



**PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO**

**EDITAL DO PREGÃO N.º 012/19– ELETRÔNICO
(PROCESSO SEI 0037568-02.2018.6.17.8000)**

A União, por intermédio do **Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco**, comunica aos interessados que fará realizar licitação na modalidade Pregão Eletrônico, do tipo **MENOR PREÇO**, nos termos da Lei n.º 10.520/02, dos Decretos n.ºs 3.555/00, 5.450/05 e 8.538/15, da Lei Complementar n.º 123/06, Resoluções CNJ n.ºs 98/09, 169/13 e 248/18, Resolução TSE n.º 23.234/10, Instrução Normativa TSE n.º 03/18, Instrução Normativa TRE/PE n.º 29/19 e, subsidiariamente, da Lei n.º 8.666/93, consoante as condições e especificações estatuídas neste Edital e anexos.

DA SESSÃO PÚBLICA

Data: 23/07/2019

Hora: 09h00 - horário de Brasília/DF

Endereço eletrônico: www.comprasnet.gov.br

Telefones: (81) 3194.9283 - CPL / (81) 3194.9285 – CPL

Local: Av. Governador Agamenon Magalhães, n.º 1.160, 4.º andar, sala da COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO, Graças, Recife/PE, CEP 52.010-904

CÓDIGO UASG - 70010

1 - DO OBJETO

1.1 - A presente licitação visa à contratação de pessoa jurídica para a **prestação 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.**, de acordo com as especificações constantes do Termo de Referência (**ANEXO I**).

1.2 - O objeto deste Edital poderá sofrer acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento), conforme o artigo 65, § 1º, da Lei n.º 8.666/93. A supressão poderá exceder esse limite, nos casos de acordo celebrado entre os contratantes, segundo dispõe o art. 65, § 2º, II, da Lei n.º 8.666/93.

1.3 - A licitante, antes de apresentar sua proposta, **poderá vistoriar** os locais onde serão prestados os serviços, bem como executar todos os levantamentos necessários ao desenvolvimento de seus trabalhos, para tomar ciência das condições e do grau de dificuldade existente, de modo a não incorrer em omissões que jamais poderão ser alegadas em favor de eventuais pretensões de acréscimo dos preços que propuser, ou para falta ou execução incorreta dos serviços.

1.3.1 – A vistoria técnica deverá ser realizada até o último dia anterior à data de abertura da sessão, mediante agendamento prévio diretamente com SESOP (Seção de Suporte Operacional), no horário das **8h às 14h**, através dos telefones (81) 3194-9907 ou 9408, com os servidores Marcos Cerqueira ou Sílvia Romero.

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

1.3.2 - Será de responsabilidade da licitante vencedora os eventuais prejuízos decorrentes da sua opção pela não realização da vistoria, tratada no **item 1.3**, ou falta na sua realização.

1.3.3 - Caso a licitante opte pela realização da vistoria, deverá, para tanto, visar a declaração comprobatória da vistoria efetuada, de acordo com o modelo de termo de vistoria do **ANEXO VI**. Do mesmo modo, na hipótese da não realização da vistoria, deverá a licitante visar o modelo de declaração constante do **ANEXO VII**.

1.4 - A licitante vencedora deverá manter preposto durante todo o período de execução dos serviços, o qual 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.

1.4.1 - Caso haja substituição do preposto, a licitante vencedora deverá informar à **Coordenadoria de Suporte** do TRE/PE.

2 - DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E DE CREDENCIAMENTO

2.1 - Poderão participar deste Pregão Eletrônico as empresas que:

2.1.1 - estiverem devidamente **cadastradas** no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - **Sicaf, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação - SLTI**, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, de acordo com o art. 13, I, do Decreto n.º 5.450/05;

2.1.2 - manifestarem o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação do presente Edital, em campo próprio do sistema eletrônico, bem como que a proposta esteja em conformidade com o exigido no instrumento convocatório;

2.1.3 - remeterem eletronicamente a proposta com a descrição do objeto e o preço ofertado até, no máximo, a hora marcada para o início da sessão pública, indicada no preâmbulo deste Edital;

2.1.4 - responsabilizarem-se, exclusivamente, por todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de sua proposta, e, inclusive, pelas transações que forem efetuadas em seu nome, no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas, assim como os lances inseridos durante a sessão pública;

2.1.5 - acompanharem as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório. Será de sua responsabilidade o ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

2.2 - As microempresas e as empresas de pequeno porte que desejarem participar do certame com os benefícios da LC n.º 123/06, deverão manifestar sua intenção em campo próprio do sistema eletrônico.

2.3 - Para participar do Pregão Eletrônico, a licitante deverá ainda se credenciar perante o provedor do sistema do Pregão Eletrônico, através do sítio www.comprasnet.gov.br.

2.3.1 - O credenciamento far-se-á pela atribuição da chave de identificação e da senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico.

2.3.2 - O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade da licitante, ou de seu representante legal, e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

2.4 - O uso da senha de acesso ao sistema eletrônico é de inteira e exclusiva responsabilidade da licitante, inclusive qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante. Ao provedor do sistema ou ao TRE/PE não compete a responsabilidade

por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que provocados por terceiros.

2.4.1 - A licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo, ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.

2.5 - Não será admitida a participação de empresas:

2.5.1 - em processo de liquidação, dissolução, recuperação judicial, recuperação extrajudicial, falência, fusão, cisão ou incorporação;

2.5.2 - que estejam com o direito de licitar e contratar com o TRE/PE suspenso, durante o prazo da sanção aplicada;

2.5.3 - que tenham sido declaradas inidôneas por qualquer órgão ou entidade da Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação;

2.5.4 - que estejam impedidas de licitar e contratar com a União, durante o prazo da sanção aplicada;

2.5.5 - reunidas em consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição;

2.5.6 - estrangeiras não autorizadas a funcionar no País;

2.5.7 - cujo estatuto ou contrato social não inclua o objeto desta licitação;

2.5.8 - sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum.

3 - DA PROPOSTA

3.1 - A proposta, a ser encaminhada **exclusivamente por meio do sistema eletrônico**, até as **09h00 do dia 23 de julho de 2019 (horário de Brasília/DF)**, deverá conter:

3.1.1 - a **especificação do objeto no campo "DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO OFERTADO"**, nos termos do **item 1.1** e do Termo de Referência (**ANEXO I**) deste Edital;

3.1.2 - o **PREÇO GLOBAL**, ofertado em moeda corrente nacional, limitado a 2 (dois) dígitos após a vírgula, no qual se presume estarem incluídos todos os custos que incorram ou venham a incorrer sobre o objeto licitado, inclusive impostos, taxas, fretes, seguros, encargos sociais, fiscais e trabalhistas, bem como quaisquer outros custos inerentes aos serviços, observando-se o **preço máximo** estabelecido no Termo de Referência (**ANEXO I**) deste Edital;

3.1.2.1 - o **PREÇO GLOBAL** será o resultado da multiplicação constante do **Modelo de Composição de Preços (ANEXO II)**.

3.2 - A proposta terá **prazo de validade de 60 (sessenta) dias**, contado da data da abertura da sessão pública.

3.3 - **Após a fase de lances, a empresa classificada em primeiro lugar** deverá enviar documento, devidamente assinado pelo representante legal da empresa, o qual deverá conter a **composição do preço global**, ofertado na fase de lances, **informando os valores unitário, total e global**, discriminado em moeda corrente nacional limitado a 2 (dois) dígitos após a vírgula, conforme o **Modelo de Composição de Preços (ANEXO II)**.

3.4 - O documento de que trata o **item 3.3** pode ser encaminhado ao Pregoeiro, por meio de arquivo, para os endereços eletrônicos cpl@tre-pe.jus.br e trecplpe@gmail.com, ou, ainda, por meio de um único arquivo, na opção “Enviar Anexo”, no sistema Comprasnet, disponibilizada pelo Pregoeiro na sessão, via *chat*, momento em que se indicará o prazo para anexar o documento, sem prejuízo do disposto no **item 4.7**.

3.5 - Quaisquer tributos, custos e despesas diretos ou indiretos, omitidos da proposta ou incorretamente cotados, serão tidos como inclusos nos preços. Não serão considerados pleitos de acréscimos, a estes ou a qualquer título.

3.6 - Será desclassificada a proposta que não atender às exigências deste Edital, seja omissa, apresente irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o julgamento, bem como aquela que apresentar custos excessivos, assim considerados aqueles acima do preço máximo determinado no Termo de Referência (**ANEXO I**), ou custos manifestamente inexequíveis conforme disposto no art. 48, da Lei n.º 8.666/93, ou seja, aqueles cuja viabilidade não seja demonstrada.

3.7 - Caso a proposta classificada contenha erros materiais ou deficiências que não sejam motivos previstos nos itens anteriores para a sua desclassificação, o Pregoeiro e/ou Equipe de Apoio poderá consultar a respectiva licitante quanto a ela estar apta a absorver os ônus daí advindos, sem qualquer custo para o TRE/PE.

3.8 - No caso de divergência entre os valores unitários e o valor total informado pela licitante, prevalecerão os valores unitários constantes da proposta.

4 - DA HABILITAÇÃO

4.1 - Para a comprovação da **regularidade jurídica, fiscal e trabalhista**, os Empresários ou Sociedades, com cadastramento e habilitação parciais regulares no SICAF, devem assinalar no campo próprio do sistema "PREGÃO ELETRÔNICO", através do sítio www.comprasnet.gov.br, declaração de que não infringem a proibição do art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal (art. 27, V, da Lei n.º 8.666/93), bem como, quando for o caso, de que se enquadram na condição de microempresa ou empresa de pequeno porte (art. 13, § 2º, do Decreto n.º 8.538/15).

4.1.1 - Caso a licitante pretenda executar o objeto desta licitação por intermédio de outro estabelecimento da empresa (matriz/filial) deverá apresentar, desde logo, o CNPJ desse estabelecimento para consulta “on-line” ao SICAF. Se o estabelecimento não for cadastrado ou se encontrar irregular perante o SICAF, a licitante deverá apresentar todos os documentos de regularidade fiscal em nome deste estabelecimento.

4.2 - Caso a licitante não esteja em situação regular no SICAF, deverá apresentar, sem prejuízo do disposto no **item anterior**, os seguintes documentos:

4.2.1 - prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ, através de comprovante emitido via *Internet*, no endereço www.receita.fazenda.gov.br, no serviço de “Emissão de Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral”. O número indicado neste documento deverá constar de todas as notas fiscais/faturas;

4.2.2 - prova de regularidade com as **Fazendas Federal e Municipal**, por meio de certidões negativas, ou equivalentes, na forma da Lei, bem como prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

4.2.3 - prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS, que demonstre situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por Lei.

4.2.4 - prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) ou equivalente,

conforme exigência estabelecida pela Lei n.º 12.440/11, alterando o disposto no artigo 27, IV da Lei n.º 8.666/93.

4.3 - Na hipótese da ocorrência prevista no **item 4.2**, as microempresas e as empresas de pequeno porte deverão apresentar os documentos ali exigidos, mesmo que eles apresentem alguma restrição.

4.4 - Será admitida a comprovação de regularidade jurídica, fiscal e trabalhista através da *Internet*, por meio de consulta *on-line* efetuada pelo Pregoeiro e/ou Equipe de Apoio.

4.5 - Para comprovação da **qualificação técnica**, as licitantes deverão apresentar os seguintes documentos:

4.5.1 - a licitante, pessoa jurídica, deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a execução de serviços nas características, quantidades e prazos mínimos a seguir relacionados:

4.5.1.1 - a prestação de serviço como Central de Serviços de Suporte, composto no mínimo por 50% do número de usuários internos dos serviços de TIC (no mínimo 981 usuários internos, já que o **TRE/PE** possui aproximadamente 1962 usuários internos), e que, dentre os serviços de suporte, prestados neste escopo, estejam inclusos os seguintes:

a) prestação de serviços de atendimento a usuários, através de Service Desk.

b) serviços de atendimento a usuários, através de suporte remoto.

4.5.1.2 - **Não será admitida a soma de atestados** para o atingimento do quantitativo mínimo de usuários internos. A vedação de somatório para o atestado se justifica face às peculiaridades envolvidas na prestação dos serviços de TI pretendidos. A comprovação do atendimento a clientes distintos, que somados contenham o mesmo quantitativo de usuários do **TRE/PE**, não significa que a empresa licitante tenha a capacidade necessária para o atendimento e manutenção de um ambiente similar ao **Tribunal** em um único contrato.

4.5.1.3 - Todos os atestados apresentados na documentação de habilitação deverão conter, obrigatoriamente, a especificação dos serviços executados, o nome e o cargo do declarante.

4.5.1.4 - A critério da Administração, poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações sobre o serviço prestado.

4.5.2 - Termo de Vistoria, conforme modelo constante do **ANEXO VI**, ou Declaração de Opção pela não Realização de Vistoria, conforme modelo constante do **ANEXO VII**.

4.6 - Os documentos relativos à **qualificação técnica** serão analisados pela equipe técnica designada por este Tribunal.

4.7 - Os documentos de que trata **este Capítulo**, originais ou cópias autenticadas, por meio de cartório competente ou de servidor da Comissão Permanente de Licitação do TRE/PE, deverão apresentar prazo de validade, quando for o caso, e ser encaminhados ao Pregoeiro, **no prazo máximo de até 1 (um) dia útil** antes da abertura da sessão de continuidade, devidamente comunicada pelo Pregoeiro às licitantes através de *chat*.

4.8.1 - A critério do Pregoeiro, a fim de agilizar a sessão pública do pregão, poderá ser solicitado o envio dos documentos e da composição do lance em até **24 (vinte e quatro) horas** para o e-mail cpl@tre-pe.jus.br.

4.8.2 - Os originais dos documentos ou a cópia autenticada na forma **deste item** deverão ser entregues ao pregoeiro, no prazo máximo de **3 (três) dias úteis**, contados do encerramento da sessão pública.

5 - DO PROCEDIMENTO DA LICITAÇÃO

5.1 - Os pedidos de **esclarecimento**, referentes ao processo licitatório, deverão ser enviados ao Pregoeiro, até **3 (três) dias úteis** anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente para os endereços eletrônicos cpl@tre-pe.jus.br e trecplpe@gmail.com ou para o fax n.º 81 3194-9283 e 3194-9285.

5.1.1 - As mensagens enviadas e recebidas através do correio eletrônico podem ter arquivos anexados exclusivamente com as seguintes extensões: **“.doc”, “.zip”, “.arj”, “.xls”, “.rar”, “.txt”, “.mdb”, “.gz”, “.sql”**.

5.2 - Até **2 (dois) dias úteis** antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá **impugnar** este Edital, pelos endereços eletrônicos cpl@tre-pe.jus.br e trecplpe@gmail.com.

5.3 - Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelo setor responsável pela elaboração do Edital, decidir sobre a impugnação no prazo de **até 24 (vinte e quatro) horas**.

5.4 - Acolhida a impugnação, apenas será designada nova data para a realização do certame se houver mudança nas condições de formulação das propostas.

5.5 - O Pregoeiro, via sistema eletrônico, dará início à sessão pública, na data e horário previstos neste Edital, com a divulgação das propostas recebidas em conformidade com o **item 3.1** e o objeto da licitação, e desclassificará as que não atendam às exigências deste Edital e seus Anexos sejam omissas, apresentem irregularidades, ilegalidades ou defeitos capazes de dificultar o julgamento.

5.5.1 - A desclassificação será fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

5.6 - Classificadas as propostas, o Pregoeiro dará início à etapa competitiva, ocasião em que as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, e serão imediatamente informadas de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

5.6.1 - Durante a etapa dos lances, não será possível a identificação dos participantes, nem dos autores de menores lances.

5.6.2 - As licitantes deverão, durante a sessão pública do Pregão Eletrônico, atentar para as informações e recomendações efetuadas pelo Pregoeiro através de *chat*. Não serão cabíveis alegações posteriores de desconhecimento das referidas comunicações.

5.7 - Os lances serão ofertados pelo **PREÇO GLOBAL**, em moeda corrente nacional, **limitado a 2 (dois) dígitos após a vírgula**.

5.8 - As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, desde que observado o horário fixado para abertura da sessão e as regras de aceitação deles.

5.9 - A licitante poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado pelo sistema, mesmo que seja superior ao lance ofertado pela concorrente.

5.10 - Recebidos dois ou mais lances iguais, a ordem de classificação efetuada pelo sistema obedecerá à sequência dos lances registrados.

5.11 - Durante a sessão pública do Pregão Eletrônico, as licitantes serão informadas, em tempo real, sobre o valor do menor lance registrado, que, para efeito desta licitação, será aquele que apresentar **MENOR PREÇO GLOBAL**, vedada a identificação de seu detentor.

5.12 - No caso de desconexão do Pregoeiro com o sistema eletrônico, no decorrer da etapa de lances, se o sistema permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados, quando do restabelecimento da conexão com o Pregoeiro.

5.13 - Quando a desconexão persistir por tempo superior a **10 (dez) minutos**, a sessão pública do Pregão Eletrônico será suspensa e terá reinício somente após a comunicação expressa aos participantes, no endereço eletrônico utilizado para a divulgação.

5.14 - A etapa de lances será encerrada por decisão do Pregoeiro.

5.14.1 - O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até **30 (trinta) minutos**, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

5.14.2 - Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta e, na hipótese de desistência de apresentar outros lances, valerá o último lance por ele ofertado, para efeito de ordenação das propostas.

5.15 - Após a fase de lances, o sistema identificará e ordenará as licitantes pelo critério de **MENOR PREÇO GLOBAL** entre as microempresas ou empresas de pequeno porte e as demais empresas.

5.15.1 - Para os fins deste Edital, configuram empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas ou empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada, desde que esta não tenha sido oferecida por microempresa ou empresa de pequeno porte.

5.15.2 - Ocorrendo empate, a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada poderá apresentar nova proposta inferior àquela classificada, a princípio, em primeiro lugar, no prazo máximo de **5 (cinco) minutos** por item em situação de empate, sob pena de preclusão, controlados pelo sistema.

5.15.3 - Caso a microempresa ou empresa de pequeno porte, na hipótese do **subitem 5.15.2**, não apresente nova proposta inferior à proposta mais bem classificada, será convocada outra licitante por ordem de classificação, observando-se o disposto no **item 5.15** e seguintes, para exercício do mesmo direito.

5.16 - Na hipótese de não contratação através das regras previstas nos **subitens 5.15.1 a 5.15.3**, será convocada a empresa que apresentou a proposta originalmente mais bem classificada.

5.17 - O Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, na tentativa de, observado o critério de julgamento, obter melhor proposta. Em seguida, fará o julgamento.

5.17.1 - Não será admitido negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital.

5.18 - Quando, na aceitação da proposta, houver negociação de valor, o Pregoeiro deverá registrar o novo **PREÇO GLOBAL**, no sistema.

5.19 - Após a análise e aceitação da proposta, inclusive quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para a contratação, o Pregoeiro verificará a habilitação da licitante classificada em primeiro lugar.

5.19.1 - Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal da licitante que detenha a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, a

sessão pública do Pregão Eletrônico será suspensa, a fim de que sejam observadas as disposições contidas no **item 5.25**.

5.19.2 - No ato da suspensão da sessão pública do Pregão Eletrônico será informada a data e o horário do reinício da mesma, sem que haja qualquer outra comunicação.

5.20 - As empresas classificadas devem acompanhar todas as sessões, para o caso de virem a ser convocadas para as fases de aceitação de proposta e de habilitação, sob pena de desclassificação.

5.21 - Constatada a hipótese do **item 5.16**, e se a licitante classificada em primeiro lugar não atender às exigências editalícias, o Pregoeiro convocará a licitante da proposta de segundo menor valor, segundo o critério do **MENOR PREÇO GLOBAL** e verificará sua habilitação conforme as disposições deste Edital, e assim sucessivamente, até que uma das licitantes atenda às condições fixadas neste instrumento convocatório, observada a regra relativa à remessa de documentos ao Pregoeiro disposta no capítulo de Habilitação.

5.22 - Na situação prevista no **item 5.21**, o Pregoeiro poderá negociar, na forma do **item 5.17**.

5.23 - Será declarada vencedora a licitante que apresentar a proposta de **MENOR PREÇO GLOBAL** e atender às exigências fixadas neste Edital, sendo-lhe adjudicado o objeto do certame pelo Pregoeiro.

5.23.1 - O preço global máximo admitido para os serviços é o constante do Termo de Referência (ANEXO I) deste Edital.

5.24 - A licitante vencedora deverá encaminhar ao Pregoeiro, no **prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas**, contado do encerramento da sessão, documento contendo as informações dispostas no **ANEXO IX**, para o e-mail assec@tre-pe.jus.br, com vistas à formalização do Contrato.

5.25 - Caso exista alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal da microempresa e empresa de pequeno porte, será assegurado o prazo de **5 (cinco) dias úteis**, contado a partir da divulgação **do resultado da fase de habilitação**, prorrogável por igual período, para a regularização da documentação, a realização do pagamento ou parcelamento do débito e a emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

5.25.1 - A prorrogação do prazo estabelecido poderá ser concedida, a critério da Administração, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

5.25.2 - A não regularização da documentação, no prazo estabelecido, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 87 da Lei n.º 8.666/93, sendo facultado à Administração, na forma do **item 5.21**, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

5.26 - Da sessão pública será lavrada ata, assinada pelo Pregoeiro e pela Equipe de Apoio.

6 - DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

6.1 - Todo o procedimento recursal será realizado exclusivamente no âmbito do sistema eletrônico, em formulários próprios.

6.1.1 - A motivação de recorrer é aquela que identifica, objetivamente, os fatos e a pretensão da licitante.

6.1.2 - A manifestação da intenção de interpor recurso será feita no final da sessão pública, imediatamente após a declaração da vencedora.

6.1.3 - Manifestado o propósito de recorrer, será concedido à licitante o prazo de **3 (três) dias** para apresentação de suas razões. As demais licitantes serão, desde logo, intimadas para apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começará a correr do término do prazo da recorrente.

6.1.4 - Será assegurado às licitantes vista dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses ou acesso ao inteiro teor das razões, contrarrazões e apreciação dos recursos, no endereço indicado no preâmbulo deste Edital.

6.2 - A falta de manifestação imediata e motivada da licitante, na sessão pública, importará a decadência do direito de recurso e a adjudicação do objeto pelo Pregoeiro à vencedora.

6.3 - O recurso contra a decisão do Pregoeiro não terá efeito suspensivo.

6.4 - As razões e as contrarrazões serão dirigidas ao Presidente deste Tribunal, por intermédio do Pregoeiro, o qual, em **3 (três) dias**, poderá rever sua decisão ou encaminhá-lo, devidamente informado, para apreciação e decisão, em igual prazo.

6.5 - Julgado procedente o recurso, serão considerados inválidos apenas os atos insuscetíveis de aproveitamento.

6.6 - A abertura da fase recursal em relação ao resultado do certame ocorrerá após os prazos de regularização fiscal de que trata o **item 5.25**.

7 - DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO, ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

7.1 - O critério de julgamento desta licitação será o de **MENOR PREÇO GLOBAL**, em conformidade com os valores ofertados no mercado. O objeto deste Edital será adjudicado à licitante cuja proposta seja declarada vencedora.

7.2 - Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, o Presidente deste Tribunal homologará a licitação. A licitante classificada em primeiro lugar será convocada para a assinatura do Contrato (**ANEXO VIII**), no prazo de **5 (cinco) dias úteis** a contar da data em que receber a comunicação.

7.2.1 - O prazo de que trata o presente item poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela vencedora e desde que haja motivo justificado, devidamente aceito pela Administração.

7.3 - Se a licitante vencedora não apresentar situação regular no ato da assinatura do Contrato, será convocada outra licitante para fazê-lo, observada a ordem de classificação, e assim sucessivamente, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, observado o disposto nos **itens 5.15 a 5.25**.

7.4 - Se a licitante vencedora recusar-se a assinar o Contrato, injustificadamente, será aplicada a regra do **item 7.3**, sem prejuízo do disposto no **Capítulo 9** deste Edital.

8 - DO PAGAMENTO

Conforme Capítulo DO PAGAMENTO da Minuta do Contrato (**Anexo VIII**).

9 - DAS PENALIDADES

9.1 - Comete infração administrativa, nos termos do art. 7º da Lei n.º 10.520/02, a licitante/adjudicatária que:

a) não aceitar/retirar a nota de empenho, ou não assinar o Contrato, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

b) apresentar documentação falsa;

c) deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

- d) ensinar o retardamento da execução do objeto;
- e) não manter a proposta;
- f) cometer fraude fiscal;
- g) comportar-se de modo inidôneo;

g.1) considera-se comportamento inidôneo, entre outros:

g.1.1) a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

g.1.2) atos como os descritos nos arts. 90, 92, 93, 94, 95 e 97 da Lei nº 8.666/93.

g.1.3) possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, nos moldes da Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH nº 4, de 11 de maio de 2016;

g.1.4) ter sido condenada, a licitante vencedora ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta à previsão aos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto nº 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT nºs 29 e 105.

9.2 - A licitante/adjudicatária que cometer qualquer das infrações discriminadas no item anterior ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

a) multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta da licitante;

b) impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos;

9.3 - A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com a sanção de impedimento.

9.4 - A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à licitante/adjudicatária, observando-se o procedimento previsto na Lei n.º 8.666/93, e subsidiariamente na Lei n.º 9.784/99.

9.4.1 - A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

9.5 - As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

9.6 - As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no Contrato.

10 - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1 - A despesa decorrente da execução do objeto do presente certame está vinculada ao elemento 3390.40.10 - Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - PJ/ Suporte a Usuário de TI, da Ação 084609- Julgamento de Causas e Gestão Administrativa na Justiça Eleitoral – no Estado de Pernambuco, Plano Interno AOSI APOIO, e que apresenta disponibilidade orçamentária para seu atendimento.

11 – DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

11.1 – Visando à efetiva aplicação de critérios, ações ambientais e socioambientais que contribuam para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável, e em atendimento ao disposto no art. 3º da Lei n.º 8.666/93, bem como no Acórdão n.º 1056/2017 – Plenário do TCU; na Resolução n.º 201/2015 do CNJ e na Resolução n.º 23.474/2016 do TSE, será(ão) exigido(s) como critério(s) de sustentabilidade o que se segue:

11.1.1 - priorizar o emprego de mão de obra, materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local, nos termos dos incisos II e IV do art. 4º do Decreto nº 7.746/2012;

11.1.2 - obedecer às normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com as normas do Ministério do Trabalho e Emprego e normas ambientais vigentes;

11.1.3 - fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários à execução de serviços e fiscalizar seu uso, em especial pelo que consta da Norma Regulamentadora n.º 6 do MTE;

11.1.4 - não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH nº 4, de 11 de maio de 2016;

11.1.5 - não ter sido condenada, a licitante vencedora ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta à previsão aos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto nº 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT nºs 29 e 105.

12- DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1 - Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o dia do vencimento. Os referidos prazos só se iniciam e se vencem em dia de expediente no TRE/PE. Serão considerados os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

12.2 - É facultada ao Pregoeiro ou ao Presidente do TRE/PE, em qualquer fase desta licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.

12.3 - O Pregoeiro poderá, em qualquer fase da sessão pública deste Pregão Eletrônico, suspender os trabalhos, ocasião em que efetuará o registro dessa suspensão.

12.4 - A licitante obriga-se a declarar, sob as penalidades legais, a superveniência de fato impeditivo de sua habilitação.

12.5 - O Presidente deste Tribunal poderá revogar esta licitação em face de razões de interesse público, derivadas de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, e deverá anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, mediante ato escrito e fundamentado.

12.6 - A anulação do procedimento deste Edital, por motivo de ilegalidade, induzirá à da contratação, o que não obrigará o TRE/PE a indenizar a licitante vencedora, ressalvado o disposto no **item 12.8**.

12.7 - A declaração de nulidade da contratação, originada por este Edital, opera retroativamente, impedindo os efeitos jurídicos que ele, ordinariamente, deveria produzir, além de desconstituir os que porventura já tenha produzido.

12.8 - A nulidade não exonera o TRE/PE do dever de indenizar a licitante vencedora pelo que esta houver executado até a data em que ela for declarada e por outros danos regularmente comprovados, contanto que não lhe seja imputável o motivo da nulidade, e de apurar a responsabilidade de quem lhe deu causa.

12.9 - É vedada à adjudicatária a sub-rogação (subcontratação, cessão ou transferência total ou parcial) da contratação.

12.10 - É vedada a contratação de empresa que tenha entre seus empregados 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 ou juizes vinculados ao TRE/PE (art. 7º, I, da Resolução TSE n. 23.234/2010).

12.11 - É vedada a contratação de empresa que tenha entre seus sócios, ainda que sem função gerencial, servidor, 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 ou juizes vinculados ao TRE/PE (art. 7º, II, da Resolução TSE n. 23.234/2010).

12.12 - A vedação constante do item anterior se estende às contratações cujo procedimento licitatório tenha sido deflagrado quando os magistrados e servidores geradores de incompatibilidade estavam no exercício dos respectivos cargos e funções, assim como às licitações iniciadas até 6 (seis) meses após a desincompatibilização. (art. 7º, II, da Resolução TSE n. 23.234/10 c/c art. 2º, § 3º, da Resolução n.º 7 do CNJ, incluído pela Resolução nº 229/16).

12.13 - A contratação de empresa pertencente a parente de magistrado ou servidor não abrangido pelas hipóteses expressas de nepotismo poderá ser vedada pelo TRE/PE, quando, no caso concreto, identificar risco potencial de contaminação do processo licitatório. (art. 2º, § 4º, da Resolução n.º 7 do CNJ, incluído pela Resolução n.º 229/16).

12.14 - Consoante o prescrito no art. 3.º da Resolução n.º 07, de 18/10/2005, em face da redação dada pela Resolução n.º 09, de 6/12/2005, do Conselho Nacional de Justiça, fica vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a 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 ou juizes vinculados ao **Contratante**.

12.15 - Consoante o prescrito na Resolução TSE n.º 23.234, de 25/03/2010, fica vedada a adjudicação e a posterior contratação de uma mesma empresa para dois ou mais serviços licitados, quando, por sua natureza, os serviços exijam a segregação de funções, de modo a assegurar a possibilidade de participação dos licitantes em todos os itens, estabelecendo a ordem de adjudicação entre eles.

12.16 - Informações complementares sobre a presente licitação poderão ser obtidas pelo telefone e fax nºs (81) 3194-9283 e 3194-9285, de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 14h00, ou pelos e-mails cpl@tre-pe.jus.br e trecplpe@gmail.com.

12.17 – Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

ANEXO I	Termo de Referência
ANEXO II	Modelo de Composição de Preços
ANEXO III	Informações do Contratante
ANEXO IV	Diretrizes de níveis de serviço

ANEXO V	Qualificações Técnicas Mínimas Exigidas
ANEXO VI	Termo de Vistoria
ANEXO VII	Modelo de Declaração de opção pela não realização de vistoria
ANEXO VIII	Minuta do Contrato
ANEXO IX	Cadastro para assinatura de Ata/Contrato

Recife, 08 de julho de 2019.

Aurora Capela Gomes
Assessoria de Editais e Contratos
Assessora-Chefe



**PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO**

ANEXO I

EDITAL DO PREGÃO N.º 012/19 – ELETRÔNICO

TERMO DE REFERÊNCIA

1 – DO OBJETO

A presente licitação visa à contratação de pessoa jurídica para a prestação 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

Os serviços deverão ser executados por meio de uma Central de Serviços, na modalidade de “atendimento remoto”, centralizada no edifício-sede do TRE-PE, podendo a qualquer tempo ser transferida para outra dependência do Tribunal, localizada na cidade do Recife, com comunicação prévia de 30 dias para a empresa contratada;

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;

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;

Os clientes dos serviços de TIC do TRE-PE que serão atendidos pela presente contratação são os magistrados, servidores efetivos e requisitados, estagiários e os funcionários contratados das empresas terceirizadas que atuam na Secretaria do Tribunal, nos Cartórios Eleitorais e nos Postos e Centrais de Atendimento ao Eleitor.

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

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

O objeto deste Termo de Referência é atualmente realizado por empresa terceirizada, Contrato TRE-PE nº. 004/2017, cuja vigência finda em 06 de maio de 2019. A contratação do serviço especificado pelo presente Termo de Referência visa manter a execução contínua do serviço de suporte remoto de TIC do TRE-PE.

De forma geral, consiste no atendimento a uma média mensal de 1300 chamados técnicos, oriundos de demandas dos cerca de 1962 usuários de TIC, aproximadamente 2000 microcomputadores (entre desktops e notebooks) e mais de 100 sistemas de

informação disponibilizados na secretaria e nos 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 desta licitação 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 TRE-PE nº. 004/2017.

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

Considerando a média mensal de 1.300 chamados técnicos registrados no atual Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC (vide item 1 do **Anexo III** – Quantitativo de chamados por mês e ano – do Edital), a presente contratação, **por estimativa**, terá como demanda prevista o atendimento de **26.000 chamados técnicos** no período de 20 (vinte) meses.

1.5 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.

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. Responderão pela gestão contratual:

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 V do edital.

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 III** do Contrato);

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 III** do Contrato).

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, neste Edital e anexos.

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.

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.

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 III do Contrato)	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 V do Edital e itens 3 e 4 do ANEXO III do Contrato)	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)

O instrumento formal para o fornecimento do serviço será o Contrato Administrativo.

Antes da realização do serviço, serão abertas Ordens de Serviço (vide modelo no item 2 do Anexo II do Contrato) 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 I do Contrato), 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 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.

2.1.7 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.

2.1.8 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 V do Edital.

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.

2.1.9 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.1) 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.3;

b.2) 10% sobre o valor total do Contrato de Prestação de Serviço, no caso de inexecução parcial das obrigações assumidas;

b.3) 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 I** do Contrato.

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 das versões mais recentes dos frameworks ITIL (Information Technology Infrastructure Library) e COBIT (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. A empresa terá o prazo de 6 meses, contados da solicitação do TRE-PE, para se adequar a novas versões dos frameworks supracitados.

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:

a) **ANO NÃO ELEITORAL:** segunda a sexta-feira no horário das 8h às 14h, com exceção dos dias em que ocorrer 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;

b) **ANO ELEITORAL:** O serviço deverá estar disponível de segunda a sexta-feira no horário das 8h às 19h, 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 data final definida em Portaria do Regional;

c) Disponibilidade do serviço aos sábados, domingos e feriados, em horário a ser definido e devidamente comunicado à contratada com antecedência mínima de 72h, em caso de ocorrência de Eleições Suplementares;

d) 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 edifício-sede do TRE-PE, localizado na Av. Gov. Agamenon Magalhães, nº 1.160, Graças, CEP 52010-904, na cidade do Recife/PE, podendo a qualquer tempo ser transferida para outra dependência do Tribunal, localizada na cidade do Recife, com comunicação prévia de 30 dias para a empresa contratada.

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 III** do Edital). Cabe ressaltar que não haverá pagamento adicional à Contratada nas janelas de atendimento estendido, situações relacionadas nos itens a, c e d 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 III** do Edital, 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 versão mais recente da 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 ou outra empresa terceirizada pelo TRE-PE para suporte de 2º Nível.

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 se 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 ou outra empresa terceirizada pelo TRE-PE para suporte de 2º Nível;
- 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) Estar ciente que, por se tratar de comunicação corporativa, todas as ligações e procedimentos poderão ser gravados para a fins de segurança, acompanhamento de qualidade e monitoramento psicológico dos envolvidos na comunicação. Devendo identificar os usuários no início do atendimento.

p) 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.

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/metastas 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 II** do Contrato.

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 IV** do Edital.

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 fora do horário de atendimento.

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. 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/metas 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 respon-

sabilidade 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.

5. CÓDIGO SIASG/CATSER – DESCRIÇÃO DO ITEM

O serviço solicitado está cadastrado no Comprasnet sob n.º 26980 – Central de Serviços de TIC.

6. PREÇO MÁXIMO ADMITIDO

O preço global máximo admitido é o que consta da tabela abaixo:

CHAMADO VALOR UNITÁRIO (R\$)	QUANTIDADE ESTIMADA DE CHAMADOS (20 meses)	VALOR TOTAL (R\$)
21,80	26.000	566.800,00
VALOR GLOBAL MÁXIMO ADMITIDO (R\$) 566.800,00 (quinhentos e sessenta e seis mil e oitocentos reais).		

7. SANÇÕES ESPECÍFICAS PARA A CONTRATAÇÃO

Conforme **Capítulo 9 do Edital e Minuta do Contrato (ANEXO VIII)**.



**PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO**

EDITAL DO PREGÃO N.º 012/19 – ELETRÔNICO

ANEXO II

MODELO DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS

CHAMADO VALOR UNITÁRIO (R\$)	QUANTIDADE ESTIMADA DE CHAMADOS (20 meses)	VALOR TOTAL (R\$)
	26.000	
VALOR GLOBAL MÁXIMO ADMITIDO (R\$)		().



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO

EDITAL DO PREGÃO N.º 012/19 – ELETRÔNICO

ANEXO III

INFORMAÇÕES DO CONTRATANTE

tem 1 – Quantitativo de chamados por mês e ano

	2014 ELEIÇÃO GERAL	2015	2016 ELEIÇÃO MUNICIPAL	2017	2018 ELEIÇÃO GERAL
JANEIRO	1075	739	1166	1073	1106
FEVEREIRO	1027	745	1593	949	1078
MARÇO	930	969	1535	1231	1070
ABRIL	1116	786	1407	984	1521
MAIO	1070	1018	1378	1453	1541
JUNHO	1040	918	1173	1120	1307
JULHO	1518	1290	1702	1482	1352
AGOSTO	1931	1222	1815	1389	1945
SETEMBRO	1646	1053	1454	1107	1670
OUTUBRO	1264	1187	1027	1363	1518
NOVEMBRO	879	1151	1337	1213	1331
DEZEMBRO	543	1095	947	904	663
	14039	12173	16534	14268	16102

**Dados extraídos do atual sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC em 22/01/2019 às 10h00.*

Item 2 – Distribuição de Chamados por Hora

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	16534

2017	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				1			1			1	1	
07:00 – 07:59	15	15	15	7	27	14	16	35	25	29	23	20	
08:00 – 08:59	100	93	111	83	143	127	122	152	109	139	137	114	
09:00 – 09:59	145	136	170	112	160	133	178	172	134	142	164	133	
10:00 – 10:59	108	87	123	111	170	115	153	155	176	139	132	105	
11:00 – 11:59	75	77	111	101	137	119	120	128	100	123	120	135	
12:00 – 12:59	86	87	116	86	150	97	117	129	102	99	102	77	
13:00 – 13:59	145	120	156	117	160	135	163	170	111	168	143	87	
14:00 – 14:59	150	92	130	129	150	145	151	162	112	166	100	78	
15:00 – 15:59	84	73	108	82	137	66	101	117	80	178	115	52	
16:00 – 16:59	68	67	76	69	98	68	84	61	65	74	61	42	
17:00 – 17:59	54	55	65	41	58	44	70	64	50	62	62	30	
18:00 – 18:59	23	36	27	29	37	41	109	31	31	27	34	23	
19:00 – 19:59	13	10	15	14	17	13	97	11	7	16	18	7	
20:00 – 20:59	4	1	5	2	7	2	1	1	3	1	1		
21:00 – 21:59	2		3	1	1	1			2				
22:00 – 22:59													
23:00 – 23:59													
TOTAL	1073	949	1231	984	1453	1120	1482	1389	1107	1363	1213	904	14268

2018	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	2		
06:00 – 06:59	2				1	1	3	1	2	6	3	
07:00 – 07:59	51	31	34	42	49	50	49	54	42	48	26	22
08:00 – 08:59	231	196	176	232	278	170	216	217	153	138	184	103
09:00 – 09:59	225	235	187	313	302	217	241	285	201	231	212	97
10:00 – 10:59	176	203	189	231	238	224	206	331	215	197	194	116
11:00 – 11:59	160	139	165	217	172	159	152	263	216	185	174	92
12:00 – 12:59	108	112	106	139	136	148	106	170	142	129	120	55
13:00 – 13:59	97	90	105	141	163	125	124	208	195	136	201	46
14:00 – 14:59	39	44	70	136	118	153	190	225	248	160	98	72
15:00 – 15:59	12	20	25	47	57	47	50	97	107	103	56	34
16:00 – 16:59	4	7	12	19	24	11	11	51	71	70	30	16
17:00 – 17:59	1	1	1	3	1		3	29	45	52	18	6
18:00 – 18:59				1		1	1	9	25	32	13	3
19:00 – 19:59						1		5	6	23	1	1
20:00 – 20:59									1	4	1	
21:00 – 21:59					1							
22:00 – 22:59					1					2		
23:00 – 23:59												
TOTAL	1106	1078	1070	1521	1541	1307	1352	1945	1670	1518	1331	663
												16102

**Dados extraídos do atual sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC em 22/01/2019 às 10h00.*

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**

- Desktop: 1900
- Notebooks: 100
- Impressoras:
 - Laser: 200
 - Matriciais: 500
- Scanners: 150

- **Software**

- **Sistemas Operacionais:**

- Windows XP
- Windows 7 Professional Edition
- Windows 10

- **Sistema de Diretório:**

- Microsoft Active Directory

- **Ferramentas de Escritório:**

- Microsoft Office (97, 2000, 2003 e 2016)
- 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:**

- Adobe Acrobat 7.0 Professional
- Adobe Acrobat 9 Standard
- Adobe InDesign CC 2017
- Aleph
- AltoQi Hydros V4
- AltoQi Lumine V4
- AutoCAD
- Autodesk 360
- Autodesk DWG TrueView
- Autodesk Revit
- Bizagi Modeler
- Borland Delphi 7
- CCleaner
- CorelDRAW Graphics Suite 2017
- CorelDRAW Graphics Suite X3
- DBX Extract Free
- doPDF
- Endereçador Escritório
- GIMP
- Google Earth
- Google SketchUp Free
- K-Lite Codec Pack
- Macromedia Dreamweaver 8
- Macromedia Fireworks 8
- Macromedia Flash 8
- Macromedia Flash Player
- Macromedia Shockwave Player
- Malwarebytes Anti-Malware
- Microsoft Office Visio 2007
- Microsoft Visio Viewer
- MozBackup
- Picasa
- QuickTime
- Skype
- UltraVnc
- VLC media player
- VOLARE
- Windows Media Player
- Windows Movie Maker

• **Links de comunicação**

- **Cartórios**

Velocidade	Quantidade
2Mbps	40
4Mbps	64
10Mbps	15
20Mbps	2
50Mbps	2
20Mbps	2

- **Sede**

Velocidade	Quantidade
30Mbps	1
50Mbps	2
100Mbps	2
400Mbps (concentradores dos cartórios)	2



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO

EDITAL DO PREGÃO N.º 012/19 – ELETRÔNICO

ANEXO IV

DIRETRIZES DE NÍVEIS DE SERVIÇO

DIRETRIZES DE NÍVEIS DE SERVIÇO						
Indicador	Tipo	Objetivo	Meta a cumprir	Instrumento de Medição	Periodicidade	Mecanismos de Cálculo
11. Índice de Satisfação dos Clientes Internos.	Qualidade	Garantir a plena satisfação dos usuários com os serviços de TIC.	Índice de Satisfação do Cliente Interno, utilizando a técnica NPS (Net Promoter Score), com valor superior a 80.	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.	$NPS = NP - ND$, sendo: NPS - índice de satisfação do usuário de TIC (<i>Net Promoter Score</i>) NP - percentual de usuários promotores (com avaliação entre 9 e 10) ND - percentual de usuários detratores (com avaliação entre 0 e 6).
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.	$Z = \text{Tempo (em minutos) de registro do primeiro contato com o usuário} - \text{Tempo (em minutos) de abertura do incidente e/ou requisição de serviço.}$ $X = ((\text{Total de chamados técnicos registrados no período, cujo tempo do primeiro contato com o usuário (Z) seja igual ou inferior a 15 minutos}) / (\text{Total de chamados técnicos registrados no período})) * 100.$

*Na contagem dos prazos supramencionados, não serão contabilizados os tempos fora do horário de atendimento.



**PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO**

EDITAL DO PREGÃO N.º 012/19 – ELETRÔNICO

ANEXO V

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 TIC;
- 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.



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO

EDITAL DO PREGÃO N.º 012/19 – ELETRÔNICO

ANEXO VI

TERMO DE VISTORIA

Ao

Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco – TRE-PE

Ref.: Pregão nº 012/19.

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 ____.

[RESPONSÁVEL DA EMPRESA]

SERVIDOR DO TRE-PE



**PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO**

EDITAL DO PREGÃO N.º 012/19 – ELETRÔNICO

ANEXO VII

MODELO DE DECLARAÇÃO DE OPÇÃO PELA NÃO REALIZAÇÃO DE VISTORIA

_____, portador(a) da CI/RG nº _____ e do CPF nº _____, Representante Legal/Responsável Técnico da empresa _____ - CNPJ _____, DECLARA, que conhece as condições locais para a execução do objeto e opta por não realizar a vistoria dos locais onde serão prestados os serviços, objeto desta licitação, responsabilizando-se pelos eventuais prejuízos decorrentes dessa opção.

Recife, __ de ____ de 2019

Assinatura e carimbo
(Representante Legal / Responsável Técnico da empresa)



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO

ANEXO VIII

MINUTA DO CONTRATO

Contrato n.º 10/2019
Processo SEI n.º 0037658-02.2018.6.17.8000
Pregão n.º 012/19 - Eletrônico

Contrato de prestação 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, celebrado entre a União, através do **Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco - TRE/PE**, e _____, na forma abaixo:

Pelo presente instrumento de Contrato de prestação de serviços, de um lado, a União, por meio do **Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco - TRE/PE**, com endereço na Avenida Governador Agamenon Magalhães, n.º 1160, Graças, Recife/PE, CEP 52.010-904, inscrito no CNPJ sob o n.º 05.790.065/0001-00, doravante denominado **Contratante**, neste ato representado pela sua Diretora-Geral, no uso da atribuição que lhe confere o inciso X, do Anexo V, artigo 1º, da **Portaria nº 1.149/18 - TRE-PE/PRES/DG/GABDG**, deste Tribunal, publicada no Diário de Justiça Eletrônico de **13 de dezembro de 2018**, Sra. Alda Isabela Saraiva Landim Lessa, brasileira, casada, Servidora Pública Federal, inscrita no CPF/MF sob o n.º 698.022.204-00, residente e domiciliada em Recife/PE, e de outro lado, _____, inscrita no CNPJ sob o n.º _____, aqui denominada **Contratada**, com endereço na _____, neste ato representada por seu _____, portador da Carteira de Identidade n.º _____, inscrito no CPF/MF n.º _____, residente na _____, n.º _____, sujeitos às normas da Lei n.º 10.520/02, aos Decretos n.ºs 3.555/00, 5.450/05 e 8.538/15, à Lei Complementar n.º 123/06, à Lei n.º 8.666/93, às Resoluções CNJ n.ºs 98/09, 169/13 e 248/18, à Resolução TSE n.º 23.234/10, Instrução Normativa TSE n.º 03/18 e Instrução Normativa TRE/PE n.º 29/19, ao Pregão que originou a presente contratação e à Proposta de __/__/__, apresentada pela **Contratada**, que integra este Contrato, independentemente de transcrição, têm entre si, justa e pactuada, a contratação dos serviços, mediante as cláusulas e condições seguintes.

- ANEXO I** - Tabela de Infrações e Pontos Perdidos – TIPP
- ANEXO II** - Modelos
- ANEXO III** - Termos
- ANEXO IV** - Planilha Orçamentária
- ANEXO V** - Memória de Cálculo
- ANEXO VI** - Declaração de Regime de Execução da Prestação de Serviço

DO OBJETO

Cláusula Primeira - O presente Contrato visa à contratação de empresa especializada para prestação 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, de acordo com as condições e especificações constantes do Termo de Referência (**ANEXO I** e demais anexos do Edital que originou o presente Contrato) e na Proposta da **Contratada**.

Parágrafo Primeiro - Os serviços deverão ser executados por meio de uma Central de Serviços, na modalidade de "atendimento remoto", centralizada no edifício-sede do **Contratante**, podendo a qualquer tempo ser transferida para outra dependência do Tribunal, localizada na cidade do Recife, com comunicação prévia de 30 dias para a empresa contratada.

Parágrafo Segundo - 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 no Termo de Referência (**ANEXO I** do Edital que originou a presente contratação).

Parágrafo Terceiro - O cumprimento de indicadores de nível de serviço será exigido para garantir a entrega dos produtos dentro de critérios de qualidade pré-definidos no Termo de Referência (**ANEXO I** do Edital que originou a presente contratação).

Parágrafo Quarto - Os usuários internos dos serviços de TIC do TRE-PE que serão atendidos pela presente contratação são os magistrados, servidores efetivos e requisitados, estagiários e os funcionários contratados das empresas terceirizadas que atuam na Secretaria do Tribunal, nos Cartórios Eleitorais e nos Postos e Centrais de Atendimento ao Eleitor.

Parágrafo Quinto - O objeto deste Contrato poderá sofrer acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento), conforme o artigo 65, § 1º da Lei n.º 8.666/93. A supressão poderá exceder esse limite, nos casos de acordo celebrado entre os contratantes, segundo dispõe o artigo 65, § 2º, inciso II da Lei n.º 8.666/93.

DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Cláusula Segunda - A **Contratada** deverá executar os serviços que constam da **Cláusula Primeira** deste Contrato, mormente no que diz respeito à dinâmica (item 2.1.2 do Termo de Referência - **ANEXO I** do Edital que originou a presente contratação), e demais disposições do Termo de Referência (**ANEXO I** do Edital que originou a presente contratação) e neste Contrato.

Cláusula Terceira - 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.

Parágrafo Primeiro - 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.

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

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

Cláusula Quarta - 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 do **Contratante**, para fins de melhoria contínua da qualidade do serviço prestado.

Cláusula Quinta - A medição da prestação do serviço será por resultado, ou seja, será efetuada a cada solicitação dos usuários e consolidada mensalmente conforme indicadores definidos no Termo de Referência (**ANEXO I** do Edital que originou a presente contratação).

Cláusula Sexta - 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 **Contratante** 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.

Cláusula Sétima - 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.

Cláusula Oitava - 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 **Contratante** para aprovação.

Parágrafo Primeiro - 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.

Parágrafo Segundo - 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.

DO LOCAL E HORÁRIO DE EXECUÇÃO

Cláusula Nona - O serviço deverá ser executado pela **Contratada** com recursos de infraestrutura tecnológica do **Contratante**, nas dependências deste e disponível da seguinte forma:

a) Ano não eleitoral: segunda a sexta-feira no horário das **8h às 14h**, 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;

b) Ano eleitoral: O serviço deverá estar disponível de segunda a sexta-feira no horário das **8h às 19h**, 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 data final definida em Portaria do Regional;

c) Disponibilidade do serviço aos **sábados, domingos e feriados**, em horário a ser definido e devidamente comunicado à **Contratada** com antecedência mínima de 72h, em caso de ocorrência de Eleições Suplementares;

d) 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**.

Cláusula Décima - O serviço será executado pela **Contratada** no TRE-PE, localizado na Av. Gov. Agamenon Magalhães, nº 1.160, Graças, CEP 52010-904, na cidade do Recife/PE, podendo a qualquer tempo ser transferida para outra dependência do Tribunal, localizada na cidade do Recife, com comunicação prévia de 30 dias para a empresa contratada.

Parágrafo Primeiro - O **Contratante** 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 III** do Edital que originou este Contrato.

Parágrafo Segundo - Cabe ressaltar que não haverá pagamento adicional à Contratada nas janelas de atendimento estendido, situações relacionadas nas alíneas "b", "c" e "d" da Cláusula anterior. A cotação de preço enviada no momento da apresentação das propostas deve levar em questão esta necessidade do Contratante.

DA VIGÊNCIA

Cláusula Décima Primeira -O prazo de vigência deste Contrato será de **20 (vinte) meses**, contado a partir de sua assinatura.

Parágrafo Único - O prazo de vigência deste Contrato poderá ser prorrogado, mediante aditamento do Contrato, quando houver interesse da Administração, por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no art. 57, II da Lei n.º 8.666/93.

DO PREÇO

Cláusula Décima Segunda - A **Contratada** receberá do **Contratante** pelos serviços executados, o **valor global estimado** de R\$ _____ (_____), dividido em **20 (vinte) parcelas** mensais estimadas de R\$ _____ (_____).

Parágrafo Único - Todos os impostos, taxas, fretes, encargos sociais, fiscais e trabalhistas, seguros, e taxas incidentes e quaisquer outros custos inerentes aos serviços, que incidam ou venham a incidir sobre o presente Contrato ou decorrentes de sua execução, serão de exclusiva responsabilidade da **Contratada**.

DO PAGAMENTO

Cláusula Décima Terceira - Pelos serviços efetivamente prestados, o **Contratante** efetuará o pagamento do preço proposto pela **Contratada**, mediante ordem bancária creditada na Conta-Corrente n.º _____, agência n.º _____, do Banco _____, em até **5 (cinco) dias úteis**, na hipótese de o valor da nota fiscal/fatura ser de até R\$17.600,00 (dezesete mil e seiscentos reais), e em até **10 (dez) dias úteis**, para valores superiores, contado da data do aceite e atesto pelo **TRE/PE** na nota fiscal/fatura, desde que não haja fato impeditivo provocado pela **Contratada**.

Parágrafo Primeiro - A Secretaria de Orçamento e Finanças deverá conferir toda a documentação referente à comprovação da quitação das obrigações impostas à Contratada, bem como efetuar, na fonte, todos os descontos legais.

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

Parágrafo Terceiro - 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 (**ANEXO I**).

Parágrafo Quarto - 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.

Parágrafo Quinto - 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.

<i>Total de pontuação perdida = pontuação perdida na avaliação dos Níveis de Serviço + pontuação perdida na avaliação dos Critérios Gerais</i>

Parágrafo Sexto - 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.

Parágrafo Sétimo - 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.

Parágrafo Oitavo - A aplicação da Pontuação Total máxima definida no parágrafo anterior por dois meses consecutivos poderá gerar outras sanções previstas neste contrato.

Parágrafo Nono - A fatura mensal deverá especificar o detalhamento dos serviços prestados, bem como discriminar as alíquotas dos impostos e contribuições inclusos no preço.

Parágrafo Décimo - O número do CNPJ constante da nota fiscal/fatura deverá ser aquele fornecido na fase de contratação.

Parágrafo Décimo Primeiro - **Eventual mudança no CNPJ** do estabelecimento da **Contratada** (matriz/filial) encarregado da execução da Contratação, **entre aqueles constantes dos documentos de habilitação**, terá de ser solicitada formal e justificadamente, com antecedência mínima de **8 (oito) dias úteis**, da data prevista para pagamento da nota fiscal.

Parágrafo Décimo Segundo - Em havendo erro na nota fiscal/fatura ou circunstâncias que impeçam a liquidação das despesas, a Contratada será oficialmente comunicada do fato pelo gestor do Contrato e, a partir daquela data, o pagamento ficará suspenso até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. O prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação e reapresentação do documento fiscal, que deverá ser entregue na sede do Contratante, no prazo mínimo de 10 (dez) dias antes da data de seu vencimento, sem qualquer ônus para o Contratante.

Parágrafo Décimo Terceiro - Caso a identificação de cobrança indevida ocorra após o pagamento da nota fiscal/fatura, o fato será informado à Contratada para que seja

feita o acerto (a crédito ou a débito) do valor correspondente no próximo documento de cobrança.

Parágrafo Décimo Quarto - Poderá ocorrer a **glosa do pagamento referente ao não atendimento aos referidos níveis de serviço**, conforme critérios indicados no **Anexo I do Contrato (Tabela de Infrações e Pontos Perdidos – TIPP)**.

Parágrafo Décimo Quinto - A Contratada deverá emitir documento fiscal em conformidade com a legislação tributária, sob pena de devolução para que haja o acerto do faturamento, apresentando-o devidamente **acompanhado da documentação descrita nos incisos subsequentes**:

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

b) Comprovante de regularidade fiscal;

c) Comprovante de regularidade trabalhista, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) ou equivalente, conforme exigência estabelecida pela Lei n.º 12.440/11, alterando o disposto no artigo 27, IV da Lei n.º 8.666/93;

Parágrafo Décimo Sexto - **Comprovação de atuação simultânea dos prestadores de serviço vinculados à contratada, em outras empresas ou órgãos**, a fim de afastar a incidência das obrigações impostas pela Resolução CNJ n.º 248/2018 em seu Art. 1º, ou caso caracterizada a exclusividade da mão de obra, em relação a esses profissionais:

a) Folha de pagamento do mês de referência ou contracheque individual de cada funcionário, e comprovante de depósito nominal;

b) Em caso de férias, o recibo de férias devidamente assinado, comprovante do depósito bancário do valor referente às férias e 1/3 (um terço) constitucional ou recibo de férias assinado;

c) comprovante de pagamento de auxílio-alimentação e vale-transporte, através de recibos datados e assinados ou de apresentação da respectiva guia de pagamento de inserção de créditos em cartão eletrônico, acompanhada do relatório emitido pelo órgão/empresa responsável pelo gerenciamento do benefício;

d) Folha de pagamento do 13º salário, com os respectivos comprovantes de pagamento;

e) Guia de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social (GFIP), referente ao mês da prestação do serviço, contendo a relação nominal dos empregados vinculados à execução do presente contrato em regime de exclusividade, com os respectivos comprovantes de pagamento;

f) Em caso de demissão, Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho e Termo de Recolhimento Rescisório do FGTS, com os respectivos comprovantes de pagamento, integrando-se à documentação exigida para pagamento da nota fiscal;

g) Quando exigível, os Termos de Rescisão deverão estar homologados pelo sindicato que assiste a categoria profissional do trabalhador;

h) Planilha orçamentária (PO), constante do **Anexo IV** deste Contrato, preenchida conforme Memória de Cálculo (**Anexo V** deste Contrato), uma para cada categoria profissional empregada na prestação do serviço.

Parágrafo Décimo Sétimo - No caso de eventual atraso de pagamento, desde que a **Contratada** não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pelo **Contratante**, entre a data referida no *caput* da **Cláusula Sétima** e a correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, a serem incluídos no pagamento seguinte ao da ocorrência, serão calculados aplicando-se a seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$, onde:

EM = Encargos Moratórios.

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

VP = Valor da parcela a ser paga;

I = Índice de compensação financeira = 0,0001644, assim apurado:

$$I = \frac{(TX/100)}{365} \rightarrow I = \frac{(6/100)}{365} \rightarrow I = 0,0001644$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%.

Cláusula Décima Nona - Restando caracterizada, a qualquer momento da execução do contrato, a prestação de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra, as provisões de encargos trabalhistas, a serem pagas pelo contratante à contratada, serão destacadas do valor mensal do contrato, conforme Resoluções n.º 169/2013 e 248/2018 do Conselho Nacional de Justiça, Resolução n.º 23.234/2010 do Tribunal Superior Eleitoral e Instrução Normativa n.º 03/18 do Tribunal Superior Eleitoral, e depositadas no Banco do Brasil.

a) os depósitos de que trata a presente Cláusula serão efetivados em conta-depósito vinculada específica - bloqueada para movimentação - aberta no Banco do Brasil e por Contrato, em nome da **Contratada**, unicamente para essa finalidade, e com movimentação somente por ordem do **Contratante**;

a.1) após a assinatura deste Contrato, o **Contratante** solicitará ao Banco do Brasil, mediante Ofício, a abertura de conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação -, devendo o Banco oficial ao **Contratante** sobre a abertura da aludida conta.

a.2) a Contratada deverá assinar, no prazo máximo de **20 (vinte) dias**, a contar da notificação do **Contratante**, os documentos de abertura da conta depósito vinculada e de termo específico do Banco do Brasil que permita ao Contratante ter acesso aos saldos e extratos, bem como vincule a movimentação dos valores depositados à autorização do **Contratante**, conforme modelo indicado no respectivo Termo de Cooperação, sob pena de aplicação das penalidades dispostas neste Contrato.

a.3) os saldos da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação, serão remunerados diariamente pelo índice da poupança conforme Termo de Cooperação.

b) **Serão destacados** do valor do pagamento mensal da Contratada, os valores referentes às provisões de encargos trabalhistas relativas a férias, 1/3 constitucional, 13º salário e multa do FGTS por dispensa sem justa causa, bem como a incidência dos encargos previdenciários e FGTS (INSS, Sesi/SESC/SENAI/SENAC/INCRA/SALÁRIO EDUCAÇÃO/FGTS/RAT+FAT/SEBRAE etc) sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário previstos para o período de contratação, para serem depositados em conta-depósito vinculada.

c) os depósitos serão efetuados, sem prejuízo da retenção, na fonte, da tributação sujeita a alíquotas específicas previstas na legislação pertinente, e, caso haja cobrança, do valor correspondente à taxa mensal de manutenção da conta-depósito vinculada, cobrada pela instituição financeira.

c.1) atualmente, não há cobranças de tarifas, por parte do Banco do Brasil, correspondente à taxa de manutenção da conta-depósito vinculada, o que não impede eventuais cobranças dessas tarifas quando da celebração deste Contrato.

c.2) a despesa tratada na **alínea "c"** para abertura e manutenção da conta-depósito vinculada deverá, caso seja cobrada pela instituição financeira e esta promova o desconto diretamente na conta-depósito, ser suportada na taxa de administração constante da proposta comercial da empresa, e serão retidos do pagamento mensal devido à Contratada e depositados na conta-depósito vinculada.

d) o montante mensal do depósito vinculado será igual ao somatório dos valores das seguintes rubricas:

d.1) férias;

d.2) 1/3 constitucional;

d.3) 13º salário;

d.4) multa do FGTS por dispensa sem justa causa;

d.5) incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário.

e) Os valores referentes às rubricas mencionadas na **alínea “d”** serão **destacados** do pagamento mensal à Contratada, desde que a prestação dos serviços ocorra **com dedicação exclusiva de mão de obra**, nas dependências do **Contratante**, independentemente da unidade de medida contratada, ou seja, posto de trabalho, homem/hora, produtividade, entrega de produto específico, ordem de serviço etc.

f) Os valores provisionados para o atendimento da **alínea “d”** serão **destacados** das planilhas de custos e formação de preços constantes da proposta.

g) a Contratada poderá solicitar autorização do **Contratante** para:

g.1) resgatar da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação -, os valores despendidos com o pagamento das verbas trabalhistas e previdenciárias que estejam contempladas nas mesmas rubricas indicadas na **alínea “d”**, desde que comprovado tratar-se de empregados alocados pela Contratada para prestação dos serviços contratados; e

g.2) movimentar os recursos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, diretamente para a conta-corrente dos empregados alocados na execução do contrato, desde que para o pagamento de verbas trabalhistas que estejam contempladas nas mesmas rubricas indicadas na **alínea “d”**.

h) para resgatar os recursos da conta-depósito vinculada, conforme previsto na alínea “g.1”, a Contratada, após pagamento das verbas trabalhistas e previdenciárias, deverá apresentar ao **Contratante** os documentos comprobatórios de que efetivamente pagou a cada empregado as rubricas previstas na **alínea “d”**;

h.1) a Contratada deverá apresentar, conforme o caso, a seguinte documentação para requerer a liberação das verbas trabalhistas e previdenciárias:

h.1.1) aviso prévio de férias ou recibo de férias assinado pelo empregado;

h.1.2) comprovante de pagamento de 13º salário;

h.1.3) termo de rescisão de contrato de trabalho, termo de homologação de contrato de trabalho e termo de quitação de rescisão de contrato de trabalho;

h.1.4) comprovante de transferência bancária para conta-salário de titularidade do empregado;

h.1.5) guia da Previdência Social (GPS), com o comprovante de pagamento do mês de competência da quitação da verba trabalhista;

h.1.6) guia de Recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social (GFIP), com comprovante de pagamento do mês de competência da quitação da verba trabalhista;

h.1.7) guia de Recolhimento Rescisório do FGTS (GRRF), com comprovante de pagamento da quitação da verba trabalhista.

h.2) o **Contratante** expedirá, após a confirmação do pagamento das verbas trabalhistas retidas, a autorização de que trata a alínea “g.1”, encaminhando a referida autorização ao Banco do Brasil no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela Contratada.

h.3) na situação descrita na **alínea “g.2”**, o **Contratante** solicitará ao banco público oficial que, no prazo de **10 (dez) dias úteis**, contados da data da transferência dos valores para a conta-corrente do beneficiário, apresente os respectivos comprovantes de depósitos.

h.3.1) quando a Contratada optar pela quitação das verbas trabalhistas na forma da **alínea “g.2”**, deverá fazê-lo no prazo adequado, a fim de que sejam resguardados todos os trâmites do **Contratante** e o cumprimento dos prazos previstos na legislação trabalhista cuja inobservância é de responsabilidade exclusiva da Contratada, na condição de empregadora.

h.4) Eventuais saldos remanescentes da conta-corrente vinculada serão liberados à Contratada **após cinco anos da data de encerramento da vigência do contrato, devendo o Contratante manter controle sobre os saldos eventualmente existentes.**

Parágrafo Primeiro - o pagamento deverá ser efetuado mediante apresentação de nota fiscal ou fatura pela **Contratada**, devidamente atestada, respeitadas as exigências dispostas no **Parágrafo Décimo Sétimo da Cláusula Décima Terceira**, acompanhada das seguintes comprovações:

a) pagamento da remuneração e das contribuições sociais (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Previdência Social), compatível com os empregados, vinculados à execução contratual, nominalmente identificados, quando se tratar de empregados da licitante vencedora e alocados nas dependências do **Contratante** para execução deste Contrato;

b) regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on line* ao Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido sistema, mediante apresentação dos documentos de regularidade previstos nos subitens 4.2.2, 4.2.3 e 4.2.4 do Edital que originou o presente Contrato;

c) cumprimento das obrigações trabalhistas, comprovando, inclusive, o pagamento do 13º salário, da concessão de férias e do respectivo pagamento do adicional de férias;

d) realização da despesa referente ao fornecimento de vale-transporte e vale-alimentação, através de recibos datados e assinados pelos seus empregados;

d.1) a comprovação da despesa referente ao Vale-Transporte poderá, também, ser feita pela apresentação de recibo da vendedora do benefício, na conformidade do art. 21 do Decreto n.º 95.247, de 17 de novembro de 1987 ou, caso a licitante utilize Vale Transporte Eletrônico, mediante a apresentação da respectiva guia de pagamento, acompanhada do relatório emitido pelo órgão responsável pelo gerenciamento do benefício, desde que o *status* assinalado para cada beneficiário seja “pronto para recarga” ou “recarregado totalmente”.

e) comprovante, conforme o caso, de cumprimento da convenção, do acordo coletivo ou da sentença normativa vigente;

f) demais obrigações dispostas em outras normas em relação aos empregados vinculados a este Contrato;

g) regularidade trabalhista, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) ou equivalente, conforme exigência estabelecida pela Lei n.º 12.440/11, alterando o disposto no artigo 27, IV da Lei n.º 8.666/93.

Parágrafo Segundo - Os comprovantes de que trata o **Parágrafo Primeiro** deverão ser correspondentes à última nota fiscal/fatura que tenha sido paga pelo **Contratante**. Na hipótese de se tratar da primeira nota fiscal/fatura da execução deste Contrato, deverão ser referentes ao mês faturado.

a) Tratando-se de pagamentos correspondentes à última nota fiscal/fatura referente à execução deste Contrato, em razão do término da vigência do ajuste ou de rescisão contratual, além dos comprovantes de que trata o **Parágrafo Primeiro**, deverão ser comprovados os pagamentos aos empregados das verbas rescisórias ou demonstrando que os empregados foram realocados, pela **Contratada**, em outra atividade, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho, observado o disposto na alínea “b”, do “caput” e **Parágrafo Primeiro**.

b) Nos casos de serviço continuado com alocação exclusiva de mão de obra, somente será considerado integralmente executado este Contrato após a comprovação, pela **Contratada**, do adimplemento de todas as obrigações trabalhistas;

c) As comprovações de que trata o **Parágrafo Primeiro** deverão ser feitas por documentos que permitam aferir o adimplemento em relação a cada empregado alocado na execução deste Contrato;

d) As comprovações requeridas no **Parágrafo Primeiro - à exceção da exigência de regularidade fiscal** - somente serão exigidas se não estiverem consignados, no contrato, os procedimentos estabelecidos nos incisos XIV, XV e XIII do art. 17 da Resolução 23.234/10 do TSE.

Cláusula Vigésima - O pagamento será efetuado mensalmente pelo **Contratante** 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) (**ANEXO I**), devidamente homologados pelo gestor do contrato.

DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Cláusula Vigésima Primeira - O valor pactuado neste Contrato poderá ser revisto mediante solicitação da **Contratada** com vistas à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro deste Instrumento, na forma do art. 65, II, “d”, da Lei n.º 8.666/93 e observadas as eventuais solicitações, que deverão se fazer acompanhar de comprovação da superveniência do fato imprevisível ou previsível, porém de consequências incalculáveis, bem como de demonstração analítica de seu impacto nos custos deste Contrato.

DA FISCALIZAÇÃO

Cláusula Vigésima Segunda - Será de responsabilidade do Contratante acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços contratados por meio dos servidores designados no processo SEI indicado no preâmbulo deste Contrato.

DO REAJUSTE

Cláusula Vigésima Terceira - Os preços propostos poderão sofrer reajustes, mediante solicitação da **Contratada**, desde que respeitada a periodicidade mínima de 1 (um) ano, contada da data da apresentação da proposta, ou da data do orçamento a que a proposta se refere, tomando por base a variação do IPCA - Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo/IBGE, ou outro que venha a substituí-lo, ou seja, determinado pelo Governo Federal.

DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

Cláusula Vigésima Quarta - O **Contratante** obriga-se a arcar com as despesas de publicação do extrato deste Contrato no Diário Oficial da União, que será providenciada pela Administração até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo máximo de 20 (vinte) dias daquela data, nos termos do Parágrafo Único do art. 61 da Lei n.º 8.666/93.

Cláusula Vigésima Quinta - Constituem, ainda, obrigações do **Contratante**:

a) efetuar os pagamentos nas condições e preços ora pactuados, desde que não haja óbice legal ou fato impeditivo provocado pela **Contratada**;

b) Permitir o acesso dos empregados da **Contratada**, devidamente identificados, às suas dependências para execução de serviços, quando necessário;

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

d) disponibilizar as instalações, o mobiliário e as estações de trabalho necessários à execução do serviço nas dependências do **Contratante**;

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

f) disponibilizar ferramenta para apoio à gestão do conhecimento (Base de Conhecimento), sendo vedado à **Contratada** utilizar ferramenta própria;

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

h) comunicar oficialmente à **Contratada** quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento do serviço prestado;

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

j) proporcionar os recursos técnicos e logísticos necessários, definidos no Termo de Referência (**ANEXO I** do Edital que originou a presente contratação), para que a **Contratada** possa executar o serviço conforme as especificações acordadas;

k) 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;

l) 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 **Contratante** relacionados à execução do serviço.

m) as permissões de acesso aos sistemas e equipamentos serão fornecidas mediante solicitação ao Gestor do Contrato, obedecendo ao disposto nas respectivas normas de segurança;

n) quando houver atualização de normas e orientações de segurança, o Gestor do Contrato deverá adequar os itens pertinentes do **Anexo III** do Contrato para que reflitam as atualizações, mediante ciência formal dos prestadores de serviços da **Contratada**.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Cláusula Vigésima Sexta - Será de responsabilidade da **Contratada** a realização dos serviços constantes da **Cláusula Primeira** deste Contrato, com obediência a todas as condições estabelecidas em lei, no Edital que originou a presente contratação, neste Contrato, bem como as oferecidas em sua proposta.

Parágrafo Primeiro - Em relação aos **Recursos Humanos empregados**, obriga-se a **Contratada** a:

a) recrutar e selecionar os profissionais necessários à realização dos serviços, mantendo a qualificação técnica mínima exigida (**ANEXO V** do Edital que originou este Contrato);

b) Fornecer ao **Contratante**, 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;

c) fornecer ao TRE/PE, antes da data de início da realização dos serviços, declaração, conforme modelo presente no **Anexo VI** deste Contrato;

d) restando identificada, a qualquer momento da execução do contrato, a dedicação exclusiva de mão de obra, no órgão contratante, pelos empregados vinculados à empresa contratada, far-se-á necessária aplicação do disposto na Resolução CNJ nº 169/2013 e suas alterações, contidas nas Resoluções CNJ nº 183/2013 e nº 248/2018;

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

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

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

d.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 03/18/TSE".

d.4) Caberá à Contratada, além de apresentar mensalmente a planilha preenchida, junto com a informação do quantitativo de profissionais alocados, por categoria, para realizar os serviços pactuados, reajustar os valores planilhados sempre que houver registro de instrumento coletivo de trabalho na entidade sindical relacionada, já que a atualização salarial tem reflexos nos valores a serem retidos provisionados em conta-depósito vinculada por este Tribunal;

d.5) Caberá à Contratada, caso deseje afastar as provisões em conta-depósito vinculada, comprovar que o(s) empregado(s) alocados para a prestação dos serviços atua(m), simultaneamente, em outros órgãos/empresas, de modo a descaracterizar a exclusividade.

e) manter seus profissionais nas dependências do **Contratante** adequadamente trajados e identificados com uso permanente de crachá, com foto e nome visível;

f) manter atualizada a documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação ao **Contratante**, sempre que solicitada;

g) 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;

g.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 que originou a presente contratação, seu Termo de Referência (**ANEXO I**) e neste Contrato.

g.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.

h) realizar o pagamento dos salários e benefícios mensais e diários dos empregados nas datas regulamentares;

i) controlar a jornada de trabalho dos profissionais que estiverem prestando serviço no **Contratante**, garantindo que sejam observados os limites previstos na Convenção Coletiva da Categoria;

j) responsabilizar-se pela remuneração do serviço extraordinário eventualmente prestado, sem repassar o custo para o **Contratante**;

k) caso esteja caracterizada a exclusividade da mão de obra, 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;

l) no momento da assinatura do contrato, autorizar o **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;

m) 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;

n) manter o **Contratante** 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;

o) 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 (Item 1 do **ANEXO III**);

p) 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 III**), devidamente assinado;

q) 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 **Contratante**. Deve ser entregue o Termo de Ciência (vide item 3 do **III**) de cada um dos profissionais da **Contratada**, devidamente assinado, em até 2 (dois) dias antes de iniciar suas atividades junto ao **Contratante**;

r) 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 **III**) de cada um dos profissionais da **Contratada**, devidamente assinado, em até 2 (dois) dias antes de iniciar suas atividades junto ao **Contratante**;

s) 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 **Contratante**;

s.1) o pedido de afastamento será motivado e justificado pelo **Contratante**.

t) 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 **Contratante**.

Cláusula Vigésima Sétima - Todo o pessoal utilizado na execução dos serviços deverá ser vinculado à **Contratada**, única e exclusiva responsável pelo pagamento de sua remuneração, assim como por todos e quaisquer encargos trabalhistas, previdenciários e recolhimento dos tributos e taxas incidentes.

Cláusula Vigésima Oitava - Constituirão, ainda, obrigações da **Contratada**:

a) Dar plena e fiel execução ao contrato, respeitadas todas as cláusulas e condições estabelecidas no presente instrumento;

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) Acatar as observações e decisões da gestão contratual;

d) 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;

e) Executar os serviços com observância às normas previstas no presente contrato, no edital que originou esta contratação, em conformidade com a legislação vigente;

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 as evidências e o detalhamento das atividades executadas, tendo em vista o 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 II do Contrato. **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 (**Anexo III**), 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.

u) comunicar ao **Contratante** qualquer modificação em seu endereço, sob pena de se considerar perfeita a notificação realizada no endereço constante neste Contrato;

v) atender às solicitações e determinações do **Contratante**, nos prazos estabelecidos neste Contrato, bem como fornecer todas as informações e elementos necessários à fiscalização dos serviços;

w) manter, durante toda a execução do objeto licitado, em compatibilidade com as obrigações assumidas por ela, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, nos termos do inciso XIII do art. 55 da Lei n.º 8.666/93;

x) manter as condições de sustentabilidade exigidas para o certame durante toda a vigência deste Contrato, o que poderá ser verificado a qualquer tempo pelo TRE/PE;

y) apresentar declaração de atendimento aos requisitos de sustentabilidade previstos no Capítulo - DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE, do Edital que gerou o presente Contrato, no prazo de **24 (vinte e quatro) horas**, contado a partir da assinatura do contrato;

y.1) O setor demandante poderá realizar diligências para verificar a adequação do objeto ofertado ao exigido no instrumento convocatório em relação ao disposto no capítulo dos Critérios de Sustentabilidade;

Cláusula Vigésima Nona - A **Contratada** deverá informar ao TRE/PE qualquer mudança na situação jurídica de optante do SIMPLES, na forma da Instrução Normativa SRF n.º 1.234/12, da Secretaria da Receita Federal do Brasil, se for o caso.

DA GARANTIA

Cláusula Trigésima - Em até **10 (dez) dias úteis**, contados do recebimento da via do Contrato, devidamente assinada, a **Contratada** deverá apresentar garantia correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor total do serviço, a fim de assegurar a sua execução, em uma das seguintes modalidades, consoante o art. 56 da Lei n.º 8.666/93:

a) caução em dinheiro ou título da dívida pública;

b) seguro-garantia;

c) fiança bancária.

Cláusula Trigésima Primeira - A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá assegurar o pagamento de:

a) Prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;

b) Multas punitivas aplicadas à contratada;

c) Prejuízos diretos causados ao contratante, decorrentes de culpa ou dolo, durante a execução do contrato;

d) Obrigações previdenciárias e trabalhistas não honradas pela contratada.

Parágrafo Primeiro - No caso de apresentação de garantias nas modalidades seguro-garantia ou fiança bancária, o prazo de validade desta garantia deverá ser superior ao da vigência do contrato em três meses, no mínimo, de sorte a contemplar tempo hábil para as resilições dos contratos de trabalho.

Parágrafo Segundo - No caso de fiança bancária, deverá constar do instrumento a renúncia expressa do fiador aos benefícios do art. 827 do Código Civil Brasileiro (Lei n.º 10.406/02).

Parágrafo Terceiro - Na hipótese de garantia prestada através de caução em dinheiro, o depósito deverá ser efetuado, obrigatoriamente, junto à Caixa Econômica Federal, em favor da **Contratante**. A **Contratada** deverá apresentar ao gestor deste Contrato 1 (uma) via do Recibo de Caução e 1 (uma) cópia do comprovante de depósito.

Parágrafo Quarto - Se a opção de garantia for a de seguro-garantia ou fiança bancária, estes deverão ser apresentados em original, com validade até o término da vigência deste Contrato.

Cláusula Trigésima Segunda - A **Contratada** se obriga a apresentar nova garantia, no prazo máximo de dois dias antes do seu vencimento ou no caso de prorrogação do contrato, sendo que no caso de redução do seu valor em razão de aplicação de quaisquer penalidades, ou ainda, após a assinatura de termo aditivo que implique na elevação do valor do contrato, o prazo máximo de apresentação de nova garantia ou de garantia complementar será de até **10 (dez) dias**, contado da publicação do referido aditamento, mantendo-se o percentual estabelecido acima.

Parágrafo Primeiro - A não apresentação da garantia, ou da sua complementação, quando for o caso, fora do prazo estabelecido, sem justificativa, ensejará a aplicação das sanções previstas neste contrato.

Parágrafo Segundo - A liberação da garantia prestada para assegurar a execução dos serviços somente poderá ser pleiteada pela **Contratada** após o atesto de todas as Nota Fiscais e efetivação dos pagamentos referentes aos serviços prestados pela **Contratada**.

DAS PENALIDADES

Cláusula Trigésima Terceira- Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666/93 e do art. 7º, da Lei nº 10.520/02, a **Contratada** que:

a) inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

b) ensejar o retardamento da execução do objeto;

c) fraudar na execução do contrato;

d) comportar-se de modo inidôneo;

d.1) considera-se comportamento inidôneo, entre outros:

d.1.1) a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

d.1.2) atos como os descritos nos arts. 90, 92, 93, 94, 95 e 97 da Lei nº 8.666/93.

d.1.3) possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH nº 4, de 11 de maio de 2016;

d.1.4) ter sido condenada, a licitante vencedora ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta à previsão aos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto nº 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT nºs 29 e 105;

e) cometer fraude fiscal;

f) não mantiver a proposta.

Cláusula Trigésima Quarta - A Contratada que cometer qualquer das infrações discriminadas na Cláusula acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

a) advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para o TRE/PE;

b) Multa de:

b.1) 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.3;

b.2) Até 10% sobre o valor total do Contrato de Prestação de Serviço, no caso de inexecução parcial das obrigações assumidas;

b.3) 20% sobre o valor total do Contrato de Prestação de Serviço, no caso de inexecução total das obrigações assumidas.

c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o TRE/PE, **pelo prazo de até dois anos**;

d) impedimento de licitar e contratar com a União com o consequente descredenciamento no SICAF, **pelo prazo de até cinco anos**;

e) 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 o TRE/PE pelos prejuízos causados.

Parágrafo Primeiro - Afora os percentuais de multa apresentados na presente cláusula, incidentes sobre o valor total do Contrato, o valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado à conclusão das solicitações encaminhadas pelas unidades de gestão da infraestrutura de TIC através do Sistema de Acompanhamento de Chamados (SAC).

Parágrafo Segundo - A inexecução parcial do objeto se caracterizará pelo não cumprimento de uma obrigação imposta à contratada ou pela não execução de alguma atividade solicitada pela gestão e constante do catálogo de serviços.

Parágrafo Terceiro - A inexecução total do objeto se caracterizará pela não execução de nenhuma obrigação da contratada.

Cláusula Trigésima Quinta - Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666/93, as empresas ou profissionais que:

a) tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

b) tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

c) demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

Cláusula Trigésima Sexta - A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à **Contratada**, observando-se o procedimento previsto na Lei n.º 8.666/93, e subsidiariamente a Lei n.º 9.784/99.

Parágrafo Primeiro - A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

Cláusula Trigésima Sétima - As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

DA RESCISÃO

Cláusula Trigésima Oitava- A inexecução total ou parcial do presente Contrato enseja sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em lei ou regulamento, mediante formalização e assegurados o contraditório e a ampla defesa.

Parágrafo Primeiro - Constituem motivos para a rescisão:

I - inadimplemento da **Contratada**, caracterizado nas seguintes hipóteses:

a) não-cumprimento ou cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;

b) subcontratação total ou parcial de seu objeto, associação da **Contratada** com outrem, cessão ou transferência total ou parcial, bem como fusão, cisão ou incorporação, não admitidas neste Contrato;

c) paralisação dos serviços sem justa causa e prévia comunicação ao **Contratante**;

d) cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas na forma do art. 67, § 1º, da Lei n.º 8.666/93;

e) atraso injustificado na prestação dos serviços contratados;

f) desatendimento das determinações da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução deste Contrato, assim como a de seus superiores;

g) decretação de falência ou instauração de insolvência;

h) dissolução da sociedade;

i) alteração social, ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que, a juízo do **Contratante**, prejudique a execução deste Contrato;

j) descumprimento do disposto no art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal, sem prejuízo das sanções penais cabíveis.

II - razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinado o **Contratante**, e exaradas no processo administrativo a que se refere este Contrato.

III - inadimplemento do **Contratante**, caracterizado nas seguintes hipóteses:

a) supressão dos serviços, sem a anuência da **Contratada**, que acarrete modificação do valor inicial deste Contrato além do limite permitido no § 1º do art. 65 da Lei n.º 8.666/93;

b) suspensão de sua execução por ordem escrita da Administração, por prazo superior a **120 (cento e vinte) dias**, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações, assegurado à **Contratada**, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;

c) atraso superior a **90 (noventa) dias** dos pagamentos devidos pela Administração, decorrentes dos serviços, ou parcelas deste, e do fornecimento, já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado à **Contratada** o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação.

IV - ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução deste Contrato.

Parágrafo Segundo - No caso de rescisão deste Contrato, sem culpa da **Contratada**, caberá a essa o valor referente à execução deste Contrato, o ressarcimento dos prejuízos regularmente comprovados, a devolução da garantia e o pagamento da desmobilização quando for o caso, até a data da dissolução do vínculo contratual, conforme disposto no art. 79, § 2º, II, da Lei n.º 8.666/93.

Parágrafo Terceiro - São tipos de rescisão, nos termos do art. 79, da Lei n.º 8.666/93:

a) rescisão por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos dos incisos I a XII e XVII, do art. 78;

b) amigável, por acordo entre as partes;

c) judicial.

DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Cláusula Trigésima Nona - A despesa decorrente do presente Contrato correrá por conta dos seguintes elementos orçamentários:

Natureza da Despesa - 3390.40.10 - Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação -PJ/Suporte a usuários de T.I.

Nota de Empenho - _____, de xx/xx/2019

Valor Global - R\$ _____ (_____)

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula Quadragésima - Consoante o prescrito no art. 3.º da Resolução n.º 7, de 18/10/2005, em face da redação dada pela Resolução n.º 9, de 6/12/2005, do Conselho Nacional de Justiça, fica vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação deste Contrato de prestação de serviços com empresa que venha a 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 ou juízes vinculados ao **Contratante**.

Cláusula Quadragésima Primeira - O Foro da Justiça Federal desta Capital é o competente para dirimir eventuais litígios decorrentes do presente Contrato.

Cláusula Quadragésima Segunda - Aplica-se à execução do presente Contrato e, em especial aos casos omissos, a Lei n.º 8.666/93 e alterações, bem como, no que couber, a legislação aplicável ao caso concreto.

E, por estarem assim, justas e de acordo, assinam as partes o presente Contrato, em 2 (duas) vias de igual teor e forma, e para um só efeito, juntamente com as testemunhas abaixo.

Recife, xx de xxxxxx de 2019.

CONTRATANTE - Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco - TRE/PE
Alda Isabela Saraiva Landim Lessa
Diretora-Geral
CPF/MF 698.022.204-00

CONTRATADA - _____
Representante Legal
CPF/MF

TESTEMUNHAS - _____
Aurora Capela Gomes
CPF/MF 768.051.664-20

Valéria Farias de Miranda
CPF/MF 933.017.824-34



**PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO**

ANEXO I - 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.	NPS = NP – ND, sendo: NPS - índice de satisfação do usuário de TIC (<i>Net Promoter Score</i>) NP - percentual de usuários promotores (com avaliação entre 9 e 10) ND - percentual de usuários detratores (com avaliação entre 0 e 6).	NPS >= 80	0
			60 <= NPS < 80	20
			NPS < 60	40
NS-02	I2. Eficiência no atendimento ao usuário.	Z = Tempo (em minutos) de registro do primeiro contato com o usuário – Tempo (em minutos) de abertura do incidente e/ou requisição de serviço. X = ((Total de chamados técnicos registrados no período, cujo tempo do primeiro contato com o usuário (Z) seja igual ou inferior a 15 minutos)/ (Total de chamados técnicos registrados no período)) * 100.	X >= 90%	0
			80% <= X < 90%	20
			X < 80%	40

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	Finalizar o chamado técnico sem anuência do solicitante ou antes de 3 (três) tentativas de contato.	Por ocorrência	10		
CG-03	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-04	Deixar de incluir detalhamento completo das ações realizadas na solução dos incidentes e solicitações.	Por ocorrência	10		
CG-05	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-06	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-07	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do TRE/PE utilizados.	Por ocorrência	20		
CG-08	Deixar de cumprir e/ou implementar as rotinas em conformidade com a Política de Segurança.	Por ocorrência	20		
CG-09	Deixar de entregar e apresentar Relatório Gerencial de Serviços, até o quinto dia útil do mês subsequente.	Por dia útil	20		
CG-10	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:



**PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO**

**ANEXO II
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 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.
- 1.2. Tabela com índice do indicador I2;

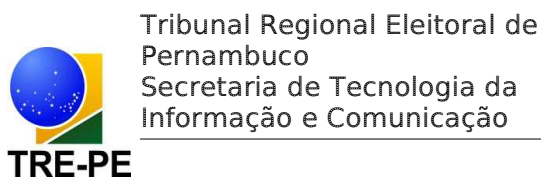
2. Informações de qualidade

- 2.1. Tabela com o índice do indicador I1;
- 2.2. Lista com atividades de melhoria e capacitação a serem executadas no mês subsequente;
- 2.3. 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



Ordem de Serviço nº. XX/2019

Contrato TRE-PE nº. 012/2019

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:

- 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);
- Experiência mínima de 1 (um) ano em suporte a usuários de TI;
- 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;
- 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:

- Ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores em nível de configuração, software básico e aplicativos de automação de escritório;
- Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
- Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- Possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários;
- Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

3. Informações complementares

4. Assinaturas

4.1 Fiscal Demandante	4.2 Responsável pelo recebimento da ordem de serviço pela contratada
	Recebido.
[SERVIDOR] MATRÍCULA E UNIDADE Data: __/__/__	[PREPOSTO] Data: __/__/__



**PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO**

ANEXO III - TERMOS

ITEM 1 - TERMO DE NOMEAÇÃO DE PREPOSTO

Contrato n.º 012/2019

Por meio deste instrumento, a _____ nomeia e constitui seu preposto, o(a) Sr.(a) _____, 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 ____.

[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
--

[NOME DA EMPRESA]

CONTRATO N.º 012/2019

_____, signatário do Contrato n.º ____/____, 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/ou celulares ou manter-se nas dependências do Contratante, das 8 às 14 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 ____.

[IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO PREPOSTO]

[IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO REPRESENTANTE DA EMPRESA]

ITEM 3 - TERMO DE CIÊNCIA

[NOME DA EMPRESA]

CONTRATO N.º 012/2019

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

1. Resolução TRE-PE nº 16/2001, que dispõe sobre a utilização de equipamentos de informática, ambiente de rede Intranet e Internet e correio eletrônico;
2. Resolução TRE-PE nº 164/2012, que dispõe sobre normas relativas à política de segurança da informação na Justiça Eleitoral;
3. Resolução TRE-PE nº 208/2014, que institui o Código de Ética do TRE-PE;
4. INT n.º 2/2012 TRE-PE: Regulamenta o uso da rede sem fio externa da Justiça Eleitoral de Pernambuco;
5. INT n.º 3/2014 TRE-PE, estabelece normas gerais para garantir a segurança física das instalações da Justiça Eleitoral em Pernambuco;
6. 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;
7. INT n.º 11/2016, institui a política de gestão de ativos de TIC da Justiça Eleitoral de Pernambuco;
8. 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;
9. Instrução Normativa n.º 16/2017: Estabelece normas gerais para garantir a Gestão de Incidentes de Segurança da Informação da Justiça Eleitoral de Pernambuco;
10. Portaria TRE-PE n.º 1110/2018: Institui a Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco.

Recife, ____ de _____ de ____.

[IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO PROFISSIONAL]

ITEM 4 - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO
--

_____, profissional prestador do serviço
objeto do Contrato n.º ____/____, 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/CONFIDENCIAIS de propriedade exclusiva do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco;
2. As INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS definidas no item '1' são proprietárias e confidenciais, e só estão sendo reveladas ao profissional em razão da realização dos serviços previstos no contrato acima referido, e por nenhuma outra razão, não desejando o TRE-PE transmitir à CONTRATADA qualquer interesse ou direito de propriedade intelectual, nem tornar tais INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS públicas ou de conhecimento comum;
3. A expressão INFORMAÇÕES RESTRITAS/CONFIDENCIAIS 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;
4. Neste ato comprometo-me a não copiar, não usar em meu próprio benefício, nem revelar ou mostrar a terceiros, nem publicar tais INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, sem a anuência formal e expressa do TRE-PE, persistindo a obrigação de sigilo por tempo indeterminado após o encerramento do que originou o presente termo;
5. 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;
6. 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;

7. 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 ____.

[IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO PROFISSIONAL]

Item 5 – TERMO DE RESPONSABILIZAÇÃO DE PATRIMÔNIO
--

[NOME DA EMPRESA]

CONTRATO N.º 012/2019

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

Recife, ____ de _____ de ____.

[IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO PREPOSTO]

[IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO REPRESENTANTE DA EMPRESA]



Poder Judiciário Federal
Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco

ANEXO IV - PLANILHA ORÇAMENTÁRIA (PO)

SERVICE DESK			
PLANILHA ORÇAMENTÁRIA PARA PROVISÃO DE CONTA VINCULADA			
Nº do Processo:			
Licitação nº			
Data da proposta (dd/mm/aaaa):			
Município/UF:	Recife/PE		
A proposta foi elaborada com base no Salário Normativo de R\$ da categoria,			
registrada no Ministério do trabalho e Emprego - M T E em			
Nº de meses de execução:			
Tipo de Serviço:			
Unidade de Medida:			
Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida):			
MÃO DE OBRA			
MÃO DE OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL			
Dados complementares para composição dos custos referentes à mão de obra			
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)		Service Desk
2	Salário Normativo da categoria profissional		
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)		
4	Data base da categoria (dd/mm/aaaa)		
MÓDULO 1: Composição da Remuneração			
1	Composição da Remuneração	%	Valor (R\$)
A	Salário Base		
Total da Remuneração			
MÓDULO 2: Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários			
Submódulo 2.1 – 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias			
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		Valor (R\$)
A	13º Salário		
B	Férias e Adicional de férias		
Subtotal			
C	Incidência do submódulo 2.2 sobre o 13º salário e adicional de férias		
TOTAL			
Submódulo 2.2 – Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições			
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições		Valor (R\$)
A	INSS		
B	Salário Educação		
C	SAT – GIIL/RAT		
D	SESC ou SESI		
E	SENAI - SENAC		
F	SEBRAE		
G	INCRA		
H	FGTS		
TOTAL			

Submódulo 2.3 – NÃO SE APLICA			
Quadro-Resumo do Módulo 2 – Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários			
2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)	
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições		
TOTAL			
MÓDULO 3: Provisão para Rescisão			
3	Provisão para rescisão	%	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado		
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		
C	Multa do FGTS e CS sobre o Aviso Prévio Indenizado		
	FGTS		
	Contribuição Social		
D	Aviso prévio trabalhado		
E	Incidência do submódulo 2.2 sobre aviso prévio trabalhado		
F	Multa do FGTS e CS sobre o Aviso Prévio Trabalhado		
	FGTS		
	Contribuição Social		
TOTAL			
MÓDULO 4: Custo de Reposição do Profissional Ausente			
Submódulo 4.1 – Ausências Legais			
A	Férias		
TOTAL			
Submódulo 4.2 – NÃO SE APLICA			
Quadro Resumo do Módulo 4 – Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4	Custo de reposição do profissional ausente	Valor (R\$)	
4.1	Ausências legais		
TOTAL			
MÓDULO 5 – NÃO SE APLICA			
MÓDULO 6 – NÃO SE APLICA			
Provisionamento para Conta Vinculada			
Rubricas	13º Salário e adicional de férias	Valor (R\$)	
A	13º Salário (2.1-A)		
B	Adicional de férias (2.1 – B)		
C	Incidência do submódulo 2.2 sobre o 13º salário e adicional de férias {(2.1 – C)+(4.1 – A x TOTAL do submódulo 2.2)}		
D	Multa do FGTS e CS do aviso prévio indenizado (3 – C)		
E	Multa do FGTS e CS do aviso prévio trabalhado (3 – F)		
F	Férias (4.1 – A)		
VALOR TOTAL POR EMPREGADO			



**Poder Judiciário Federal
Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco**

ANEXO V - MEMÓRIA DE CÁLCULO

MEMÓRIA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇO

*****NOME DO SERVIÇO*****

Cálculos do Módulo 1 – Composição da Remuneração

O valor da remuneração foi baseado no piso salarial constante na Cláusula XXXXX, alínea "X", da Convenção Coletiva SINDPD/PE, de XX/XX/201X, data-base xxxxx/201x.

Cálculos do Módulo 2 – Encargos e benefícios Anuais, Mensais e Diários

Submódulo 2.1 – 13º salário, Férias e adicional de férias

Item	Encargo	Memória de Cálculo
A	13º Salário	Valor da remuneração dividido pelo número de meses do ano.
B	Férias e Adicional de férias	40% do valor da remuneração, nos termos da Cláusula Décima Quarta da Convenção Coletiva, dividido pelo número de meses do ano.
C	Incidência do submódulo 2.2 sobre o 13º salário e adicional de férias	Valor da soma do 13º salário mais o adicional de férias, multiplicado pelo percentual do submódulo 4.1.

Submódulo 2.2 – Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições

Todos os percentuais são aplicados sobre o valor da remuneração

Item	Encargo	Memória de Cálculo (%)
A	INSS	20
B	Salário Educação	2,5
C*	SAT – GIIL/RAT	6
D	SESC ou SESI	1,5
E	SENAI ou SENAC	1
F	SEBRAE	0,6
G	INCRA	0,2
H	FGTS	8
TOTAL		39,8

*C. Seguro de Acidente de Trabalho GIIL/RAT

GIIL/RAT – valor máximo 3%

FAP – 2,00 – maior valor possível, conforme Decreto nº 6.957/2009.

(C) = 3% x 2 = 6%

Obs: O licitante deve preencher o item C das planilhas de composição de custos e formação de preços com o valor de seu FAP, a ser comprovado no envio de sua proposta adequada ao lance vencedor, mediante apresentação da GFIP ou outro documento apto a fazê-lo.

Submódulo 2.3 – NÃO SE APLICA

Cálculos do Módulo 3 – Provisão para Rescisão

Item	Encargo	Memória de Cálculo
A*	Aviso prévio indenizado	Valor da remuneração dividido pelo número de meses do ano, multiplicado pelo percentual de dispensa sem justa causa com aviso-prévio indenizado. Esse custo é amortizado após os primeiros 12 meses de execução contratual e poderá ser retirado da planilha quando da primeira prorrogação (Acórdãos nº 1.633/2014 – Plenário/TCU, nº 2.214/2016 – Plenário/TCU e nº 1.186/2017 - Plenário/TCU).
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	Aviso-prévio indenizado multiplicado pelo percentual de recolhimento mensal do FGTS (8%).
C	Multa do FGTS e CS do aviso prévio indenizado	Soma do FGTS e da Contribuição Social referentes ao aviso-prévio indenizado.
C	FGTS*	Valor da remuneração multiplicado pela multa sobre o FGTS, vezes o percentual de recolhimento mensal de FGTS, multiplicado pelo índice de dispensa sem justa causa com aviso-prévio indenizado.
C	Contribuição Social*	Valor da remuneração multiplicado pela multa sobre a Contribuição Social, vezes o percentual de recolhimento mensal de FGTS, multiplicado pelo índice de dispensa sem justa causa com aviso-prévio indenizado.
D*	Aviso prévio trabalhado	Valor da remuneração, dividido pelo número de dias no mês, dividido pelo número de meses do ano, multiplicado por 7 dias de jornada, vezes o percentual de dispensa sem justa causa com aviso-prévio trabalhado. Esse custo é amortizado após os primeiros 12 meses de execução contratual e poderá ser retirado da planilha quando da primeira prorrogação (Acórdãos nº 1.633/2014 – Plenário/TCU, nº 2.214/2016 – Plenário/TCU e nº 1.186/2017 - Plenário/TCU).
E	Incidência do submódulo 2.2 sobre aviso prévio trabalhado	Aviso-prévio trabalhado multiplicado pelo percentual do submódulo 2.2.
F	Multa do FGTS e CS do aviso prévio trabalhado	Soma do FGTS e da Contribuição Social referentes ao aviso-prévio trabalhado.
F	FGTS*	Valor da remuneração multiplicado pela multa sobre o FGTS, vezes o percentual de recolhimento mensal de FGTS, multiplicado pelo índice de dispensa sem justa causa com aviso-prévio trabalhado.
F	Contribuição Social*	Valor da remuneração multiplicado pela multa sobre a Contribuição Social, vezes o percentual de recolhimento mensal de FGTS, multiplicado pelo índice de dispensa sem justa causa com aviso-prévio trabalhado.

(A) *Estatística: 5% do pessoal é demitido pelo empregador antes do término do contrato de trabalho, de acordo com os dados de contratos do STF, trazidos pelo Acórdão/TCU nº 6.771/2009.

(C) *Multa do FGTS: 40%

(C) *Multa sobre contribuição social: 10%

(D) **Estatística: 2% do pessoal é demitido pelo empregador antes do término do contrato de trabalho, de acordo com os dados de contratos do STF, trazidos pelo Acórdão/TCU nº 6.771/2009.

(F) *Multa do FGTS: 40%

(F) *Multa sobre contribuição social: 10%

Cálculos do Módulo 4 – Custo de Reposição do Profissional Ausente

Submódulo 4.1 – Ausências Legais

Item	Encargo	Memória de Cálculo
A	Férias	Valor da remuneração dividido pelo número de meses no ano.

Submódulo 4.2 – NÃO SE APLICA

Cálculos do Módulo 5

NÃO SE APLICA

Cálculos do Módulo 6

NÃO SE APLICA



Poder Judiciário Federal
Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco

ANEXO VI - DECLARAÇÃO DE REGIME DE EXECUÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Contrato n.º 012/2019

Objeto: _____

Por meio deste instrumento, a _____ DECLARA, junto ao Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco, o regime de execução da prestação do serviço dos profissionais abaixo elencados, que serão alocados nas dependências da Contratante, com vistas à execução do objeto em epígrafe, para fins de atendimento ao disposto no §1º do art. 1º da Resolução n.º 248/2018 do Conselho Nacional de Justiça.

Profissional	Regime de execução da prestação de serviço
1 - _____	() NÃO trabalha sob o regime de dedicação exclusiva de mão de obra configurado nos termos do §1º do art. 1º da Resolução n.º 248/2018 do Conselho Nacional de Justiça () trabalha sob o regime de dedicação exclusiva de mão de obra configurado nos termos do §1º do art. 1º da Resolução n.º 248/2018 do Conselho Nacional de Justiça
2 - _____	() NÃO trabalha sob o regime de dedicação exclusiva de mão de obra configurado nos termos do §1º do art. 1º da Resolução n.º 248/2018 do Conselho Nacional de Justiça () trabalha sob o regime de dedicação exclusiva de mão de obra configurado nos termos do §1º do art. 1º da Resolução n.º 248/2018 do Conselho Nacional de Justiça
3 - _____	() NÃO trabalha sob o regime de dedicação exclusiva de mão de obra configurado nos termos do §1º do art. 1º da Resolução n.º 248/2018 do Conselho Nacional de Justiça () trabalha sob o regime de dedicação exclusiva de mão de obra configurado nos termos do §1º do art. 1º da Resolução n.º 248/2018 do Conselho Nacional de Justiça
(...)	() NÃO trabalha sob o regime de dedicação exclusiva de mão de obra configurado nos termos do §1º do art. 1º da Resolução n.º 248/2018 do Conselho Nacional de Justiça () trabalha sob o regime de dedicação exclusiva de mão de obra configurado nos termos do §1º do art. 1º da Resolução n.º 248/2018 do Conselho Nacional de Justiça

DECLARA, também, comunicar ao Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco sempre que houver alteração do regime de execução da prestação do serviço dos profissionais elencados.

Recife, ____ de _____ de ____.

(IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO REPRESENTANTE DA EMPRESA)
(QUALIDADE DO REPRESENTANTE LEGAL – SÓCIO-GERENTE, DIRETOR, PROCURADOR...)



**Poder Judiciário Federal
Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco**

ANEXO IX

EDITAL DO PREGÃO N.º 02/19 – ELETRÔNICO

CADASTRO PARA ASSINATURA DE ATA/CONTRATO

1. Informações da pessoa indicada para representar a licitante vencedora na formalização do Contrato:

1.1 Nome completo:

1.2 Estado Civil:

1.3 Cargo ou função:

1.4 Número da identidade e órgão expedidor:

1.5 CPF/MF:

2. Informações da licitante vencedora:

2.1 Razão Social:

2.2 CNPJ:

2.3 Endereço:

2.4 Telefone:

2.5 Dados bancários:

2.6 Agência:

2.7 Conta corrente:

2.8 Banco:

2.9 E-mail: