento de incidentes, requisições de serviço, dúvidas e solicitações de atendimento. Cumpre a esta equipe efetuar o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução das solicitações, a partir de consultas à Base de Conhecimento e ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras.

O objetivo da equipe é fazer com que o máximo de solicitações sejam resolvidas nesse nível de atendimento. Requisições não solucionadas deverão ser encaminhadas para o 2º Nível de atendimento - N2, constituído pelas equipes internas de suporte da STIC.

A equipe de atendimento deverá estar disponível nos dias e horários descritos na seção anterior, LOCAL E HORÁRIO DE EXECUÇÃO, deste Termo de Referência, distribuída de modo que os níveis de serviço exigidos sejam atendidos ao longo de todo o horário de atendimento do TRE-PE. Cabe à Contratada estabelecer e controlar os horários de seus técnicos, assegurando-se que a equipe de atendimento esteja estrategicamente distribuída de acordo com os períodos de maior demanda dos usuários internos do TRE-PE. Esta necessidade se baseia na criticidade dos atendimentos realizados pela equipe, que não podem ter sua qualidade afetada negativamente em nenhum momento durante a prestação do serviço.

- A jornada e demais condições de trabalho dos profissionais devem respeitar ao regramento contido na Constituição Federal de 1988, Consolidação das Leis do Trabalho e demais Normas Coletivas da Categoria, estando tais observâncias sujeitas à fiscalização administrativa do TRE-PE.

São atribuições da Equipe de Atendimento Técnico de 1º Nível:

- a) Atuar como PUC (Ponto Único de Contato) entre o usuário e os provedores internos de serviços de TIC;
- b) Realizar atendimento telefônico e remoto de 1º nível aos usuários internos de serviços de TIC do TRE-PE, a partir das solicitações recebidas via Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, respeitando os níveis de serviço exigidos;
- c) Recepcionar, classificar, analisar, solucionar e registrar as soluções das solicitações dos usuários (incidentes, requisições de serviços, etc.), com auxílio de consultas à Base de Conhecimento;
- d) Registrar no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos incidentes, requisições, dúvidas ou orientações efetuadas pelos usuários, de forma que seja maximizado o nível de documentação das informações coletadas;
- e) Finalizar os chamados resolvidos no 1º nível de atendimento e nos demais níveis, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias para atualização da Base de Conhecimento e geração das estatísticas de atendimento;
- f) Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de softwares, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TRE-PE e seu uso;

- g) Responder aos pedidos de informação dos usuários relativos às solicitações abertas;
- h) Relacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças, de forma que a conclusão desses últimos automaticamente feche os primeiros;
- i) Acompanhar diariamente a situação de todos os incidentes e solicitações de atendimento, desde o seu recebimento até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna da STIC do TRE-PE;
- j) Identificar e reportar imediatamente ao Preposto problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico do TRE-PE ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;
- k) Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do usuário, para diagnóstico, configuração, instalação, remoção de aplicativos e atualização de softwares, componentes e serviços;
- l) Instalar/desinstalar softwares homologados pelo TRE-PE nas estações dos usuários por meio de acesso remoto;
- m) Encaminhar pelo Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC para o 2º Nível de atendimento - N2, ou demais níveis de atendimento de serviços de TIC, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados, sendo necessário incluir a informação sobre o motivo do repasse;
- n) Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de solicitações abertas, ainda que a solicitação já tenha sido repassada para outra equipe ou provedor de serviço interno;
- o) Orientar o usuário quanto à importância da participação da pesquisa de satisfação relacionada ao atendimento, que é enviada automaticamente pelo sistema ao fechamento do chamado técnico, mas é de preenchimento opcional pelo usuário demandante.

Caso os usuários internos tenham falha no link de comunicação de dados, de forma a impossibilitar o registro de suas demandas no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, os chamados de suporte técnico serão abertos pela equipe de fiscalização do contrato e recebidos pela equipe de atendimento. Não será aceito nem computado nenhum chamado técnico aberto pela própria equipe de atendimento, mesmo que executado a contento e dentro dos padrões de qualidade definidos contratualmente.

DO PREPOSTO

A Contratada deverá nomear um funcionário que será seu representante junto à Contratante. Este será responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal com o TRE-PE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

São atribuições do Preposto:

- a) Gerenciar todos os profissionais da Contratada;
- b) Garantir a fluidez e o bom desempenho do serviço de atendimento e suporte técnico de 1º nível;
- c) Planejar, executar e manter capacitação dos profissionais alocados ao serviço, em todos os softwares e procedimentos pertinentes, prestando informações ao TRE-PE, quando solicitado;
- d) Conduzir os processos de reciclagens técnicas periódicas, que correrão às custas da Contratada;
- e) Implementar programas de aprimoramento da qualidade do serviço prestado;
- f) Garantir e disseminar as normas operacionais e de Segurança da Informação do TRE-PE entre os profissionais alocados ao serviço contratado;
- g) Zelar pela qualidade no atendimento;
- h) Zelar pela padronização dos procedimentos e postura adequada dos profissionais de atendimento;
- i) Controlar e administrar a frequência, escalas de trabalho, ausências, atestados, substituições, intervalos e pagamentos dos profissionais alocados na prestação do serviço;
- j) Providenciar relatórios relacionados ao desempenho do serviço;

- k) Executar e acompanhar o processo de seleção de novos profissionais;
- l) Interagir com o Gestor do Contrato acerca das ocorrências relacionadas com a administração do contrato;
- m) Coordenar os profissionais de forma a impedir que interrupções no serviço prestado possam trazer algum prejuízo ao TRE-PE;
- n) Interagir com o Gestor do Contrato em caso de dúvidas e falhas de comunicação para revisão de processos;
- o) Fazer o acompanhamento proativo com seus técnicos de atendimento em pontos como: postura, qualidade, nível de serviço e demais indicadores, perseguindo a manutenção de adequado clima organizacional, apurando os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e indiretamente, na capacidade produtiva dos profissionais de sua equipe, propondo ações e/ou soluções;
- p) Trabalhar pela padronização das informações no serviço de atendimento;
- q) Identificar e reportar oportunidades de ações para melhoria contínua dos níveis de serviço e dos processos envolvidos;
- r) Apoiar o controle, permissão, ativação, suspensão e cancelamento dos acessos físicos e lógicos referentes ao ambiente e sistemas do TRE-PE utilizados pela Contratada;
- s) Disponibilizar para consulta pelo TRE-PE, a qualquer tempo, a relação atualizada de todos os profissionais alocados ao serviço de atendimento;
- t) Avaliar diariamente os indicadores de Níveis de Serviço exigidos;
- u) Elaborar mensalmente, o Relatório Gerencial de Serviços (RGS). No Relatório, deverão constar, entre outras informações, os indicadores/metaspas de níveis de serviço definidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, além de qualquer outra informação relevante para a gestão contratual;
- v) Dimensionar adequadamente a equipe, visando atender os níveis de serviço exigidos e a demanda presente ou expectativa futura;
- w) Participar de reuniões de ponto de controle semanais com o gestor do contrato e equipe de fiscais ou sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios, padrões de atendimento, bem como de outros assuntos pertinentes;
- x) Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução do serviço, não cabendo ao TRE-PE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer.
- y) Buscar a satisfação dos usuários relacionados ao serviço sob sua responsabilidade, esclarecendo possíveis pontos controvertidos relatados na pesquisa de satisfação, no tocante à equipe de atendimento de 1º nível – N1;

Disponibilização do Preposto

O Preposto ou ainda seu substituto formalmente designado, que responda pela execução do objeto da contratação e que tenha autonomia para executar as ações necessárias ao adequado cumprimento do contrato, deverá estar disponível no mesmo período da equipe de Atendimento Técnico de 1º nível. O Preposto poderá ficar alocado nas dependências do TRE-PE ou da Contratada. No caso de realizar suas atividades na dependência da Contratada, deverá estar disponível para contato por sistema de comunicação eficiente (telefone, e-mail, celular, fax e outros), para resolver situações que demandem a sua atuação. Caso a Contratada opte por manter o Preposto nas suas dependências, é necessário que o Preposto compareça ao TRE-PE, no mínimo, uma vez por semana para a reunião de ponto de controle com o Gestor e a equipe de fiscalização do Contrato. O Preposto não poderá fazer parte da equipe técnica responsável pela execução do serviço.

DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

Como critérios objetivos e mensuráveis serão estabelecidos níveis de serviço entre a Contratante e a Contratada, a fim de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com o serviço contratado. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como percentuais e tempo medido em horas e/ou minutos. Os serviços serão medidos com base em indicadores de níveis de serviço específicos, para os quais serão estabelecidas metas e faixas de atendimento.

A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a Contratada elaborar o Relatório Gerencial dos Serviços Executados, a partir de informações existentes no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC do TRE-PE, apresentando-o ao TRE-PE até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metast de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, as eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado e demais informações relevantes para a gestão contratual. Um modelo do Relatório Gerencial de Serviços está disponível no item 1 do Anexo E deste Termo de Referência.

A Contratada deverá atender aos chamados técnicos, registrados no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, devendo seguir as diretrizes de níveis de serviço elencadas no Anexo B deste Termo de Referência.

Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas ou por outros motivos os quais comprovadamente foram causados pelo TRE-PE, não serão motivos de ajustes no pagamento ou de aplicação de penalidades à Contratada.

Quando os serviços solicitados nos chamados dependerem de outras equipes que não a da Contratada, a contagem do prazo será suspensa a partir do repasse à outra equipe. A contagem de prazo será retomada quando o chamado for devolvido à Contratada. Na contagem dos prazos supramencionados, não serão contabilizados os tempos entre as 19h do mesmo dia às 8h do dia útil subsequente.

A priorização na resolução dos incidentes deve seguir a categorização das severidades a ser apresentada pela equipe técnica na Reunião de Alinhamento de Expectativas.

Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de serviço e de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à Contratada realizar a adequação de seu serviço e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido. Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites elencados no item 2.1.2 (PERÍODO DE ESTABILIZAÇÃO) deste Termo de Referência.

No curso do contrato, as metas definidas podem, motivadamente, serem flexibilizadas por acordo das partes, com vista a adaptar-se às possíveis mudanças de cenário do Contratante.

4 MODELOS (Art.18, § 3º, V):

Os modelos a serem utilizados na contratação estão dispostos nos Anexos E e F deste Termo de Referência, podendo ser ajustados por acordo das partes.

ANEXOS:

- ANEXO A - Informações da Contratante
 - Item 1 - Quantitativo de Chamados por mês e ano
 - Item 2 - Distribuição de Chamados por hora
 - Item 3 - Ambiente computacional do TRE-PE
- ANEXO B - Diretrizes de Níveis de Serviço
- ANEXO C - Qualificações técnicas mínimas exigidas
- ANEXO D - Tabela de Infrações e Pontos Perdidos
- ANEXO E - Modelos
 - Item 1 - Modelo de Relatório Gerencial dos Serviços (RGS)
 - Item 2 - Modelo de Ordem de Serviço
- ANEXO F - Termos
 - Item 1 - Termo de Nomeação do Preposto
 - Item 2 - Termo de Conhecimento das Obrigações do Preposto
 - Item 3 - Termo de Ciência
 - Item 4 - Termo de Confidencialidade da Informação
 - Item 5 - Termo de Responsabilização de Patrimônio
- ANEXO G - Declaração de vistoria técnica

Declaração de Ciência - Res. CNJ 182

Declaro estar ciente das regras e diretrizes estabelecidas pela Resolução nº 182, de 17 de Outubro de 2013, do Conselho Nacional de Justiça - CNJ.



Documento assinado eletronicamente por **TATIANA ARAUJO MONTEIRO DA CRUZ, Analista Judiciário(a)**, em 05/07/2017, às 18:42, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.





Documento assinado eletronicamente por **SÍLVIO ROMERO PRADO DE MELO, Analista Judiciário(a)**, em 06/07/2017, às 15:24, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA, Coordenador(a)**, em 06/07/2017, às 16:35, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS CERQUEIRA DE ARAÚJO JÚNIOR, Chefe de Seção**, em 07/07/2017, às 09:22, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0411982** e o código CRC **9E5B9BC5**.

0025361-39.2016.6.17.8000

0411982v29

Anexo A

INFORMAÇÕES DA CONTRATANTE

Item 1 – Quantitativo de chamados por mês e ano

	2012 ELEIÇÃO MUNICIPAL	2013	2014 ELEIÇÃO GERAL	2015	2016 ELEIÇÃO MUNICIPAL
JANEIRO	749	797	1075	739	1166
FEVEREIRO	792	791	1027	745	1593
MARÇO	1071	984	930	969	1535
ABRIL	1029	1261	1116	786	1407
MAIO	1401	1025	1070	1018	1378
JUNHO	1480	874	1040	918	1173
JULHO	2052	1277	1518	1290	1702
AGOSTO	2317	1125	1931	1222	1815
SETEMBRO	1843	1040	1646	1053	1454
OUTUBRO	1344	1036	1264	1187	1027
NOVEMBRO	989	902	879	1151	1337
DEZEMBRO	668	781	543	1095	947
TOTAL	15735	11893	14039	12173	16534

Dados extraídos do atual sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC em 12/01 às 9h00.

Item 2 – Distribuição de Chamados por Hora

2014	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
00:00 – 00:59												
01:00 – 01:59												
02:00 – 02:59												
03:00 – 03:59												
04:00 – 04:59												
05:00 – 05:59										1		
06:00 – 06:59			1		1				2	5	1	
07:00 – 07:59	14	20	13	14	25	14	28	23	37	25	9	8
08:00 – 08:59	67	91	62	97	63	74	87	103	101	70	65	33
09:00 – 09:59	78	77	73	88	85	87	106	155	157	83	91	36
10:00 – 10:59	84	73	55	87	77	84	123	157	177	113	82	38
11:00 – 11:59	88	62	70	76	103	76	143	168	168	107	84	47
12:00 – 12:59	106	64	67	86	79	72	129	158	135	105	77	40
13:00 – 13:59	136	140	117	131	142	139	187	176	171	119	113	67
14:00 – 14:59	160	121	135	166	148	125	189	226	190	184	103	78
15:00 – 15:59	121	144	101	122	101	94	168	195	155	144	94	62
16:00 – 16:59	97	87	80	79	88	91	147	164	146	129	58	42
17:00 – 17:59	57	69	60	72	63	86	99	190	96	88	51	34
18:00 – 18:59	42	47	61	62	51	65	56	110	65	54	27	36
19:00 – 19:59	18	26	24	32	36	22	41	72	25	25	18	19
20:00 – 20:59	7	6	10	4	6	10	11	22	18	7	4	2
21:00 – 21:59			1		1	1	4	9	1	3	2	1
22:00 – 22:59					1			3	1	1		
23:00 – 23:59									1	1		
TOTAL	1075	1027	930	1116	1070	1040	1518	1931	1646	1264	879	543

Dados extraídos do atual sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC em 12/01 às 9h00.

2015	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
00:00 – 00:59												
01:00 – 01:59												
02:00 – 02:59												
03:00 – 03:59												
04:00 – 04:59												
05:00 – 05:59												
06:00 – 06:59							1			2		1
07:00 – 07:59	3	5	13	14	14	24	13	19	18	27	20	32
08:00 – 08:59	40	40	59	76	71	114	100	90	77	66	97	108
09:00 – 09:59	48	56	85	83	115	106	173	133	89	117	115	157
10:00 – 10:59	52	54	74	69	83	104	137	113	119	96	105	131
11:00 – 11:59	59	65	72	61	84	81	127	97	99	116	99	108
12:00 – 12:59	56	73	82	58	89	67	110	85	72	118	84	79
13:00 – 13:59	105	99	101	93	124	114	144	156	137	155	142	95
14:00 – 14:59	127	114	146	112	113	109	173	183	141	153	155	134
15:00 – 15:59	73	82	104	79	107	73	103	128	108	97	116	88
16:00 – 16:59	72	62	82	57	112	42	85	73	65	85	87	66
17:00 – 17:59	37	38	63	35	49	45	64	67	57	61	69	39
18:00 – 18:59	37	31	50	39	44	27	43	53	37	54	35	37
19:00 – 19:59	23	23	32	9	11	12	15	21	28	29	23	16
20:00 – 20:59	7	3	6	1	2		1	4	4	4	4	3
21:00 – 21:59							1		2	5		1
22:00 – 22:59										2		
23:00 – 23:59												
TOTAL	739	745	969	786	1018	918	1290	1222	1053	1187	1151	1095

Dados extraídos do atual sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC em 12/01 às 9h00.

2016	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
00:00 – 00:59									1			
01:00 – 01:59												
02:00 – 02:59												
03:00 – 03:59												
04:00 – 04:59												
05:00 – 05:59												
06:00 – 06:59			1	1			1	1		1		
07:00 – 07:59	24	38	43	41	27	15	14	20	23	14	19	17
08:00 – 08:59	102	144	133	149	115	87	130	136	96	65	128	129
09:00 – 09:59	145	188	186	150	155	149	203	191	106	85	148	119
10:00 – 10:59	126	168	152	128	167	131	195	165	130	100	162	96
11:00 – 11:59	102	176	120	108	121	122	195	150	97	93	141	87
12:00 – 12:59	88	162	121	128	126	95	177	147	135	86	103	76
13:00 – 13:59	156	192	148	162	153	132	203	226	143	124	172	100
14:00 – 14:59	126	197	218	177	174	156	204	197	180	130	154	105
15:00 – 15:59	93	133	147	127	132	97	135	208	162	100	128	80
16:00 – 16:59	81	84	93	94	81	84	97	151	159	87	82	67
17:00 – 17:59	59	55	86	71	64	55	86	119	102	59	47	34
18:00 – 18:59	37	40	57	46	38	36	42	75	67	41	37	24
19:00 – 19:59	21	13	24	20	16	12	12	18	29	25	12	5
20:00 – 20:59	5	2	5	5	9	2	5	8	19	7	3	4
21:00 – 21:59	1	1					3	2	4	1		4
22:00 – 22:59								1		3	1	
23:00 – 23:59			1						1	6		
TOTAL	1166	1593	1535	1407	1378	1173	1702	1815	1454	1027	1337	947

Dados extraídos do atual sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC em 12/01 às 9h00.

Item 3 – Ambiente Computacional do TRE-PE

Introdução

As descrições contidas neste Anexo têm por objetivo apresentar as plataformas tecnológicas existentes e em uso na instituição. O TRE-PE, todavia, se reserva o direito de poder alterar, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, qualquer item ou até mesmo a totalidade do ambiente aqui descrito, em função de suas necessidades, sem qualquer anuência ou manifestação da Contratada.

Seguem abaixo as informações básicas sobre o ambiente de desenvolvimento e da plataforma tecnológica do TRE-PE. A licitante poderá visitar as referidas instalações.

Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRE-PE

- **Hardware**
 - Microcomputadores: 1300
 - Notebooks: 100
 - Impressoras:
 - Laser: 200
 - Matriciais: 500
 - Scanners: 100
- **Software**
 - **Sistemas Operacionais:**
 - Windows XP

- Windows 7 Professional Edition
- **Sistema de Diretório:**
 - Microsoft Active Directory
- **Ferramentas de Escritório:**
 - Microsoft Office (97, 2000 e 2007)
 - Libre Office
- **Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC:**
 - SAC (Sistema de Acompanhamento de Chamados) – Sistema desenvolvido pelo TRE-PE
- **Cliente do SGBD:**
 - Oracle 10gR1
- **Ferramentas de Acesso Remoto:**
 - UltraVNC
 - Conexão de Área de Trabalho Remota (Ferramenta do Microsoft Windows)
- **Softwares comuns a todas as máquinas:**
 - Antivírus Trend Micro OfficeScan
 - Navegadores Web:
 - Microsoft Internet Explorer
 - Mozilla Firefox
 - Google Chrome
 - Compactador de arquivos 7-Zip
 - Impressora virtual doPDF

- Adobe Flash Player
- Leitor de PDF Adobe Acrobat Reader
- Clientes de Correio Eletrônico:
 - Microsoft Outlook Express
 - Mozilla Thunderbird
 - Zimbra Desktop
- **Softwares diversos presentes em algumas máquinas:**
 - ABBYY FineReader 6.0 Sprint
 - ABBYY FineReader for ScanSnap (TM) 4.1
 - Acesso Administração
 - Acesso Cliente
 - ActSys
 - Adobe Acrobat 5.0
 - Adobe Acrobat Professional
 - Adobe Acrobat 9 Standard - Italiano, Espanhol, Nederlands, Português
 - Adobe AIR
 - Adobe Digital Editions 3.0
 - Adobe Download Assistant
 - Adobe Download Manager
 - Adolix Split and Merge PDF v2.1
 - Advanced Installer 11.1
 - Advanced-System Protector
 - Airplane Mode Hid Installer
 - Aleph 18.01
 - Aleph 22
 - Amarelinho 1.0
 - Among the Sleep
 - Android SDK Tools
 - Android Studio
 - ANT Drivers Installer x64
 - Apache Tomcat 4.1 (remove only)
 - Apache Tomcat 7.0 Tomcat7 (remove only)
 - Apple Application Support
 - Apple Mobile Device Support
 - Apple Software Update
 - Applian FLV Player
 - Aptana Studio 3
 - ArcSoft TotalMedia 3.5
 - ArcSoft Webcam Sharing Manager
 - Arquivo

- Arquivo do WinRAR
- Ashampoo Burning Studio FREE v.1.14.5
- ASI - Automation System of Inventory
- Ask Toolbar
- AT&T Service Activation
- Atheros Driver Installation Program
- ATI Catalyst Control Center
- ATI Display Driver
- Atmel TPM Driver Installer 3.0.3.15
- Atmel TPM Driver Installer 4.1.0.0
- aTube Catcher
- Audacity 2.0.6
- Aurélio – Século XXI
- AutoCAD 2011
- AutoCAD 2013
- AutoCAD 2014
- Autodesk 360
- Autodesk AutoCAD
- Autodesk Revit 2013
- Autodesk Revit 2014
- Autodesk Workflows
- Avidemux 2.6 - 32 bits (32-bit)
- Axialis IconWorkshop 6.70
- AXIS Camera Management 2.00
- Babylon toolbar on IE
- Baixou Agora App
- Banco Central do Brasil - PASC10 (remover)
- BDE_ENT
- BIAFLabel
- BioAPI Framework
- BioEstat 4.0
- BioExcess
- BioShock
- BioUniStation 3.1.5_045D-Win32
- BioUniStation 3.1.5_046.5D-Win32
- BisAdapter 1.0_1135
- BisAdapter 1.0_1492
- Bitvise SSH Client 7.15 (remove only)
- Bizagi Modeler
- Bizagi Process Modeler
- Bluefire Reader for Windows
- BlueStacks
- BlueStacks App Player
- Bluetooth XP Suite
- Bonjour
- Borderlands 2
- Borland Database Engine Merge Module
- Borland Delphi 5
- Borland Developer Studio 2006
- Broadcom NetXtreme-I Netlink Driver and Management Installer
- Broadcom TPM Driver Installer

- BS.Player FREE
- BS_Player Toolbar
- BufferChm
- Bus 3.1.4_455
- Bus 3.1.4_607
- ByteFence Anti-Malware
- C3400 Series GDI Driver from OKI® Printing Solutions for Windows
- C3400n series Status Monitor from OKI® Printing Solutions for Windows Vista x64 Edition - Windows Vista
- CACIC
- Calculadora Inteligente FREE (Remove)
- CaliberRM SDK
- Calibre
- Câmera Akiyama 1.1
- Camtasia Studio 8
- CandEx2006 versão 2.0.1
- Candex2010
- Candex2012
- Candex2016_Oficial
- Candex2016_Simulado
- Canon Utilities Digital Photo Professional
- Canon Utilities EOS Utility 2
- Canon Utilities Picture Style Editor
- canonSX160IS 1.0
- CardMinder
- CardMinder V4.1
- Carsybde v. 1.1
- CashReminder
- CCleaner
- CCleaner (remove only)
- CDBurnerXP
- CDex - Open Source Digital Audio CD Extractor
- CesarFTP 0.99g
- CGS17_Setup_x64
- Chamada de Senhas wide
- Check Point SmartConsole R77.20
- Chivalry: Medieval Warfare
- Cisco EAP-FAST Module
- Cisco LEAP Module
- Cisco Packet Tracer 6.0.1
- Cisco PEAP Module
- Citrix online plug-in
- Claro 4GMax Hostless Modem
- Clavier+ 10.6.8
- ClearThink
- CMSClient 1.0.0.38
- CNPJ (PGD) – versão 3.0
- CNPJ (PGD) – versão 3.4
- Cobian Backup 11 Gravity
- Codec Decoder Pack
- ColorPic

- Common Desktop Agent
- Complemento do Centro de Produtividade para ThinkCentre
- ComponentOne Studio Enterprise
- Composite 2013
- Composite 2013 64-bit
- Conexant 20585 SmartAudio HD
- Conexões de rede Intel(R)
- CONNECTVDigital
- construir6Ano
- ContentSAFER for Wizmax
- ConTEXT v0.98.6
- Controle ActiveX do Windows Live Mesh para Conexões Remotas
- ConvertAd
- ConvertHelper 3.2
- Core FTP LE
- CorelDRAW Graphics Suite
- Corner Sunshine
- CPUID CPU-Z 1.66.1
- CPUID HWMonitor 1.27
- Crimson Editor SVN286M
- CueTour
- Custom
- CuteFTP
- CuteFTP 6 Professional
- CutePDF Writer 3.1
- CyberLink PowerDVD
- D-Book 5.5.5
- D-Book 6.5.4
- D-Link Connection Manager v2.0.2BR
- D3DX10
- DAEMON Tools Lite
- Data Access Objects (DAO) 3.5
- Dawn
- DBeaver
- DBX Extract Free 1.0
- DebugBar v6.4 for Internet Explorer (remove only)
- DebugBar v7.0.2 for Internet Explorer (remove only)
- Dell Backup and Recovery
- Dell Backup and Recovery - Support Software
- Dell Client System Update
- Dell Command | Update
- Dell ControlVault Host Components Installer 64 bit
- Dell Custom Help
- Dell Data Protection | Access
- Dell Digital Delivery
- Dell Edoc Viewer
- Dell Power Manager
- Dell Protected Workspace
- Dell Touchpad
- Dell Webcam Central

- DellAccess
- DesktopConfig
- Destination Component
- Destinations
- DeviceManagementQFolder
- Diagnóstico da impressora Samsung
- Dic Michaelis - UOL
- Dicion rio eletrônico Houaiss 3.0
- DigiBestDriver
- Digifort - IP Surveillance System
- Digifort Enterprise 6.5
- Direct Printing Utility
- DirectX 9 Runtime
- Dirf 2013
- Dirf 2014
- Dirf 2015
- Dirf 2016
- Dirty Bomb
- Disco de recorda  es HP
- DisplayLink Core Software
- Divulga
- DivX 4.02 Codec
- DJ Java Decompiler v.3.12.12.96
- DLC Quest
- DocProc
- DocProcQFolder
- doPDF
- doPDF 6.2 printer
- doPDF 7.2 printer
- doPDF 7.3 printer
- doPDF 8
- Doro 1.99
- Double Driver
- Drive de Impressora FAX D gitro
- Driver Booster 2.1
- Driver do Coletor de Assinatura 1.0
- DriverIdentifier 4.2.8
- DriverToolkit version 8.3.0.0
- DriverToolkit version 8.4.0.0
- Dupe Remover for Outlook Express and Windows Mail version 3.5
- DVD Shrink 3.2
- DVDVideoSoftTB Toolbar
- DW WLAN Card Utility
- DWG TrueView 2008
- DWG TrueView 2013
- Easy Language 4.0
- EasyZip
- eBay Icon
- ERecordScreen
- EditPad Lite 7.3.5
- EgisTec Fingerprint Driver

- Elevated Installer
- eM Client
- EMBASSY Client Core
- Emu42 1.17
- EndereÃ§ador EscritÃ³rio v2.0.4
- EndereÃ§ador EscritÃ³rio v2.1.0
- EndereÃ§ador EscritÃ³rio v2.2.4
- Enterprise Architect
- Enterprise Architect 10
- Enterprise Architect 9.1
- EPSON LQ-590_2090 Manual
- EPSON Printer Software
- Estudo de melhoria do produto HP Officejet Pro 8600
- eSupportQFolder
- Evernote v. 5.9.1
- Evernote v. 6.4.2
- Exe to msi Converter free
- Exe to msi Converter Pro
- Exibir Manual do UsuÃ¡rio
- Expede Cliente – Versão 1.8.5.0
- Expede Zona – Versão 1.1.4
- FaleWEB
- FARO LS 1.1.406.58
- FARO LS 1.1.408.2
- FARO LS 1.1.501.0 (64bit)
- FARO LS 4.8.2.25521
- FBR - Flash Backup Restore
- Fences
- ffdshow v1.1.3452 [2010-05-24]
- File Extension Manager
- FileSeek 4.5
- FileViewPro
- FileZilla Client
- Filzip 3.06
- Fingerprint Driver
- Fingerprint Lock Management System
- Firebird 1.5.3.4870
- Firebird 2.0.1
- Firebird 2.0.4.13130 (win32)
- First PDF - Converts PDF to Word, Text, Excel, HTML and Images.
- Fiscaliza_2016
- Flash Backup Restore v2.4.3.0
- FLV Player 2.0, build 23
- FontNav
- FormatFactory
- Fotosizer 2.09
- Foxit Cloud
- Foxit PDF Editor
- Foxit PhantomPDF
- Foxit PhantomPDF Standard
- Foxit Reader

- Framed Display
- Free 3GP Video Converter version 3.4
- Free AVI Video Converter version 5.0.54.1215
- Free CD to MP3 Converter
- Free Download Manager 3.0
- Free MP3 Cutter 1.01
- Free MP3 Cutter 2.1
- Free PDF to Word Doc Converter v1.1
- Free WMA to MP3 Converter 1.16
- Freemake Video Converter version 2.3.0
- FreeMind
- FreeMouseAutoClicker 3.6
- FreeRIP v3.6
- FullDPAppQFolder
- GBBBD Banco do Brasil
- GBBBD Caixa Economica Federal
- GCAP2010
- Gemalto
- Gemplus Smart Card Reader Tools
- Gerador de Mídias Parametrizado v2.0.2.1
- Giesecke & Devrient GmbH StarSign CUT
- GIMP 2.8.0
- GIMP 2.8.18
- GIMP 2.8.6
- Git version 1.9.4-preview20140815
- Git version 2.10.0
- Git version 2.10.1
- Git version 2.9.2
- GlassFish Server Open Source Edition 4.0
- GlassFish Server Open Source Edition 4.1.1
- Global VPN Client
- GNS3 1.2.3
- GnuWin32: Gzip-1.3.12-1
- GOM Player
- Google Chrome
- Google Drive
- Google Earth
- Google SketchUp 8
- Google SketchUp Pro 7
- Google Talk Plugin
- Google Toolbar for Internet Explorer
- Google Update Helper
- Google+ Auto Backup
- GPBaseService2
- GPERedMon - Redirection Port Monitor
- GPL Ghostscript
- GPS
- Greenshot 1.2.8.12
- Griaule FingerCap USB Driver vr. 1.2
- Griaule FingerCap USB Driver vr. 2.1
- Grupo Elogica Printer PDF
- GSview 5.0

- GU Player (remove only)
- Guia do Operador B4400 4600
- Guia do Operador C3400
- GX Full Uninstall
- HD Tune 2.55
- HeidiSQL
- Hi-Rez Studios Authenticate and Update Service
- High Definition Audio - KB888111
- High Definition Audio Driver Package - KB835221
- High Definition Audio Driver Package - KB888111
- HijackThis 1.99.1
- Hotkey 2.34.48
- HotSwapFlash 1.9.8.0
- HP 20b Virtual Calculator
- HP 30b Virtual Calculator
- HP 3D DriveGuard
- HP Client Security Manager
- HP Color LaserJet 5550
- HP Customer Experience Enhancements
- HP Deskjet 1000 J110 series Ajuda
- HP Deskjet 1000 J110 series Estudo de aprimoramento de produtos
- HP Deskjet 1000 J110 series Software básico do dispositivo
- hp deskjet 5600
- hp deskjet 5600 series
- HP Documentation
- HP Drive Encryption
- HP ESU for Microsoft Windows 7
- HP ESU for Microsoft Windows XP
- HP FWUpdateEDO2
- HP HD Webcam Driver
- HP Hotkey Support
- HP Imaging Device Functions 13.0
- HP Imaging Device Functions 7.0
- HP Imaging Device Functions 9.0
- HP LaserJet 2410/2420/2430
- HP OCR Software 9.0
- HP Officejet Pro 8600 Ajuda
- HP Photo and Imaging 2.0 - Deskjet Series
- HP Photo Creations
- HP Photosmart Essential
- HP Photosmart Essential 3.5
- HP Photosmart Premier Software 6.5
- hp print screen utility
- HP Printer Access Tool
- HP Scanjet 3800 series 7.0
- HP Scanjet G2710
- HP Scanjet G2710 9.0
- HP Setup
- HP SoftPaq Download Manager
- HP Software Setup

- HP Software Update
- HP Solution Center 13.0
- HP Solution Center 7.0
- HP Solution Center 9.0
- HP Support Assistant
- HP Support Solutions Framework
- HP Update
- HP USB Docking Video
- HPDiagnosticAlert
- HPE Power Advisor
- HPE Sizing Tool Update Components
- hpg2710
- hpg2710QFolder
- hpg3800
- hpg3800QFolder
- HPPhotosmartEssential
- HPPProductAssistant
- HSF - HotSwapFlash 3.4.1.0
- HSF - HotSwapFlash 3.5.0.0
- HUAWEI DataCard Driver 3.10.00.00
- I.R.I.S. OCR
- IBScanUltimateSDK
- iCloud
- iDRS(tm) OCR Software by I.R.I.S
- IDT Audio
- IETester v0.4.12 (remove only)
- IETester v0.4.7 (remove only)
- IETester v0.5.2 (remove only)
- IETester v0.5.4 (remove only)
- IHMC CmapTools v5.05.01
- IMAPSize 0.3.7
- ImgBurn
- Infineon TPM Professional Package
- InfoPower 2000 Professional for Delphi 5
- InfoPower 4 Professional for Delphi 4
- Instalador do BRS
- InstallShield Express 4 Borland Free Edition
- InstantShareDevices
- Insyde Airplane Mode HID Mini-Driver
- InterBase
- Internet Explorer 11
- Internet Explorer Administration Kit 11
- InterVideo Register Manager
- InterVideo WinDVD
- iOSInstaller
- iReport 2.0.4
- iReport 3.7.1
- iReport 3.7.2
- iReport 4.0.2
- iReport 5.0.4
- iReport 5.6.0
- IrfanView (remove only)

- ITR2013 – Declaração do Imposto sobre a Propriedade Territorial Rural
- ITR2014 – Declaração do Imposto sobre a Propriedade Territorial Rural
- ITR2015 – Declaração do Imposto sobre a Propriedade Territorial Rural
- J2SE Development Kit 5.0 Update 14
- J2SE Development Kit 5.0 Update 22
- J2SE Runtime Environment 5.0 Update 12
- J2SE Runtime Environment 5.0 Update 14
- J2SE Runtime Environment 5.0 Update 15
- J2SE Runtime Environment 5.0 Update 22
- Java 2 Runtime Environment, SE v1.4.1_02
- Java 2 Runtime Environment, SE v1.4.2_01
- Java 2 SDK, SE v1.4.2_01
- Java 7
- Java 8
- Java Advanced Imaging 1.1.2_01 For JDK
- Java Advanced Imaging 1.1.2_01 For JRE
- Java Advanced Imaging 1.1.3 for JDK
- Java Advanced Imaging 1.1.3 for JRE
- Java Advanced Imaging Image I/O Tools 1.1 for JDK
- Java Advanced Imaging Image I/O Tools 1.1 for JRE
- Java Auto Updater
- Java DB 10.6.2.1
- Java Runtime 1.5.0_03 for Borland COM APIs
- Java SE Development Kit 7
- Java SE Development Kit 8
- Java Web Start
- Java(TM) 6
- Java(TM) 7
- Java(TM) SE Development Kit 6
- Java(TM) SE Runtime Environment 6
- JetBrains PyCharm Community Edition 2016.2.3
- JMicron Flash Media Controller Driver
- JpegExpress
- JProfiler 8.0.1
- JProfiler 8.1.4
- JUDE Community 5.4.1
- Junk Mail filter update
- Juris SÃntese IOB
- K-Lite Codec Pack
- K-Lite Mega Codec Pack
- KeePass Password Safe
- KitBio 1.4.11
- KitBio 1.4.13
- KitBio Updater 0.1
- KMPlayer (remove only)
- Kobo
- LastPass (apenas desinstalar)
- Leadcore 57xx Driver Package
- Lenovo Fingerprint Software

- Lenovo Mouse Suite
- Lenovo Power Management Driver
- Lenovo Smart Card Reader
- Lenovo System Update
- LenovoUsbDriver 1.1.15
- Lexmark Driver TWAIN de rede Desinstalador
- Lexmark Phone Book
- Lexmark Printer Driver Configuration Utility
- Lexmark Software Uninstall
- Lexmark Travel Print
- Lexmark Universal v2 Desinstalador
- Lexmark Universal v2 PS3 Print Driver
- Lexmark Universal v2 XL Print Driver
- LG United Mobile Driver
- LightScribe 1.4.74.1
- LogMeIn Hamachi
- Longman Dicionário Escolar
- Macromedia Fireworks 8
- Macromedia Shockwave Player
- Magic DVD Copier V8.2.0
- McAfee Security Scan Plus
- MDG Link for Microsoft Visio
- MDG Technology for BPMN 1.3
- Media Player Codec Pack 4.2.0
- Media Player Codec Pack 4.3.3
- MediaCoder 0.8.38.5780
- Mesh Runtime
- Metro Last Light
- Microsoft .NET Framework 1.1
- Microsoft .NET Framework 2.0
- Microsoft .NET Framework 3.0
- Microsoft .NET Framework 4
- Microsoft .NET Framework 4.5
- Microsoft .NET Framework 4.6.2
- Microsoft ActiveSync
- Microsoft Antimalware
- Microsoft Antimalware Service Multi-Language Pack
- Microsoft Application Error Reporting
- Microsoft Chart Controls for Microsoft .NET Framework 3.5 (KB2500170)
- Microsoft Compression Client Pack 1.0 for Windows XP
- Microsoft Default Manager
- Microsoft Games for Windows - LIVE
- Microsoft Games for Windows - LIVE Redistributable
- Microsoft IntelliPoint 5.5
- Microsoft IntelliType Pro 6.1
- Microsoft Internationalized Domain Names Mitigation APIs
- Microsoft Kernel-Mode Driver Framework Feature Pack 1.9
- Microsoft Lync Web App Plug-in
- Microsoft National Language Support Downlevel APIs
- Microsoft Save as PDF or XPS Add-in for 2007 Microsoft Office programs

- Microsoft Search Enhancement Pack
- Microsoft Security Client
- Microsoft Security Essentials
- Microsoft Silverlight
- Microsoft Software Update for Web Folders (Portuguese (Brazil)) 12
- Microsoft SQL Server 2005 Compact Edition [ENU]
- Microsoft User-Mode Driver Framework Feature Pack 1.0
- Microsoft User-Mode Driver Framework Feature Pack 1.0.0 (Pre-Release 5348)
- Microsoft Virtual PC 2007
- Microsoft Virtual PC 2007 SP1
- Microsoft Visio Viewer 2010
- Microsoft Visio Viewer 2013
- Microsoft Visual Basic for Applications 7.1 (x64)
- Microsoft Visual Basic for Applications 7.1 (x64) English
- Microsoft Visual Basic for Applications 7.1 (x64) Portuguese (Brazil)
- Microsoft Windows 7 Professional Edition
- Microsoft Windows 8.1 Pro
- Microsoft Windows Server 2003 Standard Edition
- Microsoft Windows XP Professional
- Microsoft WinUsb 1.0
- Microsoft XML Parser
- Microsoft XNA Framework Redistributable 4.0 Refresh
- Microsoft_VC80_CRT_x86
- Microsoft_VC90_CRT_x86
- MiKTeX 2.9
- MiniTool Partition Wizard Home Edition 5.2
- ML490/491 Logo Driver
- Mobile Broadband Connect
- Mobizen
- Módulo de Segurança - Banco do Brasil
- Motorola Device Software Update
- Mouse Suite
- MOV to AVI MPEG WMV Converter 6.4.0311
- Movie Maker
- MozBackup 1.5.1
- MP3 Cutter 1.1.1
- MPC-HC 1.7.10
- MPC-HC 1.7.8 (64-bit)
- mProSafe
- MSVCRT
- MSVCRT110
- MSVCRT110_amd64
- MSVCRT_amd64
- MSXML 4.0 SP2 (KB954430)
- MSXML 4.0 SP2 (KB973688)
- MSXML 4.0 SP2 Parser and SDK
- MSXML 4.0 SP3 Parser
- MSXML 4.0 SP3 Parser (KB2758694)
- MSXML 6.0 Parser

- MSXML 6.0 Parser (KB925673)
- MSXML 6.0 Parser (KB927977)
- MSXML 6.0 Parser (KB933579)
- MTP Porting Kit
- Multilizer PDF Translator (Build 10.3.2)
- mWlsSafe
- MyMorph
- Nero 8 Essentials
- Nero BurnRights (Ahead Software)
- NetBeans IDE 7.4
- NetBeans IDE 8.0
- NetBeans IDE 8.1
- NFE2014-Validação
- Nmap 5.61-Spiceworks
- Notepad++
- novaPDF 8 add-in for Microsoft Office (x86)
- novaPDF 8 Printer Driver
- novaPDF 8 SDK COM (x64)
- novaPDF 8 SDK COM (x86)
- NSClient++ (x64)
- NTRU TCG Software Stack
- NUnit 2.2
- NVIDIA Drivers
- NVIDIA PhysX
- ocenaudio
- OCR Software by I.R.I.S 7.0
- OCR Software by I.R.I.S. 13.0
- OCS Inventory NG Agent 2.1.1.1
- odf-converter-integrator
- Oi – Gestão de Contas Corporativas
- OKI C3400n Status Monitor
- Oki Network Card Setup
- OKI Network Extension
- omiga-plus uninstall
- On Screen Display
- opensource
- OpenSSL 1.0.1i (64-bit)
- Opera 11.62
- Opera Stable 31.0.1889.174
- Oracle Data Provider for .NET Help
- Oracle VM VirtualBox
- P7S Viewer
- P7SViewer
- Pacote de Compatibilidade para o sistema Office 2007
- Pacote de Driver do Windows - ACS (A38CCID) SmartCardReader (12/16/2009 1.1.6.5)
- Pacote de Driver do Windows - ACS (ACR122U) SmartCardReader (12/16/2009 1.1.6.3)
- Pacote de Driver do Windows - ACS (ACSSCR) SmartCardReader (03/24/2006 1.1.5.6)
- Pacote de Driver do Windows - ACS (ACSSCR) SmartCardReader (09/18/2012 1.1.6.3)

- Pacote de Driver do Windows - Akiyama (libusb0) LibUsbDevices (07/07/2009 0.1.12.2)
- Pacote de Driver do Windows - AuthenTec Inc. (ATSwpWDF) Biometric (07/02/2010 8.6.0.29)
- Pacote de Driver do Windows - Cross Match Technologies (1394HBS) HBS_LiveScanner (03/15/2007 1.22.0.0)
- Pacote de Driver do Windows - Cross Match Technologies (LSCAN100) LiveScanner USB (04/04/2007 2.9.0.0)
- Pacote de Driver do Windows - Dell Inc. PBADRV System (09/11/2009 1.0.1.6)
- Pacote de Driver do Windows - Dynastream Innovations, Inc. ANT LibUSB Drivers (04/11/2012 1.2.40.201)
- Pacote de Driver do Windows - FotoNation (CoachAud) MEDIA (03/10/2009 4.82.0.0)
- Pacote de Driver do Windows - FotoNation (CoachUsb) Image (03/10/2009 4.82.0.0)
- Pacote de Driver do Windows - FotoNation (CoachVid) Image (03/10/2009 4.82.0.0)
- Pacote de Driver do Windows - Insyde (AirplaneModeHid) HIDClass (07/01/2013 1.3.0.0)
- Pacote de Driver do Windows - Lexmark International Printer (01/09/2016 2.11.0.0)
- Pacote de Driver do Windows - Lexmark International Printer (01/10/2016 2.11.0.0)
- Pacote de Driver do Windows - Lexmark International Printer (07/06/2012 2.1.5.0)
- Pacote de Driver do Windows - Lexmark International Printer (07/06/2012 2.2.5.0)
- Pacote de Driver do Windows - Lexmark International Printer (10/03/2015 2.10.0.0)
- Pacote de Driver do Windows - Ricoh Company (rimsptsk) hdc (11/14/2006 6.00.01.04)
- Pacote de Driver do Windows - Silicon Labs Software (DSI_SiUSBXp_3_1) USB (02/06/2007 3.1)
- Pacote de Driver do Windows - Suprema (REALSCAN) USB (08/05/2008 5.00.2064)
- Pacote de Idiomas do Microsoft .NET Framework 4 Client Profile - Português (Brasil)
- Pacote de Idiomas do Microsoft .NET Framework 4 Extended - Português (Brasil)
- Pacote de Idiomas do Microsoft .NET Framework 4.5 - Português (Brasil)
- Pacote de Idiomas do Microsoft Visual Studio Tools for Applications 2012 x64 Hosting Support - PTB
- Pacote de Idiomas do Microsoft Visual Studio Tools for Applications 2012 x86 Hosting Support - PTB
- Pacote de Idiomas do Português (Brasil) para Microsoft .NET Framework 3.0
- Pagamentos de Fornecedores, salários e outros
- Panda USB Vaccine 1.0.0.50a
- Pandion
- PanoStandAlone
- Participar
- PartitionMagic

- Password Safe
- Patch testing for Chivalry
- PAYDAY 2
- PC-CCID
- PDF Architect 2
- PDF Combine
- PDF Compressor
- PDF Extract TIFF v2.0
- PDF reDirect (remove only)
- PDF To Word Converter V3.1
- PDF24 Creator 6.8.0
- Pdf995
- PDFBinder
- PDFConverter Printer Driver
- PDFConverter Printer Driver version 2.00
- PDFCreator
- PdfEdit995
- pdfFactory
- pdfsam
- PDFsam Basic
- Pencil
- Photo Common
- Photo Gallery
- PhotoGallery
- PhotoScape
- PhotoShowExpress
- PHP 5.3.1
- Picasa 2
- Picasa 3
- Pidgin
- Pixillion Image Converter
- PL-2303 USB-to-Serial
- Platform
- PokerStars
- Polycom RealPresence Desktop
- POSTAL 2
- PowerArchiver
- PowerQuest PartitionMagic 8.0 Demo
- Preboot Manager
- Presto! Mr. Photo
- Presto! PageManager 7.12
- Presto! PageManager 7.12.03
- Primo
- PrimoPDF -- brought to you by Nitro PDF Software
- Private Information Manager
- ProGrid 2010
- Proteção de Terminal Trusteer
- PS-Utility
- PuTTY release 0.64
- Python 2.7.12
- QGIS 2.16 2.16.3 NÃždebo
- QLink

- Quartus II 8.1 Web Edition
- QuickTime
- QuickTime 7
- QuickTime Alternative 3.2.2
- R for Windows 3.0.2
- R for Windows 3.3.0
- R-Studio 4.2
- RAD Studio
- RandMap
- Rapport
- Rave Reports 6.5 BE
- Rave Reports 7.5.2 BE
- RBVirtualFolder64Inst
- Readiris
- Readiris Pro 10
- Real Alternative 2.0.1
- RealDownloader
- RealNetworks - Microsoft Visual C++ 2008 Runtime
- RealNetworks - Microsoft Visual C++ 2010 Runtime
- RealPlayer
- RealPlayer (RealTimes)
- RealPresence Web Suite AV Plugin
- RealPresence Web Suite Content Plugin
- RealScan Basic SDK V1.6
- Realtek Audio COM Components
- REALTEK Bluetooth Driver
- Realtek Card Reader
- Realtek Ethernet Controller All-In-One Windows Driver
- Realtek Ethernet Controller Driver
- REALTEK GbE & FE Ethernet PCI-E NIC Driver
- Realtek HDMI Audio Driver for ATI
- Realtek High Definition Audio Driver
- REALTEK Wireless LAN Driver
- RealUpgrade 1.1
- Receitanet
- RecordNow Audio
- RecordNow Copy
- RecordNow Data
- Recover My Files
- Recovery for PDF 1.2.19878.2 Demo License
- Recuva
- RegClean-Pro
- Remote Desktop Access (VuuPC)
- Remove Multimedia Center
- Renee Undeleter 2016.8.5.209
- Renesas Electronics USB 3.0 Host Controller Driver
- Repair Tool for Outlook Express v.3.2.0
- Report Manager 2.9b
- Revit 2013
- Revit 2013 Language Pack - English
- Revit 2014
- Revit 2014 Language Pack - English

- Revo Uninstaller Pro 3.1.6
- RICOH R5U230 Media Driver ver.2.02.02.01
- RICOH R5U230 Media Driver ver.2.06.02.02
- Rideel
- Roxio Activation Module
- Roxio Audio Module
- Roxio BackOnTrack
- Roxio Burn
- Roxio CinePlayer
- Roxio Copy Module
- Roxio Creator Starter
- Roxio Data Module
- Roxio DLA
- Roxio Express Labeler
- Roxio Express Labeler 3
- Roxio File Backup
- Roxio MyDVD Plus
- Roxio Update Manager
- RStudio
- SADP2
- SafeNet Authentication Client 8.1 SP1
- SafeNet Authentication Client 8.1 SP2
- SafeNet Authentication Client 8.2
- SafeNet Authentication Client 8.3
- SafeNet Authentication Client 9.0
- SafeNet Borderless Security PK Client
- SafeNet iKey Driver (64-Bit) v4.0.0.1018
- SafeNet iKey Driver v4.1.0.6
- SafeNet iKey Driver v4.1.1.5
- SafeNet iKey Driver v4.1.1.7
- SafeNet iKey2032 versão 2.7 para Windows 2000/XP/Vista (e-simples)
- SafeNet iKeyCliente (iKey 2032 e 4000) versão 3.0 para Windows
- SafeSign
- SafeSign 64-bits
- Safran Morpho License Protection
- Sagem Security Licence Protection
- Samsung Easy Document Creator
- Samsung Easy Printer Manager
- Samsung Easy Wireless Setup
- Samsung Kies
- Samsung Kies3
- Samsung M332x 382x 402x Series
- Samsung M337x 387x 407x Series
- Samsung Media Studio 5
- Samsung ML-2550 Series
- Samsung ML-2550 Series PCL 6
- Samsung ML-2850 Series
- Samsung ML-371x Series
- Samsung Network PC Fax
- Samsung OCR Software

- Samsung Printer Live Update
- Samsung Scan Assistant
- Samsung Scan Process Machine
- Samsung SCX-483x 5x3x Series
- Samsung Universal Print Driver 2
- Samsung Universal Print Driver PCL 6
- Samsung Universal Scan Driver
- SAMSUNG USB Driver for Mobile Phones
- SAPE versão 1.1
- Saraiva Digital Reader 0.7RC6
- Scan
- Scan To
- ScannerCopy
- ScanSnap
- ScanSnap Manager
- ScanSnap Organizer
- Scribblenauts Unlimited
- Secure Download Manager
- SEFIP 8.40
- Sentinel Protection Installer 7.1.0
- Sentinel Protection Installer 7.3.0
- Sentinel Protection Installer 7.6.4
- Service Pack KB976932
- SES Driver
- Shock Sticker v2.93
- Shockwave
- Shopping App by Ask
- Sicalc Auto Atendimento
- Sigil 0.7.2
- Signature995
- signatureservice
- Silicon Laboratories CP210x USB to UART Bridge (Driver Removal)
- Silicon Laboratories CP210x VCP Drivers for Windows XP/2003 Server/Vista/7
- Silicon Laboratories CP210x VCP Drivers for Windows XP/2003 Server/Vista/7_2
(c:/SiLabs/MCU/CP210x/Windows_XP_S2K3_Vista_7_2)
- Silicon Laboratories CP210x VCP Drivers for Windows XP/2003 Server/Vista/7_3
(c:/SiLabs/MCU/CP210x/Windows_XP_S2K3_Vista_7_2_3)
- Silicon Laboratories CP210x VCP Drivers for Windows XP/2003 Server/Vista/7_3
(c:/SiLabs/MCU/CP210x/Windows_XP_S2K3_Vista_7_3)
- Silicon Laboratories CP210x VCP Drivers for Windows XP/2003 Server/Vista/7_4
(c:/SiLabs/MCU/CP210x/Windows_XP_S2K3_Vista_7_4)
- Silicon Laboratories CP210x VCP Drivers for Windows XP/2003 Server/Vista/7_5
(c:/SiLabs/MCU/CP210x/Windows_XP_S2K3_Vista_7_5)
- Sistema de Jurisprudência
- Sistema Parametrizado
- SketchUp Import for AutoCAD 2014

- skillpipe Reader
- Skins
- SkinsHP1
- Sleeping Dogs: Definitive Edition
- SlideShow
- Smart File Advisor 1.2.4
- Smart32
- SmarterPower
- SmarThru Office
- SmartQRP 1.0
- SNS Upload for Easy Document Creator
- Software básico do dispositivo HP Officejet Pro 8600
- Software de impressora EPSON
- Software Informer 1.1
- Software Intel(R) PROSet/Wireless WiFi
- Software Intel® PROSet/Wireless
- Software para Impressoras EPSON
- Software Updater
- SolarWinds IP Address Tracker
- SolarWinds Response Time Viewer
- SolidConverterPDF
- SolutionCenter
- Sonic CinePlayer Decoder Pack
- Sonic DLA
- Sonic Express Labeler
- Sonic Icons for Lenovo
- Sonic Update Manager
- Sonic_PrimoSDK
- Sony Picture Utility
- SoundMAX
- SoundMAX NT
- Spark 2.5.2
- SPBA 5.9
- SPCE-Cadastro
- SPCE-Cadastro 2014
- SPCE-Cadastro_2016
- SPCE-Envio-Treinamento
- SPCE-Recibos
- SPCE-Relatorios_2016
- SPCE-Treinamento
- Speccy
- SpeedUpMyPC
- Spell Checker For OE 2.1
- Spiceworks
- Sprint & FineReader 5.0 Office Try&Buy
- SQLite Expert Personal 3.5.80
- SQLTools 1.6 (remove only)
- ST Microelectronics 3 Axis Digital Accelerometer Solution
- StarTeam 2005 R2
- StarTeam SDK Runtime 2005 R2
- StatusMonitor
- Steam

- STM TPM Driver 1.0.4.15 - 32 bits
- StreamTransport version: 1.1.6.1
- STREET FIGHTER IV
- Sublime Text 2.0.2
- Sublime Text Build 3083
- Sublime Text Build 3103
- Sublime Text Build 3114
- Sublime Text Build 3126
- SUNIX Multi-IO Controller
- Suporte para Aplicativos Apple
- sust-RAC versão 1.0.2.5
- Synaptics Pointing Device Driver
- System Architect
- System Requirements Lab for Intel
- System Update
- Tcmd - Controle de Estoque versão 2.04
- TeamViewer 10
- TeraCopy 3.0 alpha 5
- TermCoach 1.10.0.22
- The Desktop Weather 1.2
- The Extractor
- The KMPlayer (remove only)
- ThinkPad Bluetooth with Enhanced Data Rate Software
- ThinkPad EasyEject Utility
- ThinkPad FullScreen Magnifier
- ThinkPad Modem
- ThinkPad Modem Adapter
- ThinkPad Power Management Driver
- ThinkPad Power Manager
- ThinkPad TrackPoint Driver
- ThinkPad UltraNav Driver
- ThinkPad UltraNav Utility
- ThinkPad Wireless LAN Adapter Software
- ThinkVantage Access Connections
- ThinkVantage Fingerprint Software
- Tim Communicator/Tim_ConnectionManager.exe
- TinyPDF
- TortoiseGit 1.8.11.0 (64 bit)
- TortoiseSVN
- TPM Device Driver
- TrabDom
- Travel Print Desinstalador
- Trend Micro OfficeScan Agent
- Trend Micro OfficeScan Client
- TrueCrypt
- Trusted Drive Manager
- Ultr@VNC Release 1.0.0 RC 12g - Win32
- UltraISO Premium V9.62
- Unisphere Service Manager
- Update for 2007 Microsoft Office System (KB967642)
- Update for Microsoft .NET Framework 3.5 SP1 (KB963707)
- Update for Microsoft .NET Framework 4 Client Profile

- (KB2468871)
- Update for Microsoft .NET Framework 4 Client Profile (KB2533523)
- Update for Microsoft .NET Framework 4 Client Profile (KB2600217)
- Update for Microsoft .NET Framework 4 Client Profile (KB2836939)
- Update for Microsoft .NET Framework 4 Client Profile (KB2836939v3)
- Update for Microsoft .NET Framework 4 Extended (KB2468871)
- Update for Microsoft .NET Framework 4 Extended (KB2533523)
- Update for Microsoft .NET Framework 4 Extended (KB2600217)
- Update for Microsoft .NET Framework 4 Extended (KB2836939)
- Update for Microsoft .NET Framework 4 Extended (KB2836939v3)
- Update for Microsoft .NET Framework 4.5 (KB2750147)
- Update for Microsoft .NET Framework 4.6.1 (KB3210136)
- Update for Microsoft Office 2007 suites (KB2596620) 32-Bit Edition
- Update for Microsoft Office 2007 suites (KB2596787) 32-Bit Edition
- Update for Microsoft Office 2007 suites (KB2767849) 32-Bit Edition
- Update for Microsoft Office 2007 suites (KB2767916) 32-Bit Edition
- Update for Microsoft Office 2007 suites (KB2920794) 32-Bit Edition
- Update for Microsoft Office 2007 suites (KB2965286) 32-Bit Edition
- Update for Microsoft Office Outlook 2007 (KB2687404) 32-Bit Edition
- Update for Microsoft Office Outlook 2007 (KB2863811) 32-Bit Edition
- Update for Microsoft Office Outlook 2007 Junk Email Filter (KB2965207) 32-Bit Edition
- Update for Microsoft Office Outlook 2007 Junk Email Filter (KB3115461) 32-Bit Edition
- Upek Touchchip Fingerprint Reader
- USB Audio/Video Driver
- USB Disk Storage Format Tool 5.1
- USB TO UART Driver 2.00.3
- USBCOMInstaller
- User Profile Hive Cleanup Service
- Utilitário Color Correct OKI
- Utilitário OKI Color Swatch
- V9 Homepage Uninstaller
- Validity Fingerprint Sensor Driver
- VC80CRTRedist - 8.0.50727.6195
- VCRedistSetup

- Verizon Wireless Mobile Broadband Self Activation
- VG VCL Library April, 1999
- VIA Gerenciador de dispositivo de plataforma
- Video Downloader
- VideoLAN VLC media player 0.8.6b
- VirtualFone
- Visual C++ 2008 - x64 (KB958357) - v9.0.30729.177
- Visual C++ 2008 - x86 (KB958357) - v9.0.30729.177
- Visualizador de Log 2014 - 4.12.0.0-RioSaoFrancisco
- Visualizador P7S 1.0
- Vivo - Guia Vivo Internet versão 1.0
- Vivo 3G
- VIVO INTERNET
- VLC media player
- VMware Player
- VMware vCenter Site Recovery Manager Plugin
- VMware vSphere Client 5.0
- VMware vSphere Client 5.1
- VMware vSphere Client 5.5
- VMware Workstation
- vs2015_redist x64
- vs2015_redist x86
- WampServer 2.5
- Warsaw
- Wave Crypto Runtime 2.0.7.0 x86
- Wave Infrastructure Installer
- Wave Support Software Installer
- WBS Chart Pro
- wc3270 3.3.15ga9
- WD Drive Utilities
- WD Quick View
- WD Security
- WD SmartWare
- WD SmartWare Installer
- WebCam Installer
- WebFldrs XP
- WebMail Assistant
- WebReg
- Webshots!
- Weka 3.8.0
- Winamp (remove only)
- Winbond TPM Device Driver
- Windows 7 USB/DVD Download Tool
- Windows Communication Foundation
- Windows Communication Foundation Language Pack - PTB
- Windows Driver Package - Integrated Biometrics LLC (NA2USB) Biometric (04/07/2009 2.0.0.41)
- Windows Driver Package - Integrated Biometrics LLC (NA2USB) Biometric (06/03/2009 2.0.2.00)
- Windows Driver Package - Integrated Biometrics LLC (WinUSB) Biometric (11/30/2011 1.0.0.01)

- Windows Driver Package - Intel (NETw5x32) net (07/08/2008 12.0.0.82)
- Windows Driver Package - Intel (w29n51) net (12/19/2007 9.0.4.39)
- Windows Driver Package - Intel hdc (02/05/2007 8.3.0.1011)
- Windows Driver Package - Intel net (03/28/2007 11.1.0.89)
- Windows Driver Package - Intel System (02/05/2007 8.3.0.1011)
- Windows Driver Package - Intel System (02/06/2007 8.3.0.1011)
- Windows Driver Package - Intel USB (02/05/2007 8.3.0.1011)
- Windows Driver Package - Winbond Electronics Corporation Winbond Trusted Platform Module (06/30/2005 5.1.47.2011)
- Windows Genuine Advantage Notifications (KB905474)
- Windows Genuine Advantage v1.3.0254.0
- Windows Genuine Advantage Validation Tool (KB892130)
- Windows Imaging Component
- Windows Installer 3.1 (KB893803)
- Windows Internet Explorer 10
- Windows Internet Explorer 7
- Windows Internet Explorer 8
- Windows Internet Explorer Administration Kit 10
- Windows Live Communications Platform
- Windows Live Essentials
- Windows Live Galeria de Fotos
- Windows Live ID Sign-in Assistant
- Windows Live Installer
- Windows Live Language Selector
- Windows Live Mail
- Windows Live Mesh
- Windows Live Messenger
- Windows Live MIME IFilter
- Windows Live Movie Maker
- Windows Live Photo Common
- Windows Live Photo Gallery
- Windows Live PIMT Platform
- Windows Live Remote Client
- Windows Live Remote Client Resources
- Windows Live Remote Service
- Windows Live Remote Service Resources
- Windows Live SOXE
- Windows Live SOXE Definitions
- Windows Live UX Platform
- Windows Live UX Platform Language Pack
- Windows Live Writer
- Windows Live Writer Resources
- Windows Media Format 11 runtime
- Windows Media Format Runtime

- Windows Media Player 10
- Windows Media Player 10 Hotfix - KB894476
- Windows Media Player 11
- Windows Media Player Firefox Plugin
- Windows Mobile Device Center
- Windows Mobile Device Updater Component
- Windows Phone app for desktop
- Windows Presentation Foundation
- Windows Presentation Foundation Language Pack (PTB)
- Windows Search 4.0
- Windows Server 2003 Service Pack 2
- Windows Workflow Foundation
- Windows Workflow Foundation BR Language Pack
- WinEdt 9
- WinGrub
- WinMerge 2.12.4
- WinMerge 2.14.0
- WinPcap 4.1.2-Spiceworks
- WinPcap 4.1.3
- WinRAR
- WinSCP
- WinThruster
- WinZip
- Wireshark 1.10.7 (64-bit)
- Wireshark 1.12.1 (64-bit)
- Wisdom-soft ScreenHunter 6.0 Free
- Wise Owl Demeanor for .NET, Personal Edition
- Wondershare Data Recovery(Build 4.6.1.3)
- Wondershare Video Converter Ultimate(Build 7.4.0.2)
- WordPad
- XAMPP
- Xerox WC M20 Series PCL 6
- XMind 2012 (v3.3.1)
- XMind 2013 (v3.4.1)
- XMind 6 (v3.5.2)
- XML Paper Specification Shared Components Language Pack 1.0
- XML Paper Specification Shared Components Pack 1.0
- XP Codec Pack
- XPS Essentials Pack
- XPS Essentials Pack 1.0
- XRECODE
- Zebra Font Downloader
- Zimbra Desktop
- ZipCentral 4.01
- Zune

- Links de comunicação

Velocidade	Quantidade
128kbps	2
512kbps	7
1Mbps	124
2Mbps	102
4Mbps	1
5Mbps	8
10Mbps	10
20Mbps	2
200Mbps	1

Anexo B

DIRETRIZES DE NÍVEIS DE SERVIÇO

DIRETRIZES DE NÍVEIS DE SERVIÇO						
Indicador	Tipo	Finalidade	Meta a cumprir	Instrumento de Medição	Periodicidade	Mecanismos de Cálculo
11. Índice de Satisfação dos Clientes Internos.	Qualidade	Garantir que o cliente interno receba um atendimento dentro dos padrões de educação, urbanidade, clareza e eficácia.	90% dos atendimentos deverão ser avaliados com os valores 4 ou 5 dentro de uma escala de 1 a 5.	Pesquisa de satisfação realizada com os usuários, cujos dados encontram-se no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC do TRE-PE.	As respostas aos questionários serão verificadas mensalmente.	$X = ((\text{Total de questionários com respostas indicando que o atendimento recebeu a nota 4 ou 5}) / (\text{Total de questionários respondidos})) * 100.$
12. Eficiência no atendimento ao usuário.	Qualidade	Garantir que o primeiro contato com o solicitante seja realizado em no máximo 15 minutos, após o registro do chamado técnico no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC do TRE-PE.	Recepcionar, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos chamados, nos primeiros 15 (quinze) minutos de solicitação, definindo responsabilidades e metodologia aplicável na recepção, utilizando a documentação necessária.	O percentual será aferido por meio de consultas na base de dados do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC do TRE-PE.	A consulta será realizada mensalmente.	$Z = \text{Tempo (em minutos) de registro do primeiro contato com o usuário} - \text{Tempo (em minutos) de abertura do incidente e/ou requisição de serviço.}$ $X = ((\text{Total de chamados técnicos registrados no período, cujo tempo do primeiro contato com o usuário (Z) seja igual ou inferior a 15 minutos}) / (\text{Total de chamados técnicos registrados no período})) * 100.$

DIRETRIZES DE NÍVEIS DE SERVIÇO

Indicador	Tipo	Finalidade	Meta a cumprir	Instrumento de Medição	Periodicidade	Mecanismos de Cálculo
13. Eficiência no atendimento dos chamados técnicos de prioridade alta.	Performance	Garantir a resolução dos chamados técnicos de prioridade alta a partir da definição de um tempo médio de escalonamento ou resolução de incidentes pela equipe de atendimento de 1º nível.	Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridade alta, nas primeiras 2 (duas) horas da solicitação.	O percentual será aferido por meio de consultas na base de dados do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC do TRE-PE.	A consulta será realizada mensalmente.	$Z = \text{Tempo (em minutos) de registro do fechamento do chamado técnico de prioridade alta} - \text{Tempo (em minutos) de abertura do incidente e/ou requisição de serviço de prioridade alta.}$ $X = ((\text{Total de chamados técnicos registrados no período com prioridade alta, cujo tempo de resolução (Z) seja igual ou inferior a 2 horas}) / (\text{Total de chamados técnicos registrados no período com prioridade alta})) * 100.$
14. Eficiência no atendimento dos chamados técnicos de prioridade média.	Performance	Garantir a resolução dos chamados técnicos de prioridade média a partir da definição de um tempo médio de escalonamento ou resolução de incidentes pela equipe de atendimento de 1º nível.	Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridade média, nas primeiras 6 (seis) horas da solicitação.	O percentual será aferido por meio de consultas na base de dados do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC do TRE-PE.	A consulta será realizada mensalmente.	$Z = \text{Tempo (em minutos) de registro do fechamento do chamado técnico de prioridade média} - \text{Tempo (em minutos) de abertura do incidente e/ou requisição de serviço de prioridade média.}$ $X = ((\text{Total de chamados técnicos registrados no período com prioridade média, cujo tempo de resolução (Z) seja igual ou inferior a 6 horas}) / (\text{Total de chamados técnicos registrados no período com prioridade média})) * 100.$
15. Eficiência no atendimento dos chamados técnicos de prioridade baixa.	Performance	Garantir a resolução dos chamados técnicos de prioridade baixa a partir da definição de um tempo médio de escalonamento ou resolução de incidentes pela equipe de atendimento de 1º nível.	Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridade baixa, nas primeiras 14 (quatorze) horas, da solicitação.	O percentual será aferido por meio de consultas na base de dados do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC do TRE-PE.	A consulta será realizada mensalmente.	$Z = \text{Tempo (em minutos) de registro do fechamento do chamado técnico de prioridade baixa} - \text{Tempo (em minutos) de abertura do incidente e/ou requisição de serviço de prioridade baixa.}$ $X = ((\text{Total de chamados técnicos registrados no período com prioridade baixa, cujo tempo de resolução (Z) seja igual ou inferior a 14 horas}) / (\text{Total de chamados técnicos registrados no período com prioridade baixa})) * 100.$

DIRETRIZES DE NÍVEIS DE SERVIÇO						
Indicador	Tipo	Finalidade	Meta a cumprir	Instrumento de Medição	Periodicidade	Mecanismos de Cálculo
16. Eficiência na solução de todos os chamados técnicos, independente do grau de prioridade.	Performance	Garantir a resolução de todos os chamados técnicos, independente do grau de prioridade, a partir da definição de um tempo médio de escalonamento ou resolução de incidentes pela equipe de atendimento de 1º nível.	Resolver 100% (cem por cento) dos chamados em até 24 (vinte e quatro) horas, independentemente da prioridade, ou até a data renegociada e aprovada pelo gestor ou fiscal do contrato. ¹	O percentual será aferido por meio de consultas na base de dados do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC do TRE-PE	A consulta será realizada mensalmente.	$Z = \text{Tempo (em minutos) de registro do fechamento do chamado técnico} - \text{Tempo (em minutos) de abertura do incidente e/ou requisição de serviço.}$ $X = ((\text{Total de chamados técnicos registrados no período, cujo tempo de resolução (Z) seja igual ou inferior a 24 horas}) / (\text{Total de chamados técnicos registrados no período})) * 100.$
17. Eficiência na solução dos chamados técnicos reaberto por erros ou por execução incompleta.	Performance	Garantir que os chamados técnicos que foram reabertos, seja por erro na solução ou por execução incompleta, sejam atendidos no prazo de atendimento dos chamados de prioridade alta.	Resolver, no mínimo, 98% (noventa e oito por cento) dos chamados reabertos por erros ou por execução incompleta, em, no máximo, 2 (duas) horas, da reabertura.	O percentual será aferido por meio de consultas na base de dados do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC do TRE-PE.	A consulta será realizada mensalmente.	$Z = \text{Tempo (em minutos) de registro do fechamento do chamado reaberto} - \text{Tempo (em minutos) de reabertura do incidente e/ou requisição de serviço.}$ $X = ((\text{Total de chamados técnicos reabertos no período, cujo tempo de resolução (Z) seja igual ou inferior a 2 horas}) / (\text{Total de chamados técnicos reabertos no período})) * 100.$
18. Eficiência na solução dos chamados técnicos com prazos renegociados com a área de atendimento ou o usuário.	Performance	Garantir que os prazos renegociados dos chamados sejam cumpridos efetivamente.	Resolver 100% (cem por cento) dos chamados com prazos renegociados com a área de atendimento ou o usuário dentro da data e horário acordado.	Os casos de renegociação de prazos serão acompanhados pela equipe de fiscais técnicos do TRE-PE que emitirá termo de renegociação contendo os novos prazos de atendimento.	A verificação do cumprimento dos prazos será realizada mensalmente.	$X = ((\text{Total de chamados técnicos com prazo renegociado no período, cujos prazos foram efetivamente cumpridos}) / (\text{Total de chamados técnicos com prazo renegociado no período})) * 100.$

Quando os serviços solicitados nos chamados dependerem de outras equipes que não a da Contratada, a contagem do prazo será suspensa a partir do re - passe à outra equipe. A contagem de prazo será retomada quando o chamado for devolvido à Contratada. Na contagem dos prazos supramencionados, não serão contabilizados os tempos entre as 19h do mesmo dia às 8h do dia útil subsequente.

¹Excluem-se dessa exigência os chamados que tenham sido escalados para as demais equipes internas da STIC do TRE-PE e que não tenham sido retornados.

Anexo C

QUALIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS EXIGIDAS

São requisitos de qualificação dos profissionais que atuarão na execução do serviço:

Obrigatórios:

- a) Possuir ensino médio completo e ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área. A formação deve ser comprovada por declaração ou diploma fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC);
- b) Experiência mínima de 1 (um) ano em suporte a usuários de TI;
- c) Certificado de conclusão de curso relativo a Qualidade e Excelência no atendimento, ou afins, com no mínimo 08 horas de duração e que tenha ocorrido no máximo há 1 ano;
- d) Certificado de conclusão de curso de Microsoft Windows Server, com carga horária mínima de 40 horas e que tenha ocorrido no máximo há 2 anos.

Desejáveis:

- a) Ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores em nível de configuração, software básico e aplicativos de automação de escritório;
- b) Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;

- c) Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- d) Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- e) Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- f) Possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários;
- g) Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

Anexo D

TABELA DE INFRAÇÕES E PONTOS PERDIDOS – TIPP

TABELA DE INFRAÇÕES E PONTOS PERDIDOS – TIPP	
Número do processo SEI:	
Data:	
Gestor do Contrato:	
Preposto:	
Período de Realização do serviço:	

AVALIAÇÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO				
ITEM	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META EXIGIDA	PONTUAÇÃO
NS-01	I1. Índice de Satisfação dos Clientes Internos.	$X = ((\text{Total de questionários com respostas indicando que o atendimento recebeu a nota 4 ou 5}) / (\text{Total de questionários respondidos})) * 100.$	$X \geq 90\%$	0
			$70\% \leq X < 90\%$	20
			$X < 70\%$	40
NS-02	I2. Eficiência no atendimento ao usuário.	$Z = \text{Tempo (em minutos) de registro do primeiro contato com o usuário} - \text{Tempo (em minutos) de abertura do incidente e/ou requisição de serviço.}$ $X = ((\text{Total de chamados técnicos registrados no período, cujo tempo do primeiro contato com o usuário (Z) seja igual ou inferior a 15 minutos}) / (\text{Total de chamados técnicos registrados no período})) * 100.$	$X \geq 90\%$	0
			$80\% \leq X < 90\%$	20
			$X < 80\%$	40
NS-03	I3. Eficiência no atendimento dos chamados técnicos de prioridade alta.	$Z = \text{Tempo (em minutos) de registro do fechamento do chamado técnico de prioridade alta} - \text{Tempo (em minutos) de abertura do incidente e/ou requisição de serviço de prioridade alta.}$	$X \geq 95\%$	0
			$70\% \leq X < 95\%$	10

		$X = ((\text{Total de chamados técnicos registrados no período com prioridade alta, cujo tempo de resolução (Z) seja igual ou inferior a 2 horas}) / (\text{Total de chamados técnicos registrados no período com prioridade alta})) * 100.$	X < 70%	20
NS-04	I4. Eficiência no atendimento dos chamados técnicos de prioridade média.	Z = Tempo (em minutos) de registro do fechamento do chamado técnico de prioridade média – Tempo (em minutos) de abertura do incidente e/ou requisição de serviço de prioridade média. $X = ((\text{Total de chamados técnicos registrados no período com prioridade média, cujo tempo de resolução (Z) seja igual ou inferior a 6 horas}) / (\text{Total de chamados técnicos registrados no período com prioridade média})) * 100.$	X >= 95%	0
			70% <= X < 95%	10
			X < 70%	20
NS-05	I5. Eficiência no atendimento dos chamados técnicos de prioridade baixa.	Z = Tempo (em minutos) de registro do fechamento do chamado técnico de prioridade baixa – Tempo (em minutos) de abertura do incidente e/ou requisição de serviço de prioridade baixa. $X = ((\text{Total de chamados técnicos registrados no período com prioridade baixa, cujo tempo de resolução (Z) seja igual ou inferior a 14 horas}) / (\text{Total de chamados técnicos registrados no período com prioridade baixa})) * 100.$	X >= 95%	0
			70% <= X < 95%	10
			X < 70%	20
NS-06	I6. Eficiência na solução de todos os chamados técnicos, independente do grau de prioridade.	Z = Tempo (em minutos) de registro do fechamento do chamado técnico – Tempo (em minutos) de abertura do incidente e/ou requisição de serviço.	X = 100%	0
			80% <= X < 100%	10
			X < 80%	20

		$X = ((\text{Total de chamados técnicos registrados no período, cujo tempo de resolução (Z) seja igual ou inferior a 24 horas}) / (\text{Total de chamados técnicos registrados no período})) * 100.$		
NS-07	17. Eficiência na solução dos chamados técnicos reaberto por erros ou por execução incompleta.	$Z = \text{Tempo (em minutos) de registro do fechamento do chamado reaberto} - \text{Tempo (em minutos) de reabertura do incidente e/ou requisição de serviço.}$ $X = ((\text{Total de chamados técnicos reabertos no período, cujo tempo de resolução (Z) seja igual ou inferior a 2 horas}) / (\text{Total de chamados técnicos reabertos no período})) * 100.$	$X \geq 98\%$	0
			$80\% \leq X < 98\%$	10
			$X < 80\%$	20
NS-08	18. Eficiência na solução dos chamados técnicos com prazos renegociados com a área de atendimento ou o usuário.	$X = ((\text{Total de chamados técnicos com prazo renegociado no período, cujos prazos foram efetivamente cumpridos}) / (\text{Total de chamados técnicos com prazo renegociado no período})) * 100.$	$X = 100\%$	0
			$90\% \leq X < 100$	10
			$X < 90\%$	20

AVALIAÇÃO DOS CRITÉRIOS GERAIS					
ITEM	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO	QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS/DIAS	PONTUAÇÃO APLICADA
CG-01	Constatar a presença de profissional sem crachá nas dependências do TRE-PE.	Por ocorrência e por profissional	05		
CG-02	Constatar a presença de profissional sem uniforme nas dependências do TRE-PE.	Por ocorrência e por profissional	05		
CG-03	Finalizar o chamado técnico sem anuência do solicitante ou antes de 3 (três) tentativas de contato.	Por ocorrência	10		
CG-04	Deixar de incluir no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC detalhamento completo dos sintomas e das ações realizadas na descrição dos incidentes e solicitações.	Por ocorrência	10		
CG-05	Deixar de incluir detalhamento completo das ações realizadas na solução dos incidentes e solicitações.	Por ocorrência	10		

CG-06	Deixar de apresentar documentos comprobatórios da execução do contrato e os relacionados ao cumprimento de obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais.	Por ocorrência e por dia útil	10		
CG-07	Deixar de cumprir, por reincidência, após advertência, quaisquer dos itens do edital, Termo de Referência e de seus anexos não previstos nesta tabela de multas.	Por ocorrência	10		
CG-08	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do TRE/PE utilizados.	Por ocorrência	20		
CG-09	Deixar de cumprir e/ou implementar as rotinas em conformidade com a Política de Segurança.	Por ocorrência	20		
CG-10	Deixar de entregar e apresentar Relatório Gerencial de Serviços, até o quinto dia útil do mês subsequente.	Por dia útil	20		
CG-11	Manter profissional que não corresponda aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do TRE-PE, em período superior a 24 horas, após o recebimento da notificação por e-mail.	Por profissional e por dia útil	50		

SOMATÓRIO DE PONTOS PERDIDOS E APLICAÇÃO DE PENALIDADE	
ITEM	TOTAL
Pontuação perdida na avaliação dos Níveis de Serviço:	
Pontuação perdida na avaliação dos Critérios Gerais:	
Total de pontuação perdida:	
Abatimento a ser aplicado (Pontuação/10 x 0,5%):	

VALIDAÇÃO E APROVAÇÃO DA TIPP	
Gestor do Contrato	Preposto
[NOME DO SERVIDOR] Matrícula:	[NOME] RG.: CPF:

Anexo E

MODELOS

Item 1 – Modelo de Relatório Gerencial dos Serviços

MODELO DE RELATÓRIO GERENCIAL DOS SERVIÇOS

Relatório Gerencial Contrato de Serviço de Service Desk

Data:	
Gestor do contrato:	
Preposto:	
Mês de referência:	
Ordem(ns) de Serviço(s):	

1. Informações sobre os chamados registrados

- 1.1. Tabela dos índices dos indicadores de I2 a I8 separados por semana e com resumo mensal;
- 1.2. Tabela com a lista de chamados atendidos, indicando o número do chamado, setor solicitante, nível de criticidade, data e hora de abertura, data e hora do primeiro atendimento, tempo do primeiro atendimento, data e hora do fechamento, tempo total do atendimento de 1º nível, técnico responsável pelo atendimento e pelo fechamento.

2. Informações de qualidade

- 2.1. Tabela com o índice do indicador I1 separado por semana e com resumo mensal;
- 2.2. Tabela resumo com o registro dos índices de satisfação do usuário detalhando os chamados classificados como “Muito insatisfeito” ou “Insatisfeito” com o número do chamado, falha apontada pelo usuário, justificativa e ação de melhoria;
- 2.3. Lista com atividades de melhoria e capacitação a serem executadas no mês subsequente;
- 2.4. Tabela com os incidentes de infraestrutura ou demais justificativas que impactaram na alteração da qualidade dos serviços prestados.

3. Informações da Equipe

- 3.1. Tabela com o nome e horário dos colaboradores alocados no TRE-PE;
- 3.2. Tabela com alterações/movimentações realizadas na equipe.

Item 2 – Modelo de Ordem de Serviço



Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco
Secretaria de Tecnologia da Informação e
Comunicação

Ordem de Serviço nº. XX/2017

Contrato TRE-PE nº. XX/2017

1. Dados de abertura da ordem de serviço

1.1 Fiscal Demandante:		1.2 Data de abertura da ordem de serviço:	
1.3 Fiscal Técnico:		1.4 Período previsto de execução:	

2. Serviços contratados na OS

2.1. Descrição

2.1.1. Descrição	2.1.2. Objetivo	2.1.3. Quantidade
2.1.4. Quantidade total de chamados técnicos estimados da ordem de serviço:		

2.2. Qualificações técnicas mínimas exigidas

Obrigatórias:

- a) Possuir ensino médio completo e ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área. A formação deve ser comprovada por declaração ou diploma fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC);
- b) Experiência mínima de 1 (um) ano em suporte a usuários de TI;
- c) Certificado de conclusão de curso relativo a Qualidade e Excelência no atendimento, ou afins, com no mínimo 08 horas de duração e que tenha ocorrido no máximo há 1 ano;
- d) Certificado de conclusão de curso de Microsoft Windows Server, com carga horária mínima de 40 horas e que tenha ocorrido no máximo há 2 anos.

Desejáveis:

- a) Ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores em nível de configuração, software básico e aplicativos de automação de escritório;
- b) Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
- c) Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- d) Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- e) Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- f) Possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários;
- g) Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

3. Informações complementares

4. Assinaturas

4.1 Fiscal Demandante	4.2 Fiscal Técnico
	Aprovo os termos desta ordem de serviço.
[SERVIDOR] MATRÍCULA E UNIDADE Data: __/__/__	[SERVIDOR] MATRÍCULA E UNIDADE Data: __/__/__
4.3 Fiscal Administrativo	4.4 Responsável pelo recebimento da ordem de serviço pela contratada
Autorizo a execução desta ordem de serviço. Encaminhe-se à contratada para providências subsequentes.	Recebido.
[SERVIDOR] MATRÍCULA E UNIDADE Data: __/__/__	[PREPOSTO] Data: __/__/__

Anexo F

TERMOS

Item 1 – Termo de Nomeação do Preposto

TERMO DE NOMEAÇÃO DE PREPOSTO

Contrato n.º _____/2017

Objeto: _____

Por meio deste instrumento, a ...(nome da Contratada)... nomeia e constitui seu preposto, o(a) Sr.(a) ...(nome do Preposto)..., carteira de identidade n.º....., expedida pela, inscrito(a) no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) sob o n.º, com endereço na, para exercer a representação legal junto ao Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco, com poderes para receber ofícios, representar a Contratada em reuniões e assinar respectivas atas, obrigando a Contratada nos termos nela constantes, receber solicitações e orientações para o cumprimento do contrato, notificações de descumprimento, de aplicação de penalidades, de rescisão, de convocação ou tomada de providências para ajustes e aditivos contratuais, e todas as demais que imponham ou não abertura de processo administrativo ou prazo para a Contratada responder ou tomar providências, e para representá-la em demais atos que se relacionem à finalidade específica desta nomeação, que é a condução do contrato acima identificado.

Recife, ____ de _____ de 2017.

[IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO REPRESENTANTE DA EMPRESA – CONFIRMAR PODERES]
[QUALIDADE DO REPRESENTANTE LEGAL – SÓCIO-GERENTE, DIRETOR, PROCURADOR...]

[ASSINATURA DO PREPOSTO]

Item 2 – Termo de Conhecimento das Obrigações do Preposto

TERMO DE CONHECIMENTO DE OBRIGAÇÕES DO PREPOSTO

[NOME DA EMPRESA]

CONTRATO N.º ____/2017

_____, signatário do Contrato n.º ____/2017, e _____, designado Preposto pela empresa, declaramos ter conhecimento de todas as obrigações atribuídas ao Preposto nomeado para atuar na execução do referido contrato, conforme especificado no Edital de Licitação n.º _____.

Declaramos, ainda, que o Preposto tem capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos previstos no instrumento contratual, estar acessível por intermédio de telefones fixos e celulares ou manter-se nas dependências do Contratante, das 8 às 19 horas, para, nos termos do art. 68 da Lei nº 8.666/1993, proceder aos contatos com o representante da Administração durante a execução contratual e prestar atendimento aos profissionais em serviço, devendo sempre que solicitado pela gestão contratual:

- a) Comparecer às dependências da Contratante, nos dias úteis, no horário comercial, e estar acessível por contato telefônico em outros horários, incluindo feriados e finais de semana;
- b) Acompanhar a execução do serviço contratado pelo menos uma vez por semana, devendo, quando da ocasião da visita, procurar a gestão contratual para discutir e resolver questões relativas ao serviço objeto da contratação, tomando ciência de eventuais pendências;
- c) Assegurar que as determinações da Contratante sejam disseminadas junto à Contratada com vistas ao dimensionamento da equipe necessária à execução do serviço de suporte remoto, considerando as variações que podem ocorrer em virtude da sazonalidade existente na Justiça Eleitoral, com relação ao volume de chamados técnicos;
- d) Informar à Contratante sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento do serviço de suporte

remoto;

- e) Manter contato direto e constante com a fiscalização do contrato, a fim de prestar todas as informações relativas ao contrato e adotar todas as providências necessárias ao bom andamento dos serviços;
- f) Atender às instruções da Contratante quanto à execução e aos horários de realização do serviço, permanência e circulação dos prestadores de serviço nas dependências da Contratante;
- g) Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de Reunião de Alinhamento de Expectativas contratuais com o gestor do contrato;
- h) Fiscalizar e ministrar as orientações necessárias aos profissionais prestadores do serviço;
- i) Adotar as providências necessárias nos casos de acidente de trabalho;
- j) Regularizar pendências referentes à relação contratual dos prestadores do serviço contratado;
- k) Executar os serviços dispostos no Termo de Referência, no item específico de atribuições do Preposto;
- l) Executar outros serviços correlatos à função de preposto.

Por fim, declaramos que o Preposto será responsável por receber notificações e advertências emitidas pelo Contratante.

Recife, ____ de _____ de 2017.

[IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO PREPOSTO]

[IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO REPRESENTANTE DA EMPRESA]

Item 3 – Termo de Ciência

TERMO DE CIÊNCIA

[NOME DA EMPRESA]

CONTRATO N.º ____/2017

_____, profissional prestador do serviço objeto do Contrato n.º ____/2017, executado pela empresa _____, declaro ter recebido as normas impressas abaixo descritas, para conhecimento do teor, tendo ciência de que a eles devo estrita observância:

- Resolução TRE-PE nº 16/2001, que dispõe sobre a utilização de equipamentos de informática, ambiente de rede Intranet e Internet e correio eletrônico;
- Resolução TRE-PE nº 164/2012, que dispõe sobre normas relativas à política de segurança da informação na Justiça Eleitoral;
- Resolução TRE-PE nº 208/2014, que institui o Código de Ética do TRE-PE;
- INT n.º 2/2012 TRE-PE: Regulamenta o uso da rede sem fio externa da Justiça Eleitoral de Pernambuco;
- INT n.º 3/2014 TRE-PE, estabelece normas gerais para garantir a segurança física das instalações da Justiça Eleitoral em Pernambuco;
- INT n.º 4/2014 TRE-PE, estabelece normas gerais para a criação, a utilização e a administração de contas e senhas de acesso aos recursos de tecnologia da informação e comunicação da Justiça Eleitoral de Pernambuco;
- INT n.º 11/2016, institui a política de gestão de ativos de TIC da Justiça Eleitoral de Pernambuco;
- Instrução Normativa n.º 15/2017: Estabelece normas gerais para garantir o Gerenciamento das Operações e Comunicações dos recursos de processamento da informação da Justiça Eleitoral de Pernambuco.
- Instrução Normativa n.º 16/2017: Estabelece normas gerais para garantir a Gestão de Incidentes de Segurança da Informação da Justiça Eleitoral de Pernambuco;

Recife, ____ de _____ de 2017.

[IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO PROFISSIONAL]

Item 4 – Termo de Confidencialidade da Informação

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

_____, profissional prestador do serviço objeto do Contrato n.º ____/2017, executado pela empresa _____, tomei conhecimento das informações sobre o ambiente computacional do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco e aceito as regras, condições e obrigações constantes no presente Termo:

- 1) O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco;
- 2) A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando às técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideias, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros;
- 3) Neste ato comprometo-me a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do TRE-PE, das informações restritas reveladas;
- 4) Estou ciente que as informações reveladas devem ficar limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços ao TRE-PE, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas;

- 5) Obrigo-me, perante o TRE-PE, informar imediatamente qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha ocorrido por ação ou omissão, independentemente da existência de dolo;
- 6) O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data da assinatura de contrato entre o TRE-PE e a Contratada.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes no presente Termo, assino-o.

Recife, ____ de _____ de 2017.

[IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO PROFISSIONAL]

Item 5 – Termo de Responsabilização de Patrimônio

TERMO DE RESPONSABILIZAÇÃO DE PATRIMÔNIO

[NOME DA EMPRESA]

CONTRATO N.º ____/2017

_____, signatário do Contrato n.º ____/2017, e _____, designado Preposto pela empresa, assumimos para todos os efeitos e fins de direito, inteira responsabilidade quanto aos bens relacionados em anexo, pelo período de _____ a _____ e declaramos que suas utilizações atenderão exclusivamente a interesses do TRE-PE.

Recife, ____ de _____ de 2017.

[IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO PREPOSTO]

[IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO REPRESENTANTE DA EMPRESA]

Anexo G

DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA

Ao

Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco – TRE-PE

Ref.: Pregão nº ____/2017.

Declaramos que de acordo com a previsão de visita opcional ao local de prestação dos serviços de suporte técnico remoto, inserta no edital do Pregão Eletrônico nº ____/____, que _____, (profissão), portador(a) da CI/RG nº _____ e do CPF nº _____, da empresa _____, estabelecida no (a) _____, como seu representante legal para os fins da presente declaração, compareceu perante a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRE-PE, com sede na Av. Gov. Agamenon Magalhães, 1160 no bairro das Graças em Recife-PE, CEP 52.010-904, e vistoriou os locais onde serão executados os serviços objeto da licitação em apreço, tomando plena ciência das condições, características dos graus de dificuldades e complexidades existentes.

Recife, ____ de _____ de 2017.

[RESPONSÁVEL DA EMPRESA]

SERVIDOR DO TRE-PE



TERMO DE REFERÊNCIA

DEFINIÇÃO DO OBJETO CONTRATADO (Art.18, § 3º, I):

Contratação de serviços técnicos em Tecnologia da Informação, para execução continuada de atividades de Suporte Técnico Remoto (Suporte Técnico de 1º nível - Service Desk) aos usuários internos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco – TRE-PE. Os serviços compreendem a execução continuada das atividades de “atendimento remoto” (suporte técnico de 1º nível – N1), orientando, esclarecendo e solucionando os problemas relativos às soluções de TIC disponíveis na rede local, pago mensalmente mediante apuração do quantitativo de chamados atendidos no período, com a aferição dos indicadores de níveis de serviço, pelo resultado obtido e homologado, aderente às especificações técnicas.

DISPOSIÇÕES INICIAIS

1.1 Os serviços deverão ser executados por meio de uma **Central de Serviços**, na modalidade de “atendimento remoto”, centralizada no edifício-sede do TRE-PE;

1.2 O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de responsabilidade exclusiva da Contratada, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis de serviço exigidos neste Termo de Referência;

1.3 O cumprimento de indicadores de nível de serviço será exigido para garantir a entrega dos produtos dentro de critérios de qualidade pré-definidos neste Termo de Referência;

1.4 Os usuários internos do TRE-PE que serão atendidos pela presente contratação são os Desembargadores e Juízes Eleitorais, os representantes do Ministério Público Eleitoral, os servidores e colaboradores que trabalham nas dependências da sede, nas Centrais de Atendimento ao Eleitor, nos Cartórios Eleitorais no Estado de Pernambuco, nos postos de revisão cadastral e nos espaços físicos cedidos ao mesmo.

1 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (Art. 18, § 3º, II)

1.1 Motivações da Contratação (Art. 18, § 3º, II, a)

O objeto deste Termo de Referência – suporte técnico remoto de 1º nível (Service Desk) a usuários de soluções de TIC do TRE-PE – é hoje executado por meio de adesão ao Contrato TSE nº. 16/2015, que teve sua vigência prorrogada pelo 1º Termo Aditivo, encerrando sua vigência em 2 de março de 2017. A contratação do serviço especificado pelo presente Termo de Referência visa substituir a adesão ao citado contrato do TSE, mantendo a execução contínua do serviço de suporte remoto de TIC do TRE-PE.

De forma geral, consiste no atendimento a uma média mensal de 1400 chamados técnicos, oriundos de demandas dos cerca de 1440 usuários de TIC, aproximadamente 1.400 microcomputadores e mais de 100 sistemas de informação disponibilizados na secretaria e cartórios eleitorais para suportar a realização das atividades administrativas e judiciais da Instituição.

1.2 Objetivos da Contratação (Art. 18, § 3º, II, b)

O objetivo deste Termo de Referência é prover o TRE-PE de serviços técnicos necessários à manutenção do suporte técnico remoto prestado aos seus usuários internos, em primeiro nível, dos sistemas e demais serviços de TIC disponibilizados por este Regional da Justiça Eleitoral, de forma a substituir a adesão ao contrato TSE nº. 16/2015.

1.3 Benefícios da Contratação (Art. 18, § 3º, II, c)

A contratação, ora descrita neste Termo de Referência, trará como benefício a rapidez e eficiência no atendimento às demandas de TIC, possibilitando a implementação do suporte de 1º nível como ponto único de contato com os usuários de serviços de TIC, em consonância com as orientações da biblioteca ITIL V3 (*Information Technology Infrastructure Library*).

O serviço a ser contratado é realizado por meio de atividades operacionais e rotineiras que se diferenciam daquelas atribuições de gestão e planejamento que são realizadas pelos servidores. É oportuno destacar que a diferenciação entre as atividades realizadas por meio de contratação e aquelas privativas dos servidores do TRE-PE ocorre em função do objeto, ou

seja, o suporte remoto aos sistemas operacionais, clientes de email, aplicativos de escritório, tais como MS-Windows, MS-Office, LibreOffice, Outlook Express, Mozilla Thunderbird, Internet Explorer, Mozilla Firefox, dentre outros, bem como a investigação remota de problemas em equipamentos, são exemplos de atividades realizadas por meio da contratação do serviço, uma vez que há no mercado empresas com experiência e conhecimento nesta prestação de serviços especializados. Além disso, consiste em tarefas que, embora essenciais, são rotineiras e de baixa complexidade. Frise-se, porém, que o suporte técnico aos sistemas de informação que são de uso específico da Justiça Eleitoral e que não estejam documentados em Base de Conhecimento continuarão sendo realizados, exclusivamente, por servidores do quadro do TRE-PE, ou seja, chamados técnicos referentes aos sistemas que não existem no mercado, tais como SADP - Sistema de Acompanhamento de Documentos e Processos, SEI - Sistema Eletrônico de Informações, SGRH - Sistema de Gestão de Recursos Humanos, ELO - Eleitor Online, iPleno - Sistema de Gerenciamento de Sessões Plenárias, dentre outros mais de 100 sistemas utilizados neste Tribunal, como também ao SIS - Subsistema de Segurança da Justiça Eleitoral, terão seus problemas e dúvidas, ainda não constantes na Base de Conhecimento, esclarecidos e analisados exclusivamente por servidores da Instituição.

De forma sintética, o principal benefício da presente contratação é o provimento de um serviço essencial para o bom funcionamento de todas as unidades de TIC do TRE-PE, por meio do atendimento às demandas dos usuários de TIC do Regional, além do acréscimo de qualidade, eficiência e otimização dos serviços prestados, por meio da definição de níveis de serviço exigidos contratualmente e do gerenciamento adequado da execução do contrato por uma equipe de Fiscais do contrato formada por servidores do Tribunal. Espera-se ainda como benefício, a manutenção e busca de melhoria dos atuais níveis de satisfação dos usuários com os serviços ofertados pela STIC (Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação).

1.4 Alinhamento Estratégico (Art. 18, § 3º, II, d)

A contratação ora solicitada está alinhada aos Objetivos Estratégicos nº. 2 (Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas) e nº. 9 (Primar pela satisfação do usuário de TIC) do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação – PETIC 2016-2021 (Portaria TRE/PE nº. 203/2016), que por sua vez, estão alinhados ao Objetivo Estratégico nº. 9 do Planejamento Estratégico Institucional do TRE/PE (Res. TRE/PE nº. 240/2015), a saber, Assegurar a melhoria da governança e infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação. Outrossim, com a alocação do pessoal do quadro de TIC em atividades específicas, estratégicas e de gestão, será também contemplado, diretamente, o objetivo estratégico de nº. 1 do PETIC (Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal).

1.5 Referência aos Estudos Preliminares (Art. 18, § 3º, II, e)

Este Termo de Referência foi elaborado considerando os Estudos Preliminares constantes do Processo Administrativo SEI TRE/PE nº. 0025361-39.2016.6.17.8000.

1.6 Relação entre a demanda prevista e a quantidade de bens e/ou serviços contratados (Art. 18, § 3º, II, f)

Considerando a média mensal de 1400 chamados técnicos registrados no atual Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC (vide item 1 do Anexo A – Quantitativo de chamados por mês e ano – deste Termo de Referência), a presente contratação, **por estimativa**, terá como demanda prevista o atendimento de **21.000 chamados técnicos** no período de 15 (quinze) meses.

1.7 Análise de Mercado (Art. 18, § 3º, II, g)

Dos Estudos Preliminares, verifica-se que os serviços pretendidos poderão ser fornecidos por diversas empresas do mercado de TIC, não se limitando a um fornecedor específico.

São exemplos de contratações públicas similares:

- **Tribunal Superior Eleitoral** – O TSE mediante Pregão eletrônico nº. 42/2014 e contrato nº. 16/2015, que tem por objeto a Contratação de 1.020.158,94 Unidades de Serviços Técnicos - UST para prestação de serviços de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral, celebrado em 27 de fevereiro de 2015;
- **Conselho Nacional de Justiça** – O CNJ por intermédio do Pregão eletrônico nº. 43/2014 e contrato nº. 34/2014, que tem por objeto a prestação de serviços de execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TIC, celebrado em 16 de outubro de 2014;
- **Tribunal de Contas da União** – O TCU por intermédio do Pregão eletrônico nº. 81/2015 e contrato nº. 41/2015, que tem por objeto a prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de tecnologia da informação, celebrado em 16 de novembro de 2015;
- **Tribunal Superior do Trabalho** – O TST por meio do Pregão eletrônico nº. 038/2014 e contrato nº. PE-038/2014, que tem por objetivo a prestação de serviços técnicos

especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto especializado de primeiro nível (Central Nacional de Atendimento) a usuários de soluções corporativas de tecnologia da informação da Justiça do Trabalho, com infraestrutura e recursos humanos próprios de operação dos serviços, celebrado em 2 de junho de 2014;

- **Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão** – O TRE-MA por meio do Pregão eletrônico nº. 53/2013 e contrato nº. 34/2014, que tem por objetivo a prestação de serviços especializados referentes ao atendimento e suporte de primeiro nível (Central de Serviço de TI) e manutenção de equipamentos eletrônicos, celebrado em 16 de junho de 2014;
- **Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina** – O TRE-SC por meio do Pregão eletrônico nº. 93/2016 e contrato nº. 106/2016, objetivando a contratação de serviços especializados e continuados de suporte a usuários de TI, sendo composto, em linhas gerais, pelo serviço de suporte técnico aos usuários (service desk), pela manutenção de equipamentos e infraestrutura e pelo auxílio no controle de ativos de TI, assim como pela supervisão do atendimento, celebrado em 21 de outubro de 2016;
- **Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região** – O TRT6 por meio do Pregão eletrônico nº. 43/2014 e contrato nº. 13/2015, que tem por objetivo a prestação dos serviços de atendimento a usuários, no formato de central de serviços (1º nível) e suporte técnico local (2º nível), no ambiente de tecnologia da informação, celebrado em 25 de maio de 2015.

O total da contratação é de **R\$ 768.810,00** (setecentos e sessenta e oito mil, oitocentos e dez reais) para o período de 15 (quinze) meses.

O valor estimado do serviço que compõem a solução está descrito na tabela a seguir e foi obtido através da média aritmética de valores de contratos e de propostas comerciais obtidas junto ao mercado:

Lanlink Serviços	CTIS	Média dos valores dos chamados técnicos em contratações similares*	Custo médio unitário	Custo Total (15 meses)
R\$ 56,33	R\$ 35,69	R\$ 17,81	R\$ 36,61	R\$ 768.810,00

* Valor calculado conforme Item 1.1.16 dos Estudos Preliminares constantes deste Processo.

Foram encaminhadas cotações para várias empresas, conforme Processo SEI nº. 0022865-03.2017.6.17.8000, porém só obtivemos respostas das empresas Lanlink Serviços, CTIS e CentralIT. Desconsideramos no cálculo a proposta apresentada pela Empresa CentralIT, vez que apresentou valores excessivamente elevados, consoante o art. 2º, §2º, da IN-SLTI/MPOG N.5/2014.

1.8 Natureza do Objeto (Art. 18, § 3º, II, h)

Considerando que os processos judiciais e administrativos existentes neste Tribunal são fortemente apoiados pelos sistemas de informação que demandam a existência de um serviço de suporte técnico remoto para o atendimento às demandas em tempo hábil, identificamos que se trata de um serviço de **natureza contínua**, ou seja, pode ser estendido por mais de um exercício financeiro, pois é necessário à manutenção do desempenho de atividades essenciais do TRE-PE.

Trata-se, ainda, da execução de **serviços comuns**, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital, por meio de especificações usuais no mercado de TIC, nos termos do §1º do art. 1º da Lei nº. 10.520/02, c/c o §2º do art. 3º do Decreto nº. 3.555/00 c/c §1º do art. 2º do Decreto nº. 5.450/05 c/c §3º do art. 3º da Lei nº. 8.248/91.

1.9 Parcelamento ou não dos itens (Art. 18, § 3º, II, i)

Como o objeto da presente contratação é apresentado, por sua natureza, como um único serviço, não há como ser dividido.

1.10 Seleção do Fornecedor (Art. 18, § 3º, II, j)

Pelo exposto no item anterior, não há possibilidade da adjudicação ser realizada para mais de um fornecedor, pois o objeto da referida contratação é apenas o serviço de suporte remoto.

O objeto desta contratação tem padrão de qualidade e desempenho definidos objetivamente, além de se tratar de objeto plenamente disponível no mercado de TIC. Desse modo, consoante previsão do §1º do art. 1º da Lei nº. 10.520/02, c/c o §2º do art. 3º do Decreto nº. 3.555/00 c/c §1º do art. 2º do Decreto nº. 5.450/05 c/c §3º do art. 3º da Lei nº. 8.248/91, o processo licitatório deverá ser realizado na **modalidade pregão**, na **forma eletrônica** e do **tipo menor preço global**. Ressalte-se que a opção pelo menor preço global deve-se à indivisibilidade do objeto contratado.

As condições para habilitação serão dispostas no Edital.

1.11 Impacto Ambiental (Art. 18, § 3º, II, k)

Nenhuma adequação específica precisará ser realizada para a execução da contratação pretendida, pois, o serviço descrito já é prestado por meio da adesão ao Contrato TSE nº 16/2015, que se encerrará em Março de 2017, e será substituído pela contratação ora planejada. As medições dos indicadores de chamados podem ser feitas por ferramentas próprias do TRE-PE, já usadas atualmente para a medição dos indicadores exigidos no contrato corrente, sem a necessidade de ajustes.

1.12 Conformidade (Art. 18, § 3º, II, l)

No escopo desta contratação, não foram identificados regulamentos técnicos que precisam ser observados na prestação do serviço.

1.13 Obrigações Contratuais (Art. 18, § 3º, II, m)

Obrigações da CONTRATADA

Das disposições gerais:

- a) Dar plena e fiel execução ao contrato, respeitadas todas as cláusulas e condições estabelecidas neste termo;
- b) Fornecer o objeto adjudicado para o qual se sagrar vencedora, em estrita conformidade com as especificações e condições exigidas no Edital da licitação pertinente, bem como naquelas resultantes de sua proposta, devendo já estar inclusos nos valores propostos todos os custos, impostos, taxas e demais encargos pertinentes à formação do preço do chamado técnico;
- c) Executar os serviços objeto deste Termo de Referência com observância às normas previstas no Edital e no Contrato, conforme legislação vigente;
- d) Acatar as observações e decisões da gestão contratual;
- e) Zelar pela boa e completa execução dos serviços contratados e facilitar, por todos os meios, a ampla ação fiscalizadora do Contratante, atendendo prontamente às exigências que lhe forem solicitadas, inclusive referentes à apresentação de documentos comprobatórios da execução do contrato e os relacionados ao cumprimento de obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, quando for o caso;
- f) Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas;
- g) Reportar formal e imediatamente ao Gestor do Contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços, o alcance dos níveis de serviço ou o bom andamento das atividades do TRE-PE;
- h) Responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao TRE-PE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus profissionais, em razão da execução dos serviços contratados, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito;
- i) Não divulgar nem fornecer dados ou informações obtidos em razão deste contrato, e não utilizar o nome do Contratante para fins comerciais ou em campanhas e material de publicidade, salvo com autorização prévia;
- j) Manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, alteração da constituição social ou do estatuto, conforme o caso, principalmente em caso de modificação de endereço, sob pena de infração contratual;
- k) Seguir as instruções e observações efetuadas pelo Gestor do Contrato, bem como corrigir, às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios ou incorreções;
- l) Ceder ao TRE-PE, mediante expressa declaração firmada pelos responsáveis técnicos designados pela Contratada, conforme previsto no artigo 111 da Lei nº 8.666/93, c/c o artigo 4º da Lei nº 9.609/98, o direito patrimonial, a propriedade intelectual de toda e qualquer documentação e produto gerados;
- m) Responsabilizar-se pelo pagamento de eventuais multas e penalidades aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e/ou municipais, em consequências de fatos a si imputáveis, relacionados aos serviços contratados;
- n) Encaminhar ao Gestor do Contrato todas as notas fiscais para pagamento dos serviços prestados;
- o) Responder, por escrito, no prazo máximo de 24 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica, pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitados pelo Tribunal;
- p) Detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do TRE-PE, todo o conhecimento técnico utilizado na execução dos serviços, por meio de relatórios de atividades e procedimentos, dentre outras formas, para o devido registro das atividades operacionais na Base de Conhecimento;
- q) Garantir a execução dos serviços sem interrupção, mantendo equipe dimensionada adequadamente à execução dos níveis de serviço exigidos, substituindo ou contratando

profissionais sem que isso implique acréscimos dos preços contratados;

r) Elaborar e apresentar, mensalmente, Relatório Gerencial dos Serviços (RGS) executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados em confronto aos níveis de serviços exigidos, eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços. Um modelo de RGS encontra-se no item 1 do Anexo E deste Termo de Referência. Ressalta-se que o recebimento e pagamento está condicionado à apresentação do Relatório;

s) Adequar e manter os níveis de serviço em sintonia com as alterações na plataforma tecnológica definida e utilizada, o que será objeto de comunicação prévia pelo TRE-PE;

t) Utilizar padrões de atendimento definidos em conjunto com o TRE-PE (nomenclaturas, metodologias, fraseologias, entre outros);

u) Responsabilizar-se, mediante a assinatura do respectivo Termo (vide item 5 do Anexo F deste Termo de Referência), pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao TRE-PE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer.

Dos Recursos Humanos Empregados:

a) Recrutar e selecionar os profissionais necessários à realização dos serviços, mantendo a qualificação técnica mínima exigida (vide Anexo C deste Termo de Referência);

b) Fornecer ao TRE-PE, antes da data de início da realização dos serviços e mensalmente, junto ao Relatório Gerencial dos Serviços (RGS), **relação nominal dos técnicos** que atuarão no cumprimento do objeto contratado, informando a que categoria profissional listada na Convenção Coletiva de Trabalho SINDPD/PE pertencem, atualizando-a sempre que necessário;

b.1) A Contratada deverá apresentar, junto com a **relação nominal dos técnicos**, a Planilha Orçamentária (PO) constante do ANEXO 0367795, preenchida conforme sua Memória de Cálculo (ANEXO 0366330);

b.1.1) Deverão ser apresentadas tantas planilhas quantas forem as categorias profissionais empregadas na prestação do serviço contratado.

b.2) A Contratada poderá ser instada a corrigir eventuais erros nas fórmulas utilizadas na PO, caso sejam percebidas inconsistências em sua elaboração;

b.3) Os valores constantes na tabela "Provisionamento para Conta Vinculada", que figura ao final da PO, serão retidos em conta vinculada ao contrato e poderão ser levantados observando-se o disposto na Resolução nº 169/2013, do CNJ, e na Instrução Normativa nº 05/2014/TSE".

c) Manter seus profissionais nas dependências do TRE-PE adequadamente trajados e identificados com uso permanente de crachá, com foto e nome visível;

d) Manter atualizada a documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação ao Tribunal, sempre que solicitada;

e) Assumir exclusiva e total responsabilidade pelo vínculo empregatício do pessoal a ser utilizado na execução do serviço, bem como pelos encargos trabalhistas, previdenciários, sociais e fiscais, na forma da legislação respectiva;

e.1) Na hipótese do inadimplemento das obrigações trabalhistas ou previdenciárias, a Contratada será notificada para regularizar a situação, sob pena de rescisão do Contrato e execução da garantia contratual, para ressarcimento da Administração e dos valores das multas e indenizações a ela devidos (Arts. 78, inciso I, 80, inciso III e 87, da Lei nº 8.666/1993), além das penalidades previstas no Edital, neste Termo de Referência e no Contrato;

e.2) A qualquer momento, e desde que o gestor contratual identifique estar configurada alocação de mão de obra exclusiva na execução do contrato em tela, se ficar comprovado o não recolhimento de FGTS e contribuições sociais e previdenciárias em favor dos empregados, bem como o não pagamento de salário, vale-transporte, auxílio alimentação, ou quaisquer outros direitos e benefícios previstos em lei ou instrumento coletivo, restará caracterizado descumprimento contratual, que dará ensejo a aplicação das penalidades previstas no art. 77 e seguintes, da Lei nº 8.666/1993 e artigo 7º, da Lei nº 10.520/2002.

f) Realizar o pagamento dos salários e benefícios mensais e diários dos empregados nas datas regulamentares;

g) Controlar a jornada de trabalho dos profissionais que estiverem prestando serviço no TRE-PE, garantindo que sejam observados os limites previstos na Convenção Coletiva da Categoria;

h) Responsabilizar-se pela remuneração do serviço extraordinário eventualmente prestado, sem repassar o custo para o Tribunal;

i) Fornecer à fiscalização administrativa do contrato, sempre que solicitado, os

comprovantes de quitação das verbas de natureza trabalhista, fundiária e previdenciária;

j) No momento da assinatura do contrato, autorizar a Administração Contratante a fazer o desconto na fatura e o pagamento direto dos salários e demais verbas trabalhistas aos trabalhadores, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por sua parte, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis, conforme inciso IV do art.19-A da IN nº 02/2008 – MPOG;

k) Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;

l) Manter o TRE-PE formalmente avisado sobre demissões de profissionais que lhe estejam prestando serviços, para fins de cancelamento da autorização de entrada e acessos a recursos de TIC, bem como encaminhar os Termos de Rescisão à gestão contratual, com os respectivos comprovantes de pagamento;

m) Indicar Preposto para gerenciar os profissionais envolvidos na execução dos serviços, de acordo com o previsto no art. 68 da Lei nº 8.666/93, apresentando o Termo de Nomeação do Preposto (vide item 1 do Anexo F deste Termo de Referência);

n) Cuidar para que o Preposto indicado mantenha permanente contato com o Gestor do Contrato, adote as providências requeridas, comande, coordene e controle a execução dos serviços contratados, em relação aos profissionais da contratada. Ademais, o Preposto deve apresentar o Termo de Conhecimento das Obrigações do Preposto (vide item 2 do Anexo F deste Termo de Referência) devidamente assinado;

o) Cumprir e garantir que os profissionais da contratada estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente ao código de Ética do TRE-PE, bem como às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do TRE-PE. Deve ser entregue o Termo de Ciência (vide item 3 do Anexo F deste Termo de Referência) de cada um dos profissionais da contratada, devidamente assinado, em até 2 (dois) dias antes de iniciar suas atividades junto ao TRE-PE;

p) Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros. Deve ser entregue o Termo de Confidencialidade da Informação (vide item 4 do Anexo F deste Termo de Referência) de cada um dos profissionais da contratada, devidamente assinado, em até 2 (dois) dias antes de iniciar suas atividades junto ao TRE-PE;

q) Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação por e-mail, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do TRE-PE;

q.1) O pedido de afastamento será motivado e justificado pelo Tribunal.

r) Não contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros, juízes ou promotores vinculados ao TRE-PE.

Obrigações do TRE-PE

a) Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes ao serviço contratado que venham a ser solicitados pela Contratada, por meio do Preposto;

b) Disponibilizar as instalações, o mobiliário e as estações de trabalho necessários à execução do serviço nas dependências do TRE-PE;

c) Disponibilizar ferramenta de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC para registro, acompanhamento e controle das solicitações, sendo vedado à Contratada utilizar ferramenta própria;

d) Disponibilizar ferramenta para apoio à gestão do conhecimento (Base de Conhecimento), sendo vedado à Contratada utilizar ferramenta própria;

e) Analisar mensalmente o Relatório Gerencial dos Serviços (RGS) executados pela Contratada, observando os indicadores e os níveis de serviço alcançados;

f) Comunicar oficialmente à Contratada quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento do serviço prestado;

g) Efetuar o pagamento mensal devido pela execução do serviço dentro do prazo estipulado, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais;

h) Proporcionar os recursos técnicos e logísticos necessários, definidos neste Termo de Referência, para que a Contratada possa executar o serviço conforme as especificações acordadas;

i) Exercer permanente fiscalização na execução do serviço, registrando ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado, determinando as medidas necessárias à regularização dos problemas observados;

j) Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso aos profissionais ou representantes da Contratada às

dependências, aos equipamentos e aos sistemas de informação do TRE-PE relacionados à execução do serviço;

k) As permissões de acesso aos sistemas e equipamentos serão fornecidas mediante solicitação ao gestor do contrato, obedecendo ao disposto nas respectivas normas de segurança;

l) Quando houver atualização de normas e orientações de segurança, o Gestor do contrato deverá adequar os itens pertinentes do Anexo F deste Termo de Referência para que reflitam as atualizações, mediante ciência formal dos prestadores de serviços da Contratada.

2 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA (Art. 18, § 3º, III)

2.1 Modelo de Execução e Gestão Contratual (Art. 18, § 3º, III, a)

2.1.1 Papéis (Art. 18, § 3º, III, a, 1)

A execução dos serviços contratados pressupõe a existência dos seguintes papéis e responsabilidades:

a) **Patrocinador:** é o(a) Secretário(a) de Tecnologia da Informação e Comunicação, responsável por representar os interesses do TRE-PE no contexto da presente contratação, pela aprovação da necessidade, dos objetivos e, por fim, pela negociação das ações necessárias para a melhoria da Governança de TIC;

b) **Responsável Técnico do TRE-PE:** é o(a) responsável técnico da Coordenadoria de Suporte da STIC;

c) **Gestor do Contrato do TRE-PE:** é o(a) servidor(a) formalmente designado(a) pelo TRE-PE, responsável pelo acompanhamento e pela fiscalização técnica da execução contratual e, ainda, pela verificação dos resultados pretendidos e pelo recebimento definitivo do serviço;

d) **Preposto da CONTRATADA:** pessoa indicada pela Contratada, responsável pela coordenação gerencial da execução do(s) serviço(s) contratado(s) e pela interlocução com o Gestor do Contrato do TRE-PE;

e) **Equipe Técnica da CONTRATADA:** são os profissionais envolvidos diretamente na prestação do(s) serviço(s) contratado(s). Os requisitos mínimos de qualificação profissional desses profissionais estão especificados no Anexo C deste Termo de Referência.

2.1.2 Dinâmica (Art. 18, § 3º, III, a, 2)

INICIAÇÃO

• Reunião de Alinhamento de Expectativas

a) Deverá ser realizada reunião presencial de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e em seus anexos, esclarecer possíveis dúvidas acerca do objeto e definir a data de início da execução do serviço;

b) Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor do Contrato do TRE-PE, os membro(s) da equipe do STIC que atuarão na fiscalização do contrato e o Preposto da Contratada;

c) A reunião realizar-se-á no edifício-sede do TRE-PE em até 10 (dez) dias corridos após a assinatura do Contrato de Prestação de Serviço, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato;

d) Nessa reunião a Contratada deverá apresentar oficialmente seu Preposto e os Termos correspondentes (vide itens 1, 2 e 5 do Anexo F deste Termo de Referência);

d.1) Em até dois dias antes do início da prestação do serviço, a Contratada deverá apresentar a relação nominal dos técnicos, bem como fornecer as respectivas comprovações acerca dos requisitos de qualificação exigidos para a equipe técnica. Ressalta-se que as comprovações relativas à equipe técnica devem ser apresentadas sempre que houver alteração na equipe. Neste momento deverão ser também apresentados os Termos de Ciência e Confidencialidade da Informação de cada um dos profissionais (vide itens 3 e 4 do Anexo F deste Termo de Referência).

e) A data de início da execução do serviço somente será considerada válida se a Contratada estiver operando de acordo com os requisitos previstos no Contrato, Edital e em seus anexos, com pessoal qualificado e devidamente treinado;

f) Um participante da reunião, preferencialmente o Gestor do Contrato, elaborará memória da reunião, colherá as assinaturas dos partícipes e fará constar do processo

administrativo relativo ao contrato firmado.

PERÍODO DE ESTABILIZAÇÃO

Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de serviço e de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à Contratada realizar a adequação de seu serviço e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido.

Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:

- a) Para o 1º (primeiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 70% (setenta por cento) dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos;
- b) Para o 2º (segundo) mês de execução: atingir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos;
- c) Para o 3º (terceiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos;
- d) A partir do 4º (quarto) mês de execução: a Contratada deverá atingir 100% (cem por cento) dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos.

O não atingimento dos limites estabelecidos no período de estabilização ensejará a aplicação das penalidades previstas em Contrato.

Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

O dimensionamento das equipes para atendimento do objeto é de responsabilidade exclusiva da Contratada, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos neste Termo de Referência.

FORMA DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

O modelo de prestação de serviços será por solicitação, ou seja, a Contratada receberá (por meio de Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC) solicitações de atendimento dos usuários internos de TIC do TRE-PE. O serviço será medido mensalmente para a aferição da qualidade da prestação e pagamento da nota fiscal, e deve ser acompanhado diariamente pelos fiscais da Contratante, para fins de melhoria contínua da qualidade do serviço prestado.

A medição da prestação do serviço será por resultado, ou seja, será efetuada a cada solicitação dos usuários e consolidada mensalmente conforme indicadores definidos neste Termo de Referência.

Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade, o qual define o TRE-PE como responsável pela gestão, pela fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos do serviço entregue, e a Contratada como responsável pela execução e gestão do serviço, bem como pela gestão dos recursos humanos a seu cargo. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago pelo TRE-PE estará associado ao alcance de metas estabelecidas (níveis de serviço exigidos medidos por indicadores) para a prestação do serviço, por meio de cumprimento de níveis de serviço exigidos.

A execução do serviço será gerenciada pela Contratada, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados, com vistas a efetuar eventuais ajustes, quando necessários.

Para a execução das atividades, a Contratada seguirá os procedimentos/scripts (documentação técnica) adotados pelo TRE-PE e disponibilizados na Base de Conhecimento. Caso os procedimentos necessários para a execução de alguma atividade não estejam documentados e disponíveis, ou estejam desatualizados, caberá à Contratada coletar as informações atualizadas e submetê-las ao TRE-PE para aprovação.

Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento do serviço ou o alcance dos níveis de serviço exigidos deverão ser imediatamente comunicados ao Gestor do Contrato, que colaborará com a Contratada na busca da melhor solução para o problema.

A Contratada deverá iniciar a execução do serviço em data definida na Reunião de Alinhamento de Expectativas. A fixação da data deverá manter a continuidade do serviço prestado pela atual contratação.

ENCERRAMENTO

- **Transferência de Conhecimento**

Ao longo de toda a execução contratual, a Contratada deverá detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do TRE-PE, todo o conhecimento técnico utilizado na execução do serviço, a fim de que seja atualizada a Base de Conhecimento.

- **Reunião de Validação das Expectativas**

Da mesma forma como ocorrido na iniciação da prestação do serviço, poderá ser realizada uma reunião presencial com o objetivo de verificar se as expectativas foram alcançadas, de identificar possíveis ocorrências não desejáveis e de consolidar lições aprendidas.

Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor do Contrato, os membro(s) da equipe da STIC que tenham atuado na fiscalização do contrato e o Preposto da Contratada.

A reunião realizar-se-á em até 15 (quinze) dias antes do encerramento da vigência do Contrato de Prestação de Serviço, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato.

VIGÊNCIA

O período de vigência do Contrato de Prestação de Serviço deverá ser de 15 (quinze) meses, contados a partir de sua assinatura, podendo, a critério da Administração, ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme art. 57, inciso II da Lei Nº. 8.666/1993.

DISPOSIÇÕES FINAIS

O TRE-PE não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade da Contratada para terceiros, sejam fabricantes, representantes ou quaisquer outros.

A Contratada deverá disponibilizar e manter cadastro atualizado dos profissionais autorizados a retirar e a entregar documentos, bem como daqueles que venham a ser designados para prestar serviço nas dependências do TRE-PE.

Os prestadores de serviço deverão observar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente do TRE-PE.

DA VISTORIA

As empresas, que desejarem, poderão vistoriar o local onde será prestado o serviço. Para isso, a vistoria deverá ser realizada até o último dia anterior à data de abertura da sessão, das 12h às 18h, mediante agendamento prévio feito diretamente à Comissão Permanente de Licitação (CPL).

As visitas deverão ser agendadas com antecedência mínima de 24h (vinte e quatro horas), e realizadas por pessoa especialmente credenciada como representante da licitante.

Em nenhuma hipótese a licitante/adjudicatária poderá alegar desconhecimento, incompreensão, dúvidas ou esquecimento de qualquer detalhe relativo à execução do objeto, arcando com quaisquer ônus decorrentes desses fatos.

Durante a visita, a empresa deverá assinar o Termo de Declaração de Visita Técnica, presente no Anexo G deste Termo de Referência.

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

A Tabela seguinte foi elaborada com os principais marcos e eventos relevantes que ocorrerão durante a execução da contratação:

Etapa	Descrição	Prazo
1	Assinatura do Contrato	Até 5 (cinco) dias úteis, contados da notificação.
	Reunião de Alinhamento das Expectativas e entrega dos termos de nomeação do preposto, de	Até 10 (dez) dias corridos, contados

2	conhecimento das obrigações do preposto e de responsabilização do patrimônio (vide itens 1, 2 e 5 do Anexo F deste Termo de Referência)	Até 10 (dez) dias corridos, contados da assinatura do Contrato.
3	Entrega da relação nominal dos técnicos, documentos de comprovação das qualificações técnicas e termos de Ciência e Confidencialidade da Informação (vide Anexo C e itens 3 e 4 do Anexo F deste Termo de Referência)	Até 2 (dois) dias antes do início da prestação do serviço.
4	Início da prestação do Serviço	Até 20 (dias) corridos, contados da assinatura do Contrato.
5	Entrega do Relatório Gerencial dos Serviços Executados	Até o 5º (quinto) dia útil de cada mês subsequente à prestação do serviço.
6	Emissão da TIPP (Tabela de Infrações e Pontos Perdidos) pelo TRE-PE	Até o 3º (terceiro) dia útil posterior à entrega do Relatório Gerencial dos Serviços Executados
7	Validação da TIPP (Tabela de Infrações e Pontos Perdidos) pelo Preposto da Contratada	Até 3 (três) dias corridos do recebimento da TIPP pelo Preposto da Contratada
8	Pagamento relativo ao Serviço	No prazo disposto nos artigos 5º, §3º, ou 40, XIV, “a”, da Lei n. 8.666/93, conforme o caso, após o encaminhamento da nota fiscal acompanhada da TIPP validada.
9	Reunião de Validação das Expectativas	Até 15 (quinze) dias antes do encerramento do Contrato.
10	Encerramento da prestação do serviço contratado	Data do encerramento da vigência do Contrato.

2.1.3 Instrumentos Formais (Art. 18, § 3º, III, a, 3)

Antes da realização do serviço, serão abertas Ordens de Serviço (vide modelo no item 2 do Anexo E deste Termo de Referência) com **valores estimativos** de chamados (com base na média de demanda dos meses anteriores), devendo ser definidas, obrigatoriamente, as datas de início e final de solicitação do serviço. A abertura da Ordem de Serviço deve ser realizada com antecedência mínima de 5 dias úteis do início de sua execução.

Todos os serviços demandados deverão ser executados pela Contratada somente após a emissão da Ordem de Serviço pelo fiscal demandante formalmente designado e em concordância com os processos e procedimentos técnicos definidos.

Uma vez emitida a Ordem de Serviço, os chamados técnicos serão abertos pelos próprios usuários (por meio de interface WEB) ou pela equipe de fiscalização do contrato e recepcionados pela equipe de atendimento no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC.

Não será aceito nem computado nenhum chamado aberto pela própria equipe da Contratada, mesmo que executado a contento e dentro dos padrões de qualidade definidos contratualmente.

2.1.4 Acompanhamento (Art. 18, § 3º, III, a, 4)

Mensalmente, a Contratada elaborará Relatório Gerencial de Serviços (RGS) referente ao serviço prestado no mês anterior, apresentando-o ao Gestor do Contrato em reunião realizada até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. No relatório, deverão constar, entre outras informações, os indicadores/metastas de níveis de serviço definidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, além de qualquer outra informação relevante para a gestão contratual.

O relatório deverá conter também os registros do acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados, dos ajustes eventualmente efetuados e das mudanças,

problemas e indisponibilidades que impactaram os níveis de serviço exigidos.

2.1.5 Comunicação (Art. 18, § 3º, III, a, 5)

Deverão ser realizadas, a critério do Gestor do Contrato, reuniões de ponto de controle semanais, presenciais ou não, com o Preposto da Contratada, para avaliação do serviço prestado no período e verificação do atendimento aos requisitos contratuais.

A Contratada deverá disponibilizar sistema de comunicação eficiente (telefone, e-mail, celular, fax e outros), para possível comunicação com o Gestor do Contrato.

A comunicação entre o Gestor do Contrato e o representante administrativo da Contratada deverá atender sempre aos procedimentos descritos e utilizar os modelos de documentos do Manual de Gestão de Contratos Administrativos na Justiça Eleitoral, com seu uso regulamentado pela IN TRE-PE nº 1/2011.

2.1.6 Recebimento (Art. 18, § 3º, III, a, 6)

Será preenchida pelo Gestor do Contrato, após a apresentação do RGS (Relatório Gerencial de Serviços), a Tabela de Infrações e Pontos Perdidos – TIPP (vide Anexo D), que servirá de base para o cálculo do valor da nota fiscal mensal. O recebimento do serviço prestado se dará por meio de assinatura do Gestor do Contrato e encaminhamento, ao Preposto, da TIPP devidamente preenchida, revisada e homologada pelo TRE-PE, a qual deverá conter todas as informações necessárias ao atesto da execução do serviço.

O envio da TIPP pelo gestor será realizado em até 3 (três) dias úteis após a reunião de apresentação do RGS. O Preposto deverá acusar o recebimento e assinar o documento em até 3 dias corridos.

Caso a Contratada deseje questionar o conteúdo estabelecido na TIPP, o Preposto deverá entrar em contato com o Gestor do contrato em até 3 dias corridos do recebimento da TIPP, e marcar uma reunião para apresentar as dúvidas e questionamentos. Nesta reunião, a TIPP deverá ser assinada pelo Preposto para a devida representação do recebimento do serviço. Caso ainda restem questionamentos da Contratada, ou discordância com a pontuação aplicada pelo gestor do contrato, a TIPP deverá ser assinada com ressalva e a Contratada deverá encaminhar ofício ao TRE-PE apresentando os questionamentos não solucionados com o Gestor.

2.1.7 Pagamento (Art. 18, § 3º, III, a, 7)

Com base no relatório (RGS) aprovado e na TIPP homologada, o Preposto encaminhará à Administração do TRE-PE a Nota Fiscal referente ao serviço prestado no período, já elaborada em consonância com as devidas infrações estabelecidas na TIPP.

O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao nível atingido para cada indicador considerado, sendo efetuados ajustes no valor, conforme pontuação acumulada na TIPP (Tabela de Infrações e Pontos Perdidos).

O valor do pagamento será calculado conforme a efetiva execução do serviço, devendo ser avaliados os indicadores alcançados e comparados com os níveis de serviço exigidos, implicando em abatimentos quando não forem atingidos, consoante gradação contida na própria TIPP.

Total de pontuação perdida = pontuação perdida na avaliação dos Níveis de Serviço + pontuação perdida na avaliação dos Critérios Gerais

O total de pontos da TIPP será o somatório da pontuação total referente aos níveis de serviço exigidos e da pontuação total referente aos critérios gerais de avaliação.

Para cada inadimplemento serão atribuídos pontos, implicando em abatimentos de 0,5% (meio por cento) sobre o valor total do pagamento mensal a cada 10 (dez) pontos perdidos.

No caso da Pontuação Total aplicada a um mês superar 500 (quinhentos) pontos, serão considerados apenas 500 (quinhentos) pontos para o cálculo do abatimento a ser aplicado, assim, o abatimento máximo a ser aplicado em um mês será de 25% do valor total do pagamento mensal.

A aplicação da Pontuação Total máxima definida no parágrafo anterior por dois meses consecutivos poderá gerar outras sanções previstas no contrato (penalidades dispostas no item 2.1.11, Descumprimento Contratual, deste Termo de Referência).

Nenhum pagamento será efetuado à Contratada antes de paga ou compensada a multa que, porventura, lhe houver sido imposta (art. 86, § 3º da Lei no 8.666/93), bem como os possíveis abatimentos referentes ao não atendimento aos níveis de serviço exigidos no Anexo B deste Termo de Referência.

A Contratada deverá emitir documento fiscal em conformidade com a legislação tributária, sob pena de devolução para que haja o acerto do faturamento, e o apresentar acompanhado da documentação descrita nos incisos subseqüentes:

- I. Relação mensal de prestadores referente ao mês da prestação do serviço, na qual constem todos os empregados que atuaram no Tribunal, mesmo que transitoriamente em substituição à mão de obra faltante, com discriminação do período de atuação;
- II. Folha de pagamento do mês de referência constando todos os funcionários que prestaram serviço no Tribunal, ou contracheque individual de cada funcionário, e comprovante de depósito nominal;
- III. Guia de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social (GFIP), referente ao mês da prestação do serviço, com os respectivos comprovantes de pagamento;
- IV. Quando ocorrer demissão de pessoal, será necessário o encaminhamento dos Termos de Rescisão de Contrato de Trabalho e comprovante de pagamento, integrando-se à documentação exigida para pagamento da nota fiscal;
- V. Quando exigível, os Termos de Rescisão deverão estar homologados pelo sindicato que assiste a categoria profissional do trabalhador;

O pagamento será efetuado mensalmente pelo TRE-PE à Contratada após a apresentação dos documentos acima listados, os quais deverão vir acompanhados do Relatório Gerencial dos Serviços (RGS) e da Tabela de Infrações e Pontos Perdidos (TIPP) (vide Anexo D deste Termo de Referência), devidamente homologados pelo gestor do contrato.

2.1.8 Transferência de Conhecimento (Art. 18, § 3º, III, a, 8)

Ao longo de toda a execução contratual, a Contratada deverá detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do TRE-PE, todo o conhecimento técnico utilizado na execução do serviço, a fim de que seja atualizada a Base de Conhecimento.

2.1.9 Propriedade Intelectual (Art. 18, § 3º, III, a, 9)

Em conformidade com o Art. 111 da Lei nº 8.666/1993, devem ser preservados os direitos autorais e intelectuais dos produtos gerados durante a vigência do Contrato. Assim, os direitos de propriedade intelectual e autoral dos produtos gerados em decorrência da execução do objeto serão de exclusiva e permanente propriedade do TRE-PE.

2.1.10 Qualificação Técnica (Art. 18, § 3º, III, a, 10)

Todos os profissionais da Contratada alocados para a prestação do serviço objeto deste Termo de Referência deverão ter vínculo empregatício com a Contratada, regido pelas regras da Consolidação das Leis do Trabalho, sendo vedada a subcontratação.

Todos os técnicos da equipe de atendimento deverão possuir a qualificação técnica mínima definida no Anexo C deste Termo de Referência.

As qualificações exigidas para os profissionais que executarão o serviço contratado deverão ser comprovadas por meio dos documentos originais ou cópias autenticadas de diplomas ou certificados, em até 2 (dois) dias antes de iniciar suas atividades junto ao TRE-PE.

2.1.11 Descumprimento Contratual (Art. 18, § 3º, III, a, 11)

Com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei 8.666/1993 e no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002, a Contratada ficará sujeita às sanções previstas em Contrato no caso de descumprimento das obrigações pactuadas, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa.

As penalidades a seguir poderão ser aplicadas cumulativamente:

a) Advertência;

a.i) A Contratada será notificada formalmente pelo TRE-PE em caso de descumprimento de obrigação contratual e terá que apresentar as devidas justificativas em um prazo de, no máximo, 5 (cinco) dias úteis contados após o recebimento da notificação. Caso não haja manifestação dentro desse prazo ou o TRE-PE entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas, a Contratada será advertida.

b) Multa de:

b.i) 1% ao dia sobre o valor total do Contrato, no caso de atraso por período superior ao previsto para o início do serviço, limitado à incidência de 5 (cinco) dias. Caso ocorra o descumprimento da obrigação por prazo superior, poderá ser caracterizada a inexecução total do contrato, com a consequente aplicação da multa prevista na subalínea b.iii;

b.ii) 10% sobre o valor total do Contrato de Prestação de Serviço, no caso de inexecução

parcial das obrigações assumidas;

b.iii) 20% sobre o valor total do Contrato de Prestação de Serviço, no caso de inexecução total das obrigações assumidas.

c) Impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais penalidades legais;

d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea c.

O valor da multa, aplicado após o regular processo administrativo, será descontado da garantia da Contratada. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a Contratada pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo TRE-PE à Contratada ou cobrados judicialmente.

Afora os percentuais de multa apresentados no item b, incidentes sobre o valor total do Contrato, o valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao acúmulo de pontos na Tabela de Infrações e Pontos Perdidos (TIPP), conforme discriminado no item 2.1.7 (Pagamento) e Anexo D.

3 REQUISITOS TÉCNICOS (Art.18, § 3º, IV):

Na execução do objeto contratado, a Contratada deverá atender requisições de serviço e/ou incidentes, atuando como ponto único de contato para todas as demandas referentes aos serviços de TIC do TRE-PE, em consonância com as orientações do framework ITIL V3 (*Information Technology Infrastructure Library*) e do COBIT 5 (*Control Objectives for Information and related Technology*), conjunto de boas práticas utilizadas no gerenciamento de serviços de TI (ITSM) e de Governança e gestão de TIC corporativa, respectivamente, cuja implantação tem sido fortemente incentivada pelos órgãos de controle.

As requisições de serviço e os incidentes que forem vinculados aos softwares de conhecimento geral (sistemas operacionais, suítes de escritório, navegadores, softwares de prateleira, entre outros) deverão ser solucionados pela equipe da empresa contratada, já as demandas associadas aos sistemas específicos da Justiça Eleitoral, para os quais ainda não existam solução documentada em Base de Conhecimento, deverão ser atendidas pelas equipes internas da STIC do TRE-PE.

O atendimento de campo será realizado por equipe interna do TRE-PE, cabendo ao serviço realizado no suporte de primeiro nível a realização remota dos procedimentos necessários a um correto diagnóstico do problema reportado pelo usuário, bem como o registro detalhado dos testes realizados, o qual deve ser feito em sistema próprio.

O TRE-PE disponibilizará para a Contratada a infraestrutura física (sala, mobiliário), computacional (microcomputadores, impressoras, rede local) e telefônica para a realização do serviço contratado, além do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, meio pelo qual serão formalizadas as solicitações dos usuários, será feito o registro das providências adotadas, escalonamento para as demais equipes de suporte, integrantes da estrutura organizacional da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) deste Tribunal, e o fechamento das demandas, após autorização dos usuários.

LOCAL E HORÁRIO DE EXECUÇÃO

O serviço deverá ser executado pela Contratada com recursos de infraestrutura tecnológica do TRE-PE, nas dependências do Tribunal e disponível da seguinte forma:

i) Ano não eleitoral: segunda a sexta-feira no horário das 8h às 19h, com exceção dos dias em que ocorre sessão plenária. Normalmente são realizadas até 2 sessões por semana, não havendo uma definição precisa do horário de término. Os horários das sessões plenárias serão devidamente comunicados à Contratada com antecedência mínima de 24h;

ii) Ano eleitoral: O serviço deverá estar disponível de segunda a sexta-feira como descrito no item (i), porém a partir da data do encerramento do prazo para registro de candidatos (Lei Complementar nº 64/1990, art. 16) passa a existir a necessidade de disponibilidade do serviço aos sábados, domingos e feriados, no horário das 8h às 19h, até o último domingo do mês de outubro, com a realização do 1º e 2º turno (se houver);

iii) Disponibilidade do serviço aos sábados, domingos e feriados, no horário das 12h às 19h ou em horário a ser definido e devidamente comunicado à Contratada com antecedência mínima de 72h, em caso de ocorrência de Eleições Suplementares;

iv) Disponibilidade do serviço nos dias e horários devidamente comunicados à Contratada com antecedência mínima de 72h, para atendimento extraordinário do Recadastramento

O serviço será executado no TRE-PE, na cidade de Recife/PE, na Av. Gov. Agamenon Magalhães, nº 1.160, Graças, CEP 52010-904.

O TRE-PE dispõe de dados referentes ao volume de chamados técnicos (estatística mensal, estatística por hora) tanto para o ano eleitoral como para ano não eleitoral, conforme detalhado nos itens 1 e 2 do Anexo A deste Termo de Referência). Cabe ressaltar que não haverá pagamento adicional à Contratada nas janelas de atendimento estendido, situações relacionadas nos itens ii, iii e iv desta seção. A cotação de preço enviada no momento da apresentação das propostas deve levar em questão esta necessidade do TRE-PE.

DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS TÉCNICOS

A natureza do serviço a ser contratado, requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC disponibilizadas pela Contratante. Por esse motivo, será exigida da Contratada a disponibilidade permanente de equipe qualificada e dimensionada de forma compatível com a demanda esperada.

Importante ainda destacar que, diferentemente de outros órgãos, a demanda de serviço de suporte desta Justiça Especializada varia muito em decorrência do cumprimento de prazos legais, tanto em ano eleitoral como não-eleitoral. Tal sazonalidade é refletida nas estatísticas incluídas nos itens 1 e 2 do Anexo A deste Termo de Referência, e demandarão da empresa contratada uma agilidade na ampliação do seu quadro de colaboradores, quando necessário, para atender aos níveis de serviço definidos nesta contratação.

A solução a ser contratada, Suporte Técnico Remoto (Suporte Técnico de 1º nível - Service Desk), deve ser executada de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo Tribunal, bem como de acordo com as práticas preconizadas pela biblioteca ITIL V3 (*Information Technology Infrastructure Library*).

O Atendimento técnico de 1º Nível – N1 refere-se ao Ponto Único de Contato (PUC) dos usuários internos de serviços de TIC do TRE-PE para tratamento de incidentes, requisições de serviço, dúvidas e solicitações de atendimento. Cumpre a esta equipe efetuar o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução das solicitações, a partir de consultas à Base de Conhecimento e ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras.

O objetivo da equipe é fazer com que o máximo de solicitações sejam resolvidas nesse nível de atendimento. Requisições não solucionadas deverão ser encaminhadas para o 2º Nível de atendimento - N2, constituído pelas equipes internas de suporte da STIC.

A equipe de atendimento deverá estar disponível nos dias e horários descritos na seção anterior, LOCAL E HORÁRIO DE EXECUÇÃO, deste Termo de Referência, distribuída de modo que os níveis de serviço exigidos sejam atendidos ao longo de todo o horário de atendimento do TRE-PE. Cabe à Contratada estabelecer e controlar os horários de seus técnicos, assegurando-se que a equipe de atendimento esteja estrategicamente distribuída de acordo com os períodos de maior demanda dos usuários internos do TRE-PE. Esta necessidade se baseia na criticidade dos atendimentos realizados pela equipe, que não podem ter sua qualidade afetada negativamente em nenhum momento durante a prestação do serviço.

- A jornada e demais condições de trabalho dos profissionais devem respeitar o regramento contido na Constituição Federal de 1988, Consolidação das Leis do Trabalho e demais Normas Coletivas da Categoria, estando tais observâncias sujeitas à fiscalização administrativa do TRE-PE.

São atribuições da Equipe de Atendimento Técnico de 1º Nível:

- a) Atuar como PUC (Ponto Único de Contato) entre o usuário e os provedores internos de serviços de TIC;
- b) Realizar atendimento telefônico e remoto de 1º nível aos usuários internos de serviços de TIC do TRE-PE, a partir das solicitações recebidas via Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, respeitando os níveis de serviço exigidos;
- c) Recepcionar, classificar, analisar, solucionar e registrar as soluções das solicitações dos usuários (incidentes, requisições de serviços, etc.), com auxílio de consultas à Base de Conhecimento;
- d) Registrar no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos incidentes, requisições, dúvidas ou orientações efetuadas pelos usuários, de forma que seja maximizado o nível de documentação das informações coletadas;
- e) Finalizar os chamados resolvidos no 1º nível de atendimento e nos demais níveis, após o

registro da solução adotada e demais informações necessárias para atualização da Base de Conhecimento e geração das estatísticas de atendimento;

f) Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de softwares, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TRE-PE e seu uso;

g) Responder aos pedidos de informação dos usuários relativos às solicitações abertas;

h) Relacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças, de forma que a conclusão desses últimos automaticamente feche os primeiros;

i) Acompanhar diariamente a situação de todos os incidentes e solicitações de atendimento, desde o seu recebimento até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna da STIC do TRE-PE;

j) Identificar e reportar imediatamente ao Preposto problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico do TRE-PE ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;

k) Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do usuário, para diagnóstico, configuração, instalação, remoção de aplicativos e atualização de softwares, componentes e serviços;

l) Instalar/desinstalar softwares homologados pelo TRE-PE nas estações dos usuários por meio de acesso remoto;

m) Encaminhar pelo Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC para o 2º Nível de atendimento - N2, ou demais níveis de atendimento de serviços de TIC, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados, sendo necessário incluir a informação sobre o motivo do repasse;

n) Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de solicitações abertas, ainda que a solicitação já tenha sido repassada para outra equipe ou provedor de serviço interno;

o) Orientar o usuário quanto à importância da participação da pesquisa de satisfação relacionada ao atendimento, que é enviada automaticamente pelo sistema ao fechamento do chamado técnico, mas é de preenchimento opcional pelo usuário demandante.

Caso os usuários internos tenham falha no link de comunicação de dados, de forma a impossibilitar o registro de suas demandas no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, os chamados de suporte técnico serão abertos pela equipe de fiscalização do contrato e recepcionados pela equipe de atendimento. Não será aceito nem computado nenhum chamado técnico aberto pela própria equipe de atendimento, mesmo que executado a contento e dentro dos padrões de qualidade definidos contratualmente.

DO PREPOSTO

A Contratada deverá nomear um funcionário que será seu representante junto à Contratante. Este será responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal com o TRE-PE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

São atribuições do Preposto:

a) Gerenciar todos os profissionais da Contratada;

b) Garantir a fluidez e o bom desempenho do serviço de atendimento e suporte técnico de 1º nível;

c) Planejar, executar e manter capacitação dos profissionais alocados ao serviço, em todos os softwares e procedimentos pertinentes, prestando informações ao TRE-PE, quando solicitado;

d) Conduzir os processos de reciclagens técnicas periódicas, que correrão às custas da Contratada;

e) Implementar programas de aprimoramento da qualidade do serviço prestado;

f) Garantir e disseminar as normas operacionais e de Segurança da Informação do TRE-PE entre os profissionais alocados ao serviço contratado;

g) Zelar pela qualidade no atendimento;

h) Zelar pela padronização dos procedimentos e postura adequada dos profissionais de atendimento;

- i) Controlar e administrar a frequência, escalas de trabalho, ausências, atestados, substituições, intervalos e pagamentos dos profissionais alocados na prestação do serviço;
- j) Providenciar relatórios relacionados ao desempenho do serviço;
- k) Executar e acompanhar o processo de seleção de novos profissionais;
- l) Interagir com o Gestor do Contrato acerca das ocorrências relacionadas com a administração do contrato;
- m) Coordenar os profissionais de forma a impedir que interrupções no serviço prestado possam trazer algum prejuízo ao TRE-PE;
- n) Interagir com o Gestor do Contrato em caso de dúvidas e falhas de comunicação para revisão de processos;
- o) Fazer o acompanhamento proativo com seus técnicos de atendimento em pontos como: postura, qualidade, nível de serviço e demais indicadores, perseguindo a manutenção de adequado clima organizacional, apurando os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e indiretamente, na capacidade produtiva dos profissionais de sua equipe, propondo ações e/ou soluções;
- p) Trabalhar pela padronização das informações no serviço de atendimento;
- q) Identificar e reportar oportunidades de ações para melhoria contínua dos níveis de serviço e dos processos envolvidos;
- r) Apoiar o controle, permissão, ativação, suspensão e cancelamento dos acessos físicos e lógicos referentes ao ambiente e sistemas do TRE-PE utilizados pela Contratada;
- s) Disponibilizar para consulta pelo TRE-PE, a qualquer tempo, a relação atualizada de todos os profissionais alocados ao serviço de atendimento;
- t) Avaliar diariamente os indicadores de Níveis de Serviço exigidos;
- u) Elaborar mensalmente, o Relatório Gerencial de Serviços (RGS). No Relatório, deverão constar, entre outras informações, os indicadores/metastas de níveis de serviço definidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, além de qualquer outra informação relevante para a gestão contratual;
- v) Dimensionar adequadamente a equipe, visando atender os níveis de serviço exigidos e a demanda presente ou expectativa futura;
- w) Participar de reuniões de ponto de controle semanais com o gestor do contrato e equipe de fiscais ou sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios, padrões de atendimento, bem como de outros assuntos pertinentes;
- x) Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução do serviço, não cabendo ao TRE-PE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer.
- y) Buscar a satisfação dos usuários relacionados ao serviço sob sua responsabilidade, esclarecendo possíveis pontos controversos relatados na pesquisa de satisfação, no tocante à equipe de atendimento de 1º nível – N1;

Disponibilização do Preposto

O Preposto ou ainda seu substituto formalmente designado, que responda pela execução do objeto da contratação e que tenha autonomia para executar as ações necessárias ao adequado cumprimento do contrato, deverá estar disponível no mesmo período da equipe de Atendimento Técnico de 1º nível. O Preposto poderá ficar alocado nas dependências do TRE-PE ou da Contratada. No caso de realizar suas atividades na dependência da Contratada, deverá estar disponível para contato por sistema de comunicação eficiente (telefone, e-mail, celular, fax e outros), para resolver situações que demandem a sua atuação. Caso a Contratada opte por manter o Preposto nas suas dependências, é necessário que o Preposto compareça ao TRE-PE, no mínimo, uma vez por semana para a reunião de ponto de controle com o Gestor e a equipe de fiscalização do Contrato. O Preposto não poderá fazer parte da equipe técnica responsável pela execução do serviço.

DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

Como critérios objetivos e mensuráveis serão estabelecidos níveis de serviço entre a Contratante e a Contratada, a fim de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com o serviço contratado. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como percentuais e tempo medido em horas e/ou minutos. Os serviços serão medidos com base

em indicadores de níveis de serviço específicos, para os quais serão estabelecidas metas e faixas de atendimento.

A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a Contratada elaborar o Relatório Gerencial dos Serviços Executados, a partir de informações existentes no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC do TRE-PE, apresentando-o ao TRE-PE até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, as eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado e demais informações relevantes para a gestão contratual. Um modelo do Relatório Gerencial de Serviços está disponível no item 1 do Anexo E deste Termo de Referência.

A Contratada deverá atender aos chamados técnicos, registrados no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, devendo seguir as diretrizes de níveis de serviço elencadas no Anexo B deste Termo de Referência.

Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas ou por outros motivos os quais comprovadamente foram causados pelo TRE-PE, não serão motivos de ajustes no pagamento ou de aplicação de penalidades à Contratada.

Quando os serviços solicitados nos chamados dependerem de outras equipes que não a da Contratada, a contagem do prazo será suspensa a partir do repasse à outra equipe. A contagem de prazo será retomada quando o chamado for devolvido à Contratada. Na contagem dos prazos supramencionados, não serão contabilizados os tempos entre as 19h do mesmo dia às 8h do dia útil subsequente.

A priorização na resolução dos incidentes deve seguir a categorização das severidades a ser apresentada pela equipe técnica na Reunião de Alinhamento de Expectativas.

Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de serviço e de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à Contratada realizar a adequação de seu serviço e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido. Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites elencados no item 2.1.2 (PERÍODO DE ESTABILIZAÇÃO) deste Termo de Referência.

No curso do contrato, as metas definidas podem, motivadamente, serem flexibilizadas por acordo das partes, com vista a adaptar-se às possíveis mudanças de cenário do Contratante.

4 MODELOS (Art.18, § 3º, V):

Os modelos a serem utilizados na contratação estão dispostos nos Anexos E e F deste Termo de Referência, podendo ser ajustados por acordo das partes.

ANEXOS:

- ANEXO A - Informações da Contratante
 - Item 1 - Quantitativo de Chamados por mês e ano
 - Item 2 - Distribuição de Chamados por hora
 - Item 3 - Ambiente computacional do TRE-PE
- ANEXO B - Diretrizes de Níveis de Serviço
- ANEXO C - Qualificações técnicas mínimas exigidas
- ANEXO D - Tabela de Infrações e Pontos Perdidos
- ANEXO E - Modelos
 - Item 1 - Modelo de Relatório Gerencial dos Serviços (RGS)
 - Item 2 - Modelo de Ordem de Serviço
- ANEXO F - Termos
 - Item 1 - Termo de Nomeação do Preposto
 - Item 2 - Termo de Conhecimento das Obrigações do Preposto
 - Item 3 - Termo de Ciência
 - Item 4 - Termo de Confidencialidade da Informação
 - Item 5 - Termo de Responsabilização de Patrimônio
- ANEXO G - Declaração de vistoria técnica

Declaração de Ciência - Res. CNJ 182

Declaro estar ciente das regras e diretrizes estabelecidas pela Resolução nº 182, de 17 de Outubro de 2013, do Conselho Nacional de Justiça - CNJ.



Documento assinado eletronicamente por **SÍLVIO ROMERO PRADO DE MELO, Assistente**, em 28/07/2017, às 12:22, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS CERQUEIRA DE ARAÚJO JÚNIOR, Chefe de Seção**, em 28/07/2017, às 12:23, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **BRUNA COELHO BARRETO CAMPELLO DE LIMA, Analista Judiciário(a)**, em 28/07/2017, às 13:33, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA, Coordenador(a)**, em 02/08/2017, às 13:33, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0423471** e o código CRC **9DA3126B**.

0025361-39.2016.6.17.8000

0423471v28

ANEXO A

QUANTITATIVO DE CHAMADOS POR MÊS E ANO

	2012 ELEIÇÃO MUNICIPAL	2013	2014 ELEIÇÃO GERAL	2015	2016 ELEIÇÃO MUNICIPAL
JANEIRO	749	797	1075	739	1166
FEVEREIRO	792	791	1027	745	1593
MARÇO	1071	984	930	969	1535
ABRIL	1029	1261	1116	786	1407
MAIO	1401	1025	1070	1018	1378
JUNHO	1480	874	1040	918	1173
JULHO	2052	1277	1518	1290	1702
AGOSTO	2317	1125	1931	1222	1815
SETEMBRO	1843	1040	1646	1053	1454
OUTUBRO	1344	1036	1264	1187	
NOVEMBRO	989	902	879	1151	
DEZEMBRO	668	781	543	1095	
TOTAL	15735	11893	14039	12173	-

Dados extraídos do atual sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC em 17/10 às 17h00.

ANEXO B

DISTRIBUIÇÃO DE CHAMADOS POR HORA

2014	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
00:00 – 00:59												
01:00 – 01:59												
02:00 – 02:59												
03:00 – 03:59												
04:00 – 04:59												
05:00 – 05:59										1		
06:00 – 06:59			1		1				2	5	1	
07:00 – 07:59	14	20	13	14	25	14	28	23	37	25	9	8
08:00 – 08:59	67	91	62	97	63	74	87	103	101	70	65	33
09:00 – 09:59	78	77	73	88	85	87	106	155	157	83	91	36
10:00 – 10:59	84	73	55	87	77	84	123	157	177	113	82	38
11:00 – 11:59	88	62	70	76	103	76	143	168	168	107	84	47
12:00 – 12:59	106	64	67	86	79	72	129	158	135	105	77	40
13:00 – 13:59	136	140	117	131	142	139	187	176	171	119	113	67
14:00 – 14:59	160	121	135	166	148	125	189	226	190	184	103	78
15:00 – 15:59	121	144	101	122	101	94	168	195	155	144	94	62
16:00 – 16:59	97	87	80	79	88	91	147	164	146	129	58	42
17:00 – 17:59	57	69	60	72	63	86	99	190	96	88	51	34
18:00 – 18:59	42	47	61	62	51	65	56	110	65	54	27	36
19:00 – 19:59	18	26	24	32	36	22	41	72	25	25	18	19
20:00 – 20:59	7	6	10	4	6	10	11	22	18	7	4	2
21:00 – 21:59			1		1	1	4	9	1	3	2	1
22:00 – 22:59					1			3	1	1		
23:00 – 23:59									1	1		
TOTAL	1075	1027	930	1116	1070	1040	1518	1931	1646	1264	879	543

Dados extraídos do atual sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC em 17/10 às 17h00.

2015	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
00:00 – 00:59												
01:00 – 01:59												
02:00 – 02:59												
03:00 – 03:59												
04:00 – 04:59												
05:00 – 05:59												
06:00 – 06:59							1			2		1
07:00 – 07:59	3	5	13	14	14	24	13	19	18	27	20	32
08:00 – 08:59	40	40	59	76	71	114	100	90	77	66	97	108
09:00 – 09:59	48	56	85	83	115	106	173	133	89	117	115	157
10:00 – 10:59	52	54	74	69	83	104	137	113	119	96	105	131
11:00 – 11:59	59	65	72	61	84	81	127	97	99	116	99	108
12:00 – 12:59	56	73	82	58	89	67	110	85	72	118	84	79
13:00 – 13:59	105	99	101	93	124	114	144	156	137	155	142	95
14:00 – 14:59	127	114	146	112	113	109	173	183	141	153	155	134
15:00 – 15:59	73	82	104	79	107	73	103	128	108	97	116	88
16:00 – 16:59	72	62	82	57	112	42	85	73	65	85	87	66
17:00 – 17:59	37	38	63	35	49	45	64	67	57	61	69	39
18:00 – 18:59	37	31	50	39	44	27	43	53	37	54	35	37
19:00 – 19:59	23	23	32	9	11	12	15	21	28	29	23	16
20:00 – 20:59	7	3	6	1	2		1	4	4	4	4	3
21:00 – 21:59							1		2	5		1
22:00 – 22:59										2		
23:00 – 23:59												
TOTAL	739	745	969	786	1018	918	1290	1222	1053	1187	1151	1095

Dados extraídos do atual sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC em 17/10 às 17h00.

2016	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
00:00 – 00:59									1			
01:00 – 01:59												
02:00 – 02:59												
03:00 – 03:59												
04:00 – 04:59												
05:00 – 05:59												
06:00 – 06:59			1	1			1	1				
07:00 – 07:59	24	38	43	41	27	15	14	20	23			
08:00 – 08:59	102	144	133	149	115	87	130	136	96			
09:00 – 09:59	145	188	186	150	155	149	203	191	106			
10:00 – 10:59	126	168	152	128	167	131	195	165	130			
11:00 – 11:59	102	176	120	108	121	122	195	150	97			
12:00 – 12:59	88	162	121	128	126	95	177	147	135			
13:00 – 13:59	156	192	148	162	153	132	203	226	143			
14:00 – 14:59	126	197	218	177	174	156	204	197	180			
15:00 – 15:59	93	133	147	127	132	97	135	208	162			
16:00 – 16:59	81	84	93	94	81	84	97	151	159			
17:00 – 17:59	59	55	86	71	64	55	86	119	102			
18:00 – 18:59	37	40	57	46	38	36	42	75	67			
19:00 – 19:59	21	13	24	20	16	12	12	18	29			
20:00 – 20:59	5	2	5	5	9	2	5	8	19			
21:00 – 21:59	1	1					3	2	4			
22:00 – 22:59								1				
23:00 – 23:59			1						1			
TOTAL	1166	1593	1535	1407	1378	1173	1702	1815	1454			

Dados extraídos do atual sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC em 17/10 às 17h00.

ANEXO C

ANÁLISE DE RISCO

A equipe de planejamento identificou os riscos elencados abaixo:

Risco 1	Risco:	LICITAÇÃO DESERTA		
	Probabilidade:	Id	Dano	Impacto
	Baixa	1	Indisponibilidade do serviço	Alto
	Média	2		
	Alta	3		
	Id	Ação de Mitigação e Contingência		Responsável
	1	• Especificar de forma clara o objeto da contratação		Equipe de Planejamento
	2	• Pesquisar a existência de possíveis fornecedores para o objeto da contratação		Equipe de Planejamento
	3	• Realizar novo certame com correção de falhas que forem identificadas		Equipe de Planejamento

Risco 2	Risco:	QUANTITATIVO DE CHAMADOS DIVERGENTE DA REALIDADE		
	Probabilidade:	Id	Dano	Impacto
	Baixa	1		
	Média	2	Aumento no custo total da contratação	Médio
	Alta	3		
	Id	Ação de Mitigação e Contingência		Responsável

	1	Existência de penalidades rigorosas para punir a empresa caso se detecte a criação de chamados fictícios, com a aplicação de penalidades legais	Equipe de Planejamento
	2	Acompanhamento periódico do quantitativo diário de chamados e confronto deste quantitativo com eventuais ocorrências de paradas técnicas	Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato
	3	Campanhas internas de informação junto aos usuários para que eles também possam reportar indícios de registro de chamados fictícios	Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato

Risco 3	Risco:	QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO INCOMPATÍVEL COM AS NECESSIDADES DA INSTITUIÇÃO		
	Probabilidade:	Id	Dano	Impacto
	Baixa	1		
	Média	2		
	Alta	3	Eventuais prejuízos à realização das atividades administrativas e judiciais	Alto
	Id	Ação de Mitigação e Contingência		Responsável
	1	Definição de diretrizes de níveis de serviço que busquem assegurar a qualidade dos serviços a serem contratados		Equipe de Planejamento
	2	Ações de monitoramento durante a gestão contratual para mitigar comprometimentos de qualidade, principalmente no que se refere à tempestividade do atendimento, inclusive aos sábados, domingos e feriados		Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato
	3	Definição clara de prazos para comunicar à empresa contratada acerca da necessidade de disponibilização do serviço, objeto deste estudo, em horários e dias diferentes do ordinário, bem como definição e aplicação		Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato

		de penalidade caso a disponibilidade não seja provida pela contratada	
	4	Definição clara de prazos para comunicar à empresa contratada acerca da perspectiva de aumento da demanda de chamados técnicos. Monitoramento e aplicação das penalidades	Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato
	5	Exigências de certificações para os membros da equipe	Equipe de Planejamento

Risco 4	Risco:	RESPONSABILIDADE TRABALHISTA SUBSIDIÁRIA		
	Probabilidade:	Id	Dano	Impacto
	Baixa	1		
	Média	2	Prejuízos financeiros para a instituição	Alto
	Alta	3		
	Id	Ação de Mitigação e Contingência		Responsável
	1	Previsão contratual de exigência de comprovação do pagamento das obrigações trabalhistas e previdenciárias		Equipe de Planejamento
	2	Exigência de comprovação do pagamento das obrigações trabalhistas e previdenciárias para faturamento mensal		Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato

ANEXO D

LISTA DE POTENCIAIS FORNECEDORES

FORNECEDOR	
1	Nome: Grupo Provider Soluções Tecnológicas Sítio: www.grupoprovider.com.br Telefone: (81) 2122.2122
2	Nome: Zero Um Informática Engenharia e Representações Ltda Sítio: www.zerohum.com.br Telefone: (81) 3421.4578
3	Nome: CTIS Tecnologia S.A Sítio: www.ctis.com.br Telefone: (81) 4062.9439
4	Nome: CPD Sítio: www.cpd.com.br Telefone: (61) 2104.3200
5	Nome: Lanlink Sítio: www.lanlink.com.br Telefone: (81) 3224.1919
6	Nome: Central IT Sítio: www.centralit.com.br Telefone: (61) 3030.4000
7	Nome: Allen Informática Sítio: www.allen-pe.com.br Telefone: (81) 21.3800 / (81) 99981.2839
8	Nome: Life Tecnologia e Consultoria Sítio: www.lifecon.com.br Telefone: (61) 3037.1680 / (21) 2544.4968
9	Nome: Beltis Comércio e Prestação de Serviços de Informática Ltda Sítio: www.beltis.com.br Telefone: (11) 2076.5555

FORNECEDOR	
10	Nome: SS IT Consulting Sítio: www.ssconsulting.com.br Telefone: (11) 5678.9121
11	Nome: Softway Sítio: www.way.com.br Telefone: (61) 3486.7638 / 3486.7600
12	Nome: IVIA Inovação e Tecnologia Sítio: www.ivia.com.br Telefone: (81) 3052.2279
13	Nome: TIVIT Sítio: www.tivit.com.br Telefone: +55 0800.71

ANEXO E

CONTRATAÇÕES PÚBLICAS SIMILARES

Tribunal Superior Eleitoral	O TSE mediante Pregão Eletrônico nº. 42/2014 e contrato nº. 16/2015, que tem por objeto a Contratação de 1.020.158,94 Unidades de Serviços Técnicos - UST para prestação de serviços de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral, celebrado em 27 de fevereiro de 2015.
Conselho Nacional de Justiça	O CNJ por intermédio do Pregão eletrônico nº. 43/2014 e contrato nº. 34/2014, que tem por objeto a prestação de serviços de execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TIC, celebrado em 16 de outubro de 2014.
Tribunal de Contas da União	O TCU por intermédio do Pregão eletrônico nº. 81/2015 e contrato nº. 41/2015, que tem por objeto a prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de tecnologia da informação, celebrado em 16 de novembro de 2015.
Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão	O TRE-MA por meio do Pregão eletrônico nº. 53/2013 e contrato nº. 34/2014, que tem por objetivo a prestação de serviços especializados referentes ao atendimento e suporte de primeiro nível (Central de Serviço de TI) e manutenção de equipamentos eletrônicos, celebrado em 16 de junho de 2014.
Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina	O TRE-SC por meio do Pregão eletrônico nº. 93/2016 promoveu licitação, ainda sem a lavratura do contrato, objetivando a contratação de serviços especializados e continuados de suporte a usuários de TI, sendo composto, em linhas gerais, pelo serviço de suporte técnico aos usuários (service desk), pela manutenção de equipamentos e infraestrutura e pelo auxílio no controle de ativos de TI, assim como pela supervisão do atendimento.
Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região	O TRT6 por meio do Pregão eletrônico nº. 43/2014 e contrato nº. 13/2015, que tem por objetivo a prestação dos serviços de atendimento a usuários, no formato de central de serviços (1º nível) e suporte técnico local (2º nível), no ambiente de tecnologia da informação, celebrado em 25 de maio de 2015.
Tribunal Superior do Trabalho	O TST por meio do Pregão eletrônico nº. 038/2014 e contrato nº. PE-038/2014, que tem por objetivo a prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto especializado de primeiro nível (Central Nacional de Atendimento) a usuários de soluções corporativas de tecnologia da informação da Justiça do Trabalho, com infraestrutura e recursos humanos próprios de operação dos serviços, celebrado em 2 de junho de 2014.

ANEXO F

MEMÓRIAS DE CÁLCULOS

Para fins de estimativa do valor a ser orçado para a contratação dos serviços de suporte de 1º nível – N1, foram realizados os seguintes cálculos:

Considerando a média mensal de 1400 chamados técnicos registrados no atual Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, a presente contratação, por estimativa, terá como demanda prevista o atendimento 16.800 chamados técnicos no período de um ano.

No tocante ao valor do chamado técnico, levantou-se o custo de 3 contratações similares, a saber:

- **Tribunal Superior Eleitoral - TSE:** o chamado técnico de suporte de primeiro nível custa **R\$20,80** na contratação vigente para serviços de suporte à Infraestrutura Tecnológica, Contrato TSE nº. 16/2015, considerando que o chamado técnico consome apenas 0,5 UST, tendo a UST valor atual de R\$ 41,61. O pagamento mensal é realizado mediante a apuração do quantitativo de chamados atendidos no período, com a aferição dos indicadores de níveis de serviço;
 - Valor da UST reajustado pelo 2º Termo Aditivo, em 29 de agosto de 2016;
- **Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão - TRE-MA:** o atendimento e suporte de primeiro nível custa **R\$13,90 em dias úteis e R\$14,71 em feriados e finais de semana** na contratação vigente para os serviços especializados referentes ao atendimento e suporte de primeiro nível (Central de Serviço de TI), Contrato TRE-MA nº. 34/2014. O pagamento mensal é realizado mediante a apuração do quantitativo de chamados atendidos no período, com a aferição dos indicadores de níveis de serviço;
 - Valor da UST reajustado pelo 2º Termo Aditivo, em 24 de junho de 2016;
- **Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região:** o atendimento e suporte de primeiro nível custa mensalmente **R\$37.903,04** para atendimento a uma média mensal de 2.500 chamados. Desta forma temos um valor de chamado técnico de **R\$15,16**.
 - Contrato nº 13/2015-TRT 6ª Região.

Considerando o exposto acima e tomando como base a média dos valores dos chamados técnicos, corrigida pelo IGPM acumulado nos últimos 12 meses que foi em NOV/2016 de 7,1374%, temos um valor estimado de **R\$ 17,81**. Desta forma estima-se que o custo anual

da contratação será de **R\$ 299.208,00** (duzentos e noventa e nove mil, duzentos e oito reais) - vide Memórias de Cálculo, disponíveis no Anexo F (0256534).

Verifica-se que o aumento da média de chamados nos últimos meses decorreu do crescimento do consumo de serviços de TIC, assim como da implantação do Recadastramento Eleitoral com Coleta de Dados Biométricos em inúmeros municípios (vide Anexo A, nos meses de janeiro a abril de 2016 em relação ao mesmo período em anos anteriores).

DESCRIÇÃO	VALOR
Média mensal de chamados	1.400
Estimativa do quantitativo de chamados anual (α)	16.800
Estimativa do valor unitário do chamado (β)	R\$ 17,81 (dezessete reais e oitenta e um centavos)
Orçamento anual estimado ($\alpha \times \beta$)	R\$ 299.208,00 (duzentos e noventa e nove mil, duzentos e oito reais)