



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

## ESTUDOS PRELIMINARES

### DESCRIÇÃO DO OBJETO CONTRATADO:

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

### 1 ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO (Res. TRE/PE nº 249/2016, Art.14)

#### Contextualização

Consoante o que dita a Resolução CNJ n. 211/2015, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), notadamente quanto ao art. 24, XII, a infraestrutura de TIC deverá dispor de uma Central de Serviços de 1º e 2º níveis para atendimento de requisições efetuadas pelos usuários internos e tratamento de incidentes, no que se refere ao uso de serviços e sistemas essenciais.

Nesta segmentação, o suporte de primeiro nível é o responsável pelo atendimento inicial e a resolução de incidentes de conhecimento geral, ou já documentados em Base de Conhecimento, cabendo ao suporte de segundo nível o atendimento a requisições de serviço ou análise e resolução de incidentes vinculados aos sistemas e ambiente operacional de uso específico da Justiça Eleitoral.

Atualmente, o serviço de suporte técnico remoto de primeiro nível (Central de Serviços) é realizado por empresa terceirizada, Contrato TRE-PE nº. 004/2017, cuja vigência finda em 06 de maio de 2019

O suporte de primeiro nível é o objeto da presente contratação, visando a execução contínua do serviço de suporte remoto de TIC do TRE-PE.

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

De forma geral, a demanda consiste no atendimento a uma média mensal de **1.300 chamados técnicos**, advindos dos cerca de 1440 usuários de TIC, aproximadamente 1.800 microcomputadores e mais de 100 sistemas de informação disponibilizados na secretaria e cartórios eleitorais para suportar a realização das atividades administrativas e judiciais da Instituição.

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

##### a) Disponibilidade do serviço:

- i) **ANO NÃO ELEITORAL**: segunda a sexta-feira no horário das **8h às 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;

- ii) **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;

iii) 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**;

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

b) O TRE-PE dispõe de dados referentes ao volume de chamados técnicos (estatística mensal, estatística por hora) tanto para o ano eleitoral como para ano não eleitoral, conforme detalhado nos anexos A e B (0818420). Cabe ressaltar que não haverá pagamento adicional à Contratada nas janelas de atendimento estendido, situações relacionadas no item A (ii, iii e iv). A cotação de preço enviada no momento da apresentação das propostas deve levar em questão esta necessidade do TRE-PE;

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

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

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

f) O TRE-PE disponibilizará para a contratada a infraestrutura física (sala, mobiliário), computacional (microcomputadores, impressoras, rede local) e telefônica para a realização do serviço contratado;

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

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

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

O Anexo D (0818420) contém a relação de potenciais fornecedores no mercado. Por oportuno, salienta-se que a lista foi elaborada a partir de informações obtidas junto a outros órgãos públicos, de empresas que participaram de seus processos licitatórios, bem como por meio de consultas realizadas na internet.

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

Da pesquisa realizada junto a diversos outros órgãos do Poder Judiciário Federal, foram identificadas as contratações relacionadas no Anexo E (0818420).

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

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

#### **1.1.4 Portal do Software Público Brasileiro (Art. 14, II, b)**

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

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

#### **1.1.5 Alternativa no Mercado (Art. 14, II, c)**

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

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

#### **1.1.6 Modelo Nacional de Interoperabilidade - MNI (Art. 14, II, d)**

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

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

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

#### **1.1.8 Modelo de Requisitos Moreq-Jus (Art. 14, II, f)**

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

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

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

Haverá uma variação no valor mensal, conforme pode ser verificado pelo Anexo A (0818420), visto que há uma sazonalidade no quantitativo de solicitações dos usuários, principalmente no período eleitoral (julho a outubro dos anos pares) ou ainda em períodos de Recadastramento Eleitoral com Coleta de Dados Biométricos.

Considerando a média mensal de 1300 chamados técnicos registrados no atual Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, a presente contratação, por estimativa, terá como demanda prevista o atendimento de 15.600 chamados técnicos no período de um ano.

No tocante ao valor do chamado técnico, levantou-se o custo de 4 contratações similares, a saber:

- **Tribunal Superior Eleitoral - TSE:** o chamado técnico de suporte de primeiro nível custa **R\$23,25** na contratação vigente (Contrato TSE nº. 16/2015), com a empresa CTIS

TECNOLOGIA S.A, para serviços de suporte à Infraestrutura Tecnológica, considerando que o chamado técnico consome apenas 0,5 UST, tendo a UST valor atual de R\$ 46,50. O pagamento mensal é realizado mediante a apuração do quantitativo de chamados atendidos no período, com a aferição dos indicadores de níveis de serviço;

- Valor da UST reajustado pelo 5º Termo Aditivo, em 20 de fevereiro de 2018.
- **Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão - TRE-MA:** o atendimento e suporte de primeiro nível custa **R\$19,55** na contratação vigente, com a empresa OER INFORMÁTICA LTDA., para os serviços especializados referentes ao atendimento e suporte de primeiro nível (Central de Serviço de TI), Contrato TRE-MA nº. 34/2014. O pagamento mensal é realizado mediante a apuração do quantitativo de chamados atendidos no período, com a aferição dos indicadores de níveis de serviço;
  - Valor da UST reajustado pelo 8º Termo Aditivo, em 08 de maio de 2018.
- **Tribunal de Justiça do DF e dos Territórios:** cada chamado técnico atendido pela equipe de suporte remoto e presencial (service desk) aos usuários de soluções de tecnologia da informação do TJDFT custa **R\$21,57**, conforme o contrato TJDFT nº. 217/2014 com a empresa MAISDOISX TECNOLOGIA EM DOBRO LTDA.
  - Valor da UST atualizado pelo Termo Aditivo nº. 05, firmado em 29 de outubro de 2018.
- **Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte:** cada atendimento realizado pela Central de Serviços de TIC custa **R\$22,85**, em contrato firmado com a empresa TECHCOM TECNOLOGIA E INFORMÁTICA EIRELI, para prestação de serviços de suporte a equipes de gestão de infraestrutura tecnológica, Contrato TRE-RN nº. 71/2018, considerando que o chamado técnico consome apenas 0,5 UST, tendo a UST valor atual de R\$ 45,71. O pagamento mensal é realizado mediante a apuração do quantitativo de chamados atendidos no período, com a aferição dos indicadores de níveis de serviço.

Considerando o exposto acima e tomando como base a média dos valores dos chamados técnicos, temos um valor estimado de **R\$ 21,80**. Desta forma estima-se os seguintes custos - vide Memórias de Cálculo, disponíveis no Anexo F (0818420):

DESCRIÇÃO (Estimativas)	VALOR
Chamados mensais	<b>1.300</b>
Valor mensal	<b>R\$ 28.340,00</b>
Chamados no ano de <b>2019</b> (maio a dezembro)	<b>10.400</b>
Orçamento do contrato no ano de <b>2019</b> (maio a dezembro)	<b>R\$ 226.720,00</b>
Chamados no ano de <b>2020</b> (janeiro a dezembro)	<b>15.600</b>
Orçamento do contrato no ano de <b>2020</b> (janeiro a dezembro)	<b>R\$ 340.080,00</b>
Valor total do contrato (vigência de 20 meses)	<b>R\$ 566.800,00</b>

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

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

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

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

assegurar a qualidade e eficácia do serviço que será prestado pela contratação em tela.

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

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

Importante ainda destacar que, diferentemente de outros órgãos, a demanda de serviços de suporte desta Justiça Especializada varia muito em decorrência do cumprimento de prazos legais, tanto em ano eleitoral como não-eleitoral. Tal sazonalidade é refletida nas estatísticas incluídas no Anexo A (0818420) e demandarão da empresa contratada uma agilidade na ampliação do seu quadro de colaboradores, quando necessário, para atender aos níveis de serviço definidos nesta contratação.

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

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

aqueles de mercado, quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TRE-PE e seu uso;

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

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

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

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

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

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

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

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

o) Orientar o usuário quanto à importância da participação da pesquisa de satisfação relacionada ao atendimento, que é enviada automaticamente pelo sistemaatendimento, após o fechamento do chamado técnico.

- Caso os clientes de TIC não tenham acesso ao Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC para abertura de chamado técnico, por indisponibilidade de acesso à intranet, os referidos chamados serão registrados pela equipe de fiscalização do contrato e recepcionados pela equipe de atendimento. Não será aceito nem computado nenhum chamado técnico aberto pela própria equipe de atendimento, mesmo que executado a contento e dentro dos padrões de qualidade definidos contratualmente.

## **DO PREPOSTO**

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

São atribuições do Preposto:

a) Gerenciar todos os profissionais da Contratada;

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

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

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

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

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

g) Zelar pela qualidade no atendimento;

h) Zelar pela padronização dos procedimentos e postura adequada dos profissionais de atendimento;

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

### **Disponibilização do Preposto**

O Preposto ou ainda seu substituto formalmente designado, que responda pela execução do objeto da contratação e que tenha autonomia para executar as ações necessárias ao adequado cumprimento do contrato, deverá estar disponível no mesmo período da equipe de Atendimento Técnico de 1º nível. O Preposto poderá ficar alocado nas dependências do TRE-PE ou da Contratada. No caso de realizar suas atividades na dependência da Contratada, deverá estar disponível para contato por sistema de comunicação eficiente (telefone, e-mail, celular, fax e outros), para resolver situações que demandem a sua atuação.

Caso a Contratada opte por manter o Preposto nas suas dependências, é necessário que o mesmo esteja disponível, no mínimo, uma vez por semana para a reunião de ponto de controle com o Gestor e a equipe de fiscalização do Contrato, de forma presencial ou remota. O Preposto não poderá fazer parte da equipe técnica responsável pela execução do serviço.

## DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

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

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

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

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

- Recepcionar, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos chamados, nos primeiros 15 (quinze) minutos de solicitação, definindo responsabilidades e metodologia aplicável na recepção, utilizando a documentação necessária;
- Índice de Satisfação do Cliente Interno, utilizando a técnica NPS (*Net Promoter Score*), com valor superior a 80.

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

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

## DA QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA

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

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.

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

A Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação adotada está alinhada com os objetivos estratégicos constantes dos Planejamentos Estratégicos da Instituição (PEI) e

no Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC), conforme segue:

DOCUMENTO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
Planejamento Estratégico Institucional do TRE/PE (Res. TRE/PE nº. 240/2015)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assegurar a melhoria da governança e infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação</li></ul>
Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação – PETIC (Portaria TRE/PE nº. 203/2016)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas</li><li>• Primar pela satisfação do usuário de TIC</li><li>• Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal</li></ul>

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

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

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

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

#### 1.1.14 Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada (Art. 14, IV, d)

Considerando a média mensal de **1300 chamados técnicos** registrados no atual Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC (vide Anexo A (0818420) - Quantitativo de chamados por mês e ano), a presente contratação, **por estimativa**, terá como **demanda prevista** o atendimento de **15.600 chamados técnicos no período de um ano**.

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

Nenhuma adequação específica precisará ser realizada para a execução do contrato em estudo, pois o serviço descrito já é prestado por empresa terceirizada, Contrato TRE-PE nº. 004/2017, cuja vigência finda em 06 de maio de 2019.

As medições dos indicadores de chamados podem ser feitas por ferramentas próprias do TRE-PE.

### **1.1.16 Orçamento Estimado (Art. 14, II, g)**

O valores de orçamento foram discriminados no item 1.1.9 dos Estudos Preliminares.

## **2 SUSTENTAÇÃO DO CONTRATADO (Art. 15)**

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

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

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

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

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

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

### **2.2 Descontinuidade do Fornecimento (Art. 15, II)**

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

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

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

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

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

## **3 ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO (Art. 16).**

### **3.1 Natureza do Objeto (Art. 16, I)**

Considerando que os processos judiciais e administrativos existentes neste Tribunal são fortemente apoiados pelos sistemas de informação que demandam a existência de um serviço de suporte técnico remoto para o atendimento às demandas em tempo hábil, identificamos que se trata de um serviço de **natureza contínua**, ou seja, pode ser estendido por mais de um

exercício financeiro, pois é necessário à manutenção do desempenho de atividades essenciais do TRE-PE.

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

### **3.2 Parcelamento do Objeto (Art. 16, II)**

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

### **3.3 Adjudicação do Objeto (Art. 16, III)**

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

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

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

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

Classificação da despesa: 3.3.90.39.28 (SUPORTE A USUÁRIOS DE T.I.). Ressaltamos que a presente contratação está contemplada no Plano de Contratações de TIC 2019 e 2020.

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

O período de vigência do Contrato de Prestação de Serviço deverá ser de **20 (vinte) meses**, contados a partir de sua assinatura, podendo, a critério da Administração, ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme art. 57, inciso II da Lei Nº. 8.666/1993.

À luz do art. 28, § 3º da Resolução TSE nº 23.234/2010, a vigência do contrato ser superior à 12 (doze) meses é motivada pelo elevado risco da substituição de empresa prestadora de serviço essencial à STIC às vésperas do período eleitoral de 2020.

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

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

- Integrante Demandante:
  - **VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA (mat. JE94382D)**
  - Telefone: (81) 3194.9636
  - E-mail: valeria.miranda@tre-pe.jus.br
- Integrante Técnico:
  - **MARCOS CERQUEIRA DE ARAÚJO JÚNIOR (mat. 309.16.951)**
  - Telefone: (81) 3194.9907
  - E-mail: marcos.cerqueira@tre-pe.jus.br
- Integrante Administrativo:
  - **BRUNA COELHO BARRETO CAMPELLO DE LIMA (mat. 309.16.971)**
  - Telefone: (81) 3194.9346
  - E-mail: bruna.campello@tre-pe.jus.br

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

- Gestor do contrato:
  - Titular:
    - **VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA (mat. JE94382D)**
      - Cargo: Coordenadora de Suporte
      - Telefone: (81) 3194.9636
      - E-mail: valeria.miranda@tre-pe.jus.br
  - Substituto:
    - **MARCOS CERQUEIRA DE ARAÚJO JÚNIOR (mat. 309.16.951)**
      - Cargo/Função: Analista Judiciário - Área Apoio Especializado - Análise de Sistemas/Chefe de Seção
      - Telefone: (81) 3194.9907
      - E-mail: marcos.cerqueira@tre-pe.jus.br
  
- Fiscal Demandante:
  - Titular:
    - **VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA (mat. JE94382D)**
      - Cargo: Coordenadora de Suporte
      - Telefone: (81) 3194.9636
      - E-mail: valeria.miranda@tre-pe.jus.br
  - Substituto:
    - **MARCOS CERQUEIRA DE ARAÚJO JÚNIOR (mat. 309.16.951)**
      - Cargo/Função: Analista Judiciário - Área Apoio Especializado - Análise de Sistemas/Chefe de Seção
      - Telefone: (81) 3194.9433
      - E-mail: marcos.cerqueira@tre-pe.jus.br
  
- Fiscal Técnico:
  - Titular:
    - **MARCOS CERQUEIRA DE ARAÚJO JÚNIOR (mat. 309.16.951)**
      - Cargo/Função: Analista Judiciário - Área Apoio Especializado - Análise de Sistemas/Chefe de Seção
      - Telefone: (81) 3194.9433
      - E-mail: marcos.cerqueira@tre-pe.jus.br
  - Substitutos:
    - **ALDEMIR ALVES DOS SANTOS (mat. 309.16.363)**
      - Cargo/Função: Técnico Judiciário
      - Telefone: (81) 3194.9435
      - E-mail: aldemir.santos@tre-pe.jus.br
    - **BETTINA SOUTO MAIOR FONTES PINTO (mat. 309.16.47)**
      - Cargo/Função: Técnico Judiciário
      - Telefone: (81) 3194.9413
      - E-mail: bettina.fontes@tre-pe.jus.br
    - **EDUARDO RÉGIS DE ARAÚJO LIMA (mat. 309.16.940)**
      - Cargo/Função: Analista Judiciário - Área Administrativa
      - Telefone: (81) 3194.9411
      - E-mail: eduardo.regis@tre-pe.jus.br
    - **SÍLVIO ROMERO PRADO DE MELO (mat. 309.16.418)**
      - Cargo/Função: Analista Judiciário - Área Administrativa/Assistente III
      - Telefone: (81) 3194.9408
      - E-mail: silvio.melo@tre-pe.jus.br
  
- Fiscal Administrativo:
  - **BRUNA COELHO BARRETO CAMPELLO DE LIMA (mat. 309.16.971)**
    - Cargo/Função: Analista Judiciário - Área Judiciária/Chefe de Seção
    - Telefone: (81) 3194.9346
    - E-mail: bruna.campello@tre-pe.jus.br

### 4. ANÁLISE DE RISCOS (Art. 17, I, II, III, IV e V)

Os riscos vislumbrados pela Equipe de Planejamento estão detalhados no Anexo C (0818420) deste documento.

## 5. ANEXOS

### Declaração de Ciência - Res. CNJ 182

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



Documento assinado eletronicamente por **VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA, Gestor(a) de Contrato**, em 25/01/2019, às 12:07, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS CERQUEIRA DE ARAÚJO JÚNIOR, Analista Judiciário(a)**, em 25/01/2019, às 12:09, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **SÍLVIO ROMERO PRADO DE MELO, Analista Judiciário(a)**, em 25/01/2019, às 12:09, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **BRUNA COELHO BARRETO CAMPELLO DE LIMA, Chefe de Seção**, em 29/01/2019, às 10:05, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0814321** e o código CRC **955411B2**.

0037568-02.2018.6.17.8000

Estudos Preliminares

0814321v51

## ANEXO A

### 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.*

## ANEXO B

### 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		
<b>TOTAL</b>	<b>1166</b>	<b>1593</b>	<b>1535</b>	<b>1407</b>	<b>1378</b>	<b>1173</b>	<b>1702</b>	<b>1815</b>	<b>1454</b>	<b>1027</b>	<b>1337</b>	<b>947</b>

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													
<b>TOTAL</b>	<b>1073</b>	<b>949</b>	<b>1231</b>	<b>984</b>	<b>1453</b>	<b>1120</b>	<b>1482</b>	<b>1389</b>	<b>1107</b>	<b>1363</b>	<b>1213</b>	<b>904</b>	<b>14268</b>

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													
<b>TOTAL</b>	<b>1106</b>	<b>1078</b>	<b>1070</b>	<b>1521</b>	<b>1541</b>	<b>1307</b>	<b>1352</b>	<b>1945</b>	<b>1670</b>	<b>1518</b>	<b>1331</b>	<b>663</b>	<b>16102</b>

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

## ANEXO C

### ANÁLISE DE RISCO

A equipe de planejamento identificou os riscos elencados abaixo:

RISCO 1	Risco:	LICITAÇÃO DESERTA		
	Probabilidade:	Id	Dano	Impacto
	Baixa	1	Indisponibilidade do serviço	Alto
	Média	2		
	Alta	3		
	Id	Ação de Mitigação e Contingência		Responsável
	1	• Especificar de forma clara o objeto da contratação		Equipe de Planejamento
	2	• Pesquisar a existência de possíveis fornecedores para o objeto da contratação		Equipe de Planejamento
	3	• Realizar novo certame com correção de falhas que forem identificadas		Equipe de Planejamento

RISCO 2	Risco:	QUANTITATIVO DE CHAMADOS DIVERGENTE DA REALIDADE		
	Probabilidade:	Id	Dano	Impacto
	Baixa	1		
	Média	2	Aumento no custo total da contratação	Médio
	Alta	3		
	Id	Ação de Mitigação e Contingência		Responsável
	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existência de penalidades rigorosas para punir a empresa caso se detecte a criação de chamados fictícios, com a aplicação de penalidades legais</li> </ul>		Equipe de Planejamento
	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhamento periódico do quantitativo diário de chamados e confronto deste quantitativo com eventuais ocorrências de paradas técnicas</li> </ul>		Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato
	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Campanhas internas de informação junto aos usuários para que eles também possam reportar indícios de registro de chamados fictícios</li> </ul>		Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato

RISCO 3	Risco:	QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO INCOMPATÍVEL COM AS NECESSIDADES DA INSTITUIÇÃO		
	Probabilidade:	Id	Dano	Impacto
	Baixa	1		
	Média	2		
	Alta	3	Eventuais prejuízos à realização das atividades administrativas e judiciais	Alto
	Id	Ação de Mitigação e Contingência		Responsável
	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definição de diretrizes de níveis de serviço que busquem assegurar a qualidade dos serviços a serem contratados</li> </ul>		Equipe de Planejamento
	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ações de monitoramento durante a gestão contratual para mitigar comprometimentos de qualidade, principalmente no que se refere à tempestividade do atendimento, inclusive aos sábados, domingos e feriados</li> </ul>		Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato
	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definição clara de prazos para comunicar à empresa contratada acerca da necessidade de disponibilização do serviço, objeto deste estudo, em horários e dias diferentes do ordinário, bem como definição e aplicação de penalidade caso a disponibilidade não seja provida pela contratada</li> </ul>		Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato
	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definição clara de prazos para comunicar à empresa contratada acerca da perspectiva de aumento da demanda de chamados técnicos. Monitoramento e aplicação das penalidades</li> </ul>		Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exigências de certificações para os membros da equipe</li> </ul>		Equipe de Planejamento	

<b>RISCO 4</b>	Risco:	<b>RESPONSABILIDADE TRABALHISTA SUBSIDIÁRIA</b>		
	Probabilidade:	Id	Dano	Impacto
	Baixa	1		
	Média	2	Prejuízos financeiros para a instituição	Alto
	Alta	3		
	Id	Ação de Mitigação e Contingência		Responsável
	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Previsão contratual de exigência de comprovação do pagamento das obrigações trabalhistas e previdenciárias</li> </ul>		Equipe de Planejamento
	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exigência de comprovação do pagamento das obrigações trabalhistas e previdenciárias para faturamento mensal</li> </ul>		Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato

## ANEXO D

### LISTA DE POTENCIAIS FORNECEDORES

# ID	CNPJ	NOME
1	02.215.004/0001-12	BEDUSCHI SERVICOS EM INFORMATICA EIRELI - EPP
2	09.116.592/0001-86	BELTIS COMERCIO E PRESTACAO DE SERVICOS EM INFORMATICA
3	06.329.188/0001-00	CRP CONSULTORIA E ENGENHARIA LTDA - EPP
4	01.644.731/0001-32	CTIS TECNOLOGIA S.A
5	94.823.408/0001-07	CTZ CONSULTORIA E INFORMATICA LTDA
6	07.094.346/0001-45	G4F SOLUCOES CORPORATIVAS LTDA
7	12.130.013/0001-64	GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA
8	11.425.781/0001-82	GRP SOLUTIONS INFORMATICA LTDA
9	85.240.869/0001-66	ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA
10	86.703.337/0001-80	INTEROP INFORMATICA LTDA
11	01.171.587/0001-64	IVIA SERVICOS DE INFORMATICA LTDA
12	00.660.928/0001-00	LIFE TECNOLOGIA E CONSULTORIA LTDA - ME
13	03.938.483/0001-68	MAMINFO SOLUCOES E SERVICOS EM TECNOLOGIA LTDA
14	63.270.797/0001-67	PRODUS PRODUTOS E SOLUCOES PARA INFORMATICA LTDA
15	08.802.048/0001-25	QUALYXX TECHNOLOGY SERVICES TI EIRELI - ME
16	08.939.203/0001-50	SIMETRYA TECNOLOGIA DA INFORMACAO EIRELI
17	70.595.673/0001-17	SOFTWAY TECNOLOGIA EM INFORMATICA LTDA - EPP
18	58.069.360/0001-20	STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMATICA S.A.
19	07.899.023/0001-29	SULWORK TECNOLOGIA E SISTEMAS DE INFORMATICA LTDA - ME
20	03.399.966/0001-31	TECHCOM TECNOLOGIA E INFORMATICA EIRELI - EPP

## ANEXO E

### CONTRATAÇÕES PÚBLICAS SIMILARES

<b>Tribunal de Justiça do DF e dos Territórios</b>	O TJDFT mediante Pregão Eletrônico nº. 72/2014 e contrato nº. 217/2014, que tem por objeto a prestação de serviços de atendimento e suporte técnico remoto e presencial (service desk) aos usuários de soluções de tecnologia da informação do TJDFT, celebrado em 17 de fevereiro de 2014, vigente até 04 de novembro de 2019.
<b>Tribunal Superior Eleitoral</b>	O TSE mediante Pregão Eletrônico nº. 42/2014 e contrato nº. 16/2015, que tem por objeto a contratação de 1.020.158,94 Unidades de Serviços Técnicos - UST para prestação de serviços de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral, celebrado em 27 de fevereiro de 2015, vigente até 02 de março de 2019.
<b>Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão</b>	O TRE-MA por meio do Pregão Eletrônico nº. 53/2013 e contrato nº. 34/2014, que tem por objeto a prestação de serviços especializados referentes ao atendimento e suporte de primeiro nível (Central de Serviço de TI) e manutenção de equipamentos eletrônicos, celebrado em 16 de junho de 2014, vigente até 30 de junho de 2019.
<b>Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte</b>	O TRE-RN por meio do Pregão Eletrônico nº. 37/2018 e contrato nº. 71/2018, que tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte a equipes de gestão de infraestrutura tecnológica do TRE-RN, celebrado em 14 de dezembro de 2018, vigente até 30 de junho de 2021.
<b>Conselho Nacional de Justiça</b>	O CNJ por intermédio do Pregão eletrônico nº. 22/2017 e contrato nº. 17/2017, que tem por objeto a prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC, celebrado em 17 de outubro de 2017, vigente até 16 de junho de 2019.
<b>Tribunal de Contas da União</b>	O TCU por intermédio do Pregão eletrônico nº. 81/2015 e contrato nº. 41/2015, que tem por objeto a prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de tecnologia da informação, celebrado em 16 de novembro de 2015, vigente até 24 de novembro de 2020.
<b>Tribunal Superior do Trabalho</b>	O TST por meio do Pregão eletrônico nº. 089/2018, que tem por objetivo a prestação de serviços de operação de central de atendimento a usuários (Service Desk), celebrado em 23 de novembro de 2018, vigente até 24 de novembro de 2019.

# ANEXO F

## MEMÓRIAS DE CÁLCULOS

Para fins de estimativa do valor a ser orçado para a contratação dos serviços de suporte de 1º nível – N1, foram realizados os seguintes cálculos:

Considerando a média mensal de 1300 chamados técnicos registrados no atual Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, a presente contratação, por estimativa, terá como demanda prevista o atendimento 15.600 chamados técnicos no período de um ano.

No tocante ao valor do chamado técnico, levantou-se o custo de 4 contratações similares, a saber:

- **Tribunal Superior Eleitoral - TSE:** o chamado técnico de suporte de primeiro nível custa **R\$23,25** na contratação vigente (Contrato TSE nº. 16/2015), com a empresa CTIS TECNOLOGIA S.A, para serviços de suporte à Infraestrutura Tecnológica, considerando que o chamado técnico consome apenas 0,5 UST, tendo a UST valor atual de R\$ 46,50. O pagamento mensal é realizado mediante a apuração do quantitativo de chamados atendidos no período, com a aferição dos indicadores de níveis de serviço;
  - Valor da UST reajustado pelo 5º Termo Aditivo, em 20 de fevereiro de 2018.
- **Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão - TRE-MA:** o atendimento e suporte de primeiro nível custa **R\$19,55** na contratação vigente, com a empresa OER INFORMÁTICA LTDA., para os serviços especializados referentes ao atendimento e suporte de primeiro nível (Central de Serviço de TI), Contrato TRE-MA nº. 34/2014. O pagamento mensal é realizado mediante a apuração do quantitativo de chamados atendidos no período, com a aferição dos indicadores de níveis de serviço;
  - Valor da UST reajustado pelo 8º Termo Aditivo, em 08 de maio de 2018.

- **Tribunal de Justiça do DF e dos Territórios:** cada chamado técnico atendido pela equipe de suporte remoto e presencial (service desk) aos usuários de soluções de tecnologia da informação do TJDFT custa **R\$21,57**, conforme o contrato TJDFT nº. 217/2014 com a empresa MAISDOISX TECNOLOGIA EM DOBRO LTDA.
  - Valor da UST atualizado pelo Termo Aditivo nº. 05, firmado em 29 de outubro de 2018.
- **Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte:** cada atendimento realizado pela Central de Serviços de TIC custa **R\$22,85**, em contrato firmado com a empresa TECHCOM TECNOLOGIA E INFORMÁTICA EIRELI, para prestação de serviços de suporte a equipes de gestão de infraestrutura tecnológica, Contrato TRE-RN nº. 71/2018, considerando que o chamado técnico consome apenas 0,5 UST, tendo a UST valor atual de R\$ 45,71. O pagamento mensal é realizado mediante a apuração do quantitativo de chamados atendidos no período, com a aferição dos indicadores de níveis de serviço.

Considerando o exposto acima e tomando como base a média dos valores dos chamados técnicos, temos um valor estimado de **R\$ 21,80**. Desta forma estima-se que o custo anual da contratação será de **R\$ 340.080,00** (trezentos e quarenta mil, oitenta reais).

DESCRIÇÃO	VALOR
Média mensal de chamados	1.300
Estimativa do quantitativo de chamados anual ( $\alpha$ )	15.600
Estimativa do valor unitário do chamado ( $\beta$ )	R\$ 21,80 (vinte e um reais e oitenta centavos)
Orçamento anual estimado ( $\alpha \times \beta$ )	R\$ 340.080,00 (trezentos e quarenta mil, oitenta reais)



## TERMO DE REFERÊNCIA

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

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

### DISPOSIÇÕES INICIAIS

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

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

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

1.4 Os 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.

## 1 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 deste Termo de Referência é prover o TRE-PE de serviços técnicos necessários à manutenção do suporte técnico remoto prestado aos seus usuários internos, em primeiro nível, dos sistemas e demais serviços de TIC disponibilizados por este Regional da Justiça Eleitoral, de forma a substituir o 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*

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

A Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação adotada está alinhada com os objetivos estratégicos constantes dos Planejamentos Estratégicos da Instituição (PEI) e no Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC), conforme segue:

DOCUMENTO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
Planejamento Estratégico Institucional do TRE/PE (Res. TRE/PE nº. 240/2015)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assegurar a melhoria da governança e infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação</li></ul>
Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação – PETIC (Portaria TRE/PE nº. 203/2016)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas</li><li>• Primar pela satisfação do usuário de TIC</li></ul>

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

Este Termo de Referência foi elaborado considerando os Estudos Preliminares constantes do Processo Administrativo SEI TRE/PE nº. 0037568-02.2018.6.17.8000.

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

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

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

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

São exemplos de contratações públicas similares:

- **Tribunal de Justiça do DF e dos Territórios** - mediante Pregao Eletronico nº. 72/2014 e contrato nº. 217/2014, que tem por objeto a prestação de serviços de atendimento e suporte técnico remoto e presencial (service desk) aos usuários de soluções de tecnologia da informação do TJDFT, celebrado em 17 de fevereiro de 2014, vigente até 04 de novembro de 2019;
- **Tribunal Superior Eleitoral** – mediante Pregao Eletronico nº. 42/2014 e contrato nº. 16/2015, que tem por objeto a contratacao de 1.020.158,94 Unidades de Servicos Tecnicos - UST para prestacao de servicos de suporte as equipes de gestao de infraestrutura tecnologica da Justica Eleitoral, celebrado em 27 de fevereiro de 2015, vigente até 02 de março de 2019;
- **Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão** – por meio do Pregao Eletronico nº. 53/2013 e contrato nº. 34/2014, que tem por objeto a prestacao de servicos especializados referentes ao atendimento e suporte de primeiro nivel (Central de Servico de TI) e manutencao de equipamentos eletronicos, celebrado em 16 de junho de 2014, vigente até 30 de junho de 2019;
- **Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte** - por meio do Pregão Eletrônico nº. 37/2018 e contrato nº. 71/2018, que tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte a equipes de gestão de infraestrutura tecnológica do TRE-RN, celebrado em 14 de dezembro de 2018, vigente até 30 de junho de 2021;
- **Conselho Nacional de Justiça** – por intermedio do Pregao eletronico nº. 22/2017 e contrato nº. 17/2017, que tem por objeto a prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC, celebrado em 17 de outubro de 2017, vigente até 16 de junho de 2019;
- **Tribunal de Contas da União** - por intermedio do Pregao eletronico nº. 81/2015 e contrato nº. 41/2015, que tem por objeto a prestacao de servicos tecnicos especializados na area de tecnologia da informacao para organizacao, desenvolvimento, implantacao e execucao continuada de atividades de suporte tecnico remoto e presencial a usuarios de tecnologia da informacao, celebrado em 16 de novembro de 2015, vigente até 24 de novembro de 2020;
- **Tribunal Superior do Trabalho** - por meio do Pregão eletrônico nº. 089/2018, que tem por objetivo a prestação de serviços de operação de central de atendimento a usuários (Service Desk), celebrado em 23 de novembro de 2018, vigente até 24 de novembro de 2019.

No tocante ao valor do chamado técnico, levantou-se o custo de 4 contratações similares, a saber:

- **Tribunal de Justiça do DF e dos Territórios - TJDFT:** cada chamado técnico atendido pela equipe de suporte remoto e presencial (service desk) aos usuários de soluções de tecnologia da informação do TJDFT custa **R\$21,57**, conforme o contrato TJDFT nº. 217/2014 com a empresa MAISDOISX TECNOLOGIA EM DOBRO LTDA.
  - Valor da UST atualizado pelo Termo Aditivo nº. 05, firmado em 29 de outubro de 2018.
- **Tribunal Superior Eleitoral - TSE:** o chamado técnico de suporte de primeiro nível custa **R\$23,25** na contratação vigente (Contrato TSE nº. 16/2015), com a empresa CTIS TECNOLOGIA S.A, para serviços de suporte à Infraestrutura Tecnológica, considerando que o chamado técnico consome apenas 0,5 UST, tendo a UST valor atual de R\$ 46,50. O pagamento mensal é realizado mediante a apuração do quantitativo de chamados atendidos no período, com a aferição dos indicadores de níveis de serviço;
  - Valor da UST reajustado pelo 5º Termo Aditivo, em 20 de fevereiro de 2018.
- **Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão - TRE-MA:** o atendimento e suporte de primeiro nível custa **R\$19,55** na contratação vigente, com a empresa OER INFORMÁTICA LTDA., para os serviços especializados referentes ao atendimento e suporte de primeiro nível (Central de Serviço de TI), Contrato TRE-MA nº. 34/2014. O pagamento mensal é realizado mediante a apuração do quantitativo de chamados atendidos no período, com a aferição dos indicadores de níveis de serviço;
  - Valor da UST reajustado pelo 8º Termo Aditivo, em 08 de maio de 2018.
- **Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte - TRE-RN:** cada atendimento realizado pela Central de Serviços de TIC custa **R\$22,85**, em contrato firmado com a empresa TECHCOM TECNOLOGIA E INFORMÁTICA EIRELI, para prestação de serviços de suporte a equipes de gestão de infraestrutura tecnológica, Contrato TRE-RN nº. 71/2018, considerando que o chamado técnico consome apenas 0,5 UST, tendo a UST valor atual de R\$ 45,71. O pagamento mensal é realizado mediante a apuração do quantitativo de chamados atendidos no período, com a aferição dos indicadores de

níveis de serviço.

Considerando o exposto acima e tomando como base a média dos valores dos chamados técnicos, temos um valor estimado de **R\$ 21,80**. Desta forma estima-se os seguintes custos - vide Memórias de Cálculo, disponíveis no Anexo F (0818420):.

Tribunal de Justiça do DF e dos Territórios - TJDFT	Tribunal Superior Eleitoral - TSE	Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão - TRE-MA	Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte - TRE-RN	Média (valor estimado)
R\$21,57	R\$23,25	R\$19,55	R\$22,85	<b>R\$21,80</b>

*\* Valor calculado conforme Item 1.1.9 dos Estudos Preliminares constantes deste Processo.*

Desconsideramos no cálculo as contratações do **Conselho Nacional de Justiça, Tribunal de Contas da União e Tribunal Superior do Trabalho**, vez que tais órgãos executam a contratação por meio de posto de trabalho, divergente dos demais, que pagam o serviço sob demanda, ou seja, por chamado técnico.

Segue abaixo quadro-resumo, contendo estimativas do quantitativo de chamados técnicos e seus respectivos valores:

DESCRIÇÃO (Estimativas)	VALOR
Chamados mensais	<b>1.300</b>
Valor mensal	<b>R\$ 28.340,00</b>
Chamados no ano de <b>2019</b> (maio a dezembro)	<b>10.400</b>
Orçamento do contrato no ano de <b>2019</b> (maio a dezembro)	<b>R\$ 226.720,00</b>
Chamados no ano de <b>2020</b> (janeiro a dezembro)	<b>15.600</b>
Orçamento do contrato no ano de <b>2020</b> (janeiro a dezembro)	<b>R\$ 340.080,00</b>
Valor total do contrato (vigência de 20 meses)	<b>R\$ 566.800,00</b>

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

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

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

Catálogo de Serviços (SIASG/CATSER)	
Código do Item	Descrição
22993	Informática - Suporte Técnico ( Software / Equipamentos )

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

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

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

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

O objeto desta contratação tem padrão de qualidade e desempenho definidos objetivamente, além de se tratar de objeto plenamente disponível no mercado de TIC. Desse modo, consoante previsão do §1º do art. 1º da Lei nº. 10.520/02, c/c o §2º do art. 3º do Decreto nº. 3.555/00 c/c §1º do art. 2º do Decreto nº. 5.450/05 c/c §3º do art. 3º da Lei nº. 8.248/91, o

processo licitatório deverá ser realizado na **modalidade pregão**, na **forma eletrônica** e do **tipo menor preço global**. Ressalte-se que a opção pelo menor preço global deve-se à indivisibilidade do objeto contratado.

## **DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

Como condição de qualificação técnica, a licitante, pessoa jurídica, deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprovem a execução de serviços nas características, quantidades e prazos mínimos abaixo relacionados:

a) Comprovação da prestação de serviço como Central de Serviços de Suporte, nas dependências da Contratante, 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, esteja inclusa a **prestação de serviços de atendimento a usuários, suporte remoto, por meio de Central de Serviços (Service Desk)**.

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.

b) Todos os atestados apresentados na documentação de habilitação deverão conter, obrigatoriamente, a especificação dos serviços executados, o nome e o cargo do declarante e estar acompanhados de cópias dos respectivos contratos e aditivos e/ou outros documentos comprobatórios do conteúdo declarado.

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

## **DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE SOCIAL**

Conforme Pronunciamento 299 da Assessoria Jurídica deste Tribunal, solicitamos a inclusão dos critérios relativos à sustentabilidade de cunho social, tais quais:

a) os relativos a não inscrição no Cadastro de Empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à de escravo, conforme Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH n.º 4, de 11 de maio de 2016;

b) a não condenação da licitante ou de seus dirigentes, por infrações às leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, conforme previsão dos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988, do artigo 149 do Código Penal Brasileiro, do Decreto n.º 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT n.ºs 29 e 105.

**As declarações que demonstrem as condições das alíneas "a" e "b" deverão ser apresentadas pela licitante vencedora no prazo de 24 horas, antes da adjudicação do objeto.**

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

Nenhuma adequação específica precisará ser realizada para a execução da contratação pretendida, pois o serviço descrito já é prestado por meio do Contrato TRE-PE n.º 004/2017 e será substituído pela contratação ora planejada. As medições dos indicadores de chamados podem ser feitas por ferramentas próprias do TRE-PE, já usadas atualmente para a medição dos indicadores exigidos no contrato corrente, sem a necessidade de ajustes.

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

A contratação ora especificada guarda conformidade com a Portaria n.º 1110/2018 TRE-PE/PRES/DG/STIC, que institui a Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco, bem como deverá obedecer às Resoluções CNJ n.º 182/2013, TRE-PE n.º 249/2016, a Lei 8.666/93 e IN n.º 02/2008 – MPOG e a IN n.º 05/17 do MPDG.

O art. 5º do Decreto n.º 7.174/2010, que dispõe sobre os critérios de preferência na contratação de bens e serviços de informática e automação, não se aplica à presente contratação, visto que não envolve o fornecimento/desenvolvimento de nenhum software, nem aquisição de

equipamentos.

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

#### **Obrigações da CONTRATADA**

##### **Das disposições gerais:**

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

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

#### **Dos Recursos Humanos Empregados:**

- a) Recrutar e selecionar os profissionais necessários à realização dos serviços, mantendo a qualificação técnica mínima exigida (vide Anexo C deste Termo de Referência);
- b) Fornecer ao TRE-PE, antes da data de início da realização dos serviços e mensalmente, junto ao Relatório Gerencial dos Serviços (RGS), **relação nominal dos técnicos** que atuarão no cumprimento do objeto contratado, informando a que categoria profissional listada na Convenção Coletiva de Trabalho SINDPD/PE pertencem, atualizando-a sempre que necessário;
- c) Fornecer ao TRE/PE, antes da data de início da realização dos serviços, declaração, conforme modelo presente no Anexo H deste Termo de Referência;
- 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 n.º 183/2013 e n.º 248/2018;
  - d.1) A Contratada deverá apresentar, junto com a relação nominal dos técnicos, a Planilha Orçamentária (PO) constante do Anexo 0367795, preenchida conforme sua Memória de Cálculo (ANEXO 0366330);
    - 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 provisionados em conta-depósito vinculada ao contrato sempre que caracterizada a dedicação exclusiva da mão de obra e poderão ser levantados observando-se o disposto na Resolução nº 169/2013, do CNJ, com as alterações trazidas pela Resolução n.º 248/2018 do mesmo Órgão, e na Instrução Normativa nº 05/2014/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 TRE-PE 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 Tribunal, 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, neste Termo de Referência e no 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 TRE-PE, 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 Tribunal;

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

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

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

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 F deste Termo de Referência) 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 TRE-PE. Deve ser entregue o Termo de Ciência (vide item 3 do Anexo F deste Termo de Referência) de cada um dos profissionais da contratada, devidamente assinado, em até 2 (dois) dias antes de iniciar suas atividades junto ao TRE-PE;

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 Anexo F deste Termo de Referência) de cada um dos profissionais da contratada, devidamente assinado, em até 2 (dois) dias antes de iniciar suas atividades junto ao TRE-PE;

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 TRE-PE;

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

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 TRE-PE.

#### **Obrigações do TRE-PE**

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

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

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

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

- e) Analisar mensalmente o Relatório Gerencial dos Serviços (RGS) executados pela Contratada, observando os indicadores e os níveis de serviço alcançados;
- f) Comunicar oficialmente à Contratada quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento do serviço prestado;
- g) Efetuar o pagamento mensal devido pela execução do serviço dentro do prazo estipulado, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais;
- h) Proporcionar os recursos técnicos e logísticos necessários, definidos neste Termo de Referência, para que a Contratada possa executar o serviço conforme as especificações acordadas;
- i) Exercer permanente fiscalização na execução do serviço, registrando ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado, determinando as medidas necessárias à regularização dos problemas observados;
- j) Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso aos profissionais ou representantes da Contratada às dependências, aos equipamentos e aos sistemas de informação do TRE-PE relacionados à execução do serviço;
- k) As permissões de acesso aos sistemas e equipamentos serão fornecidas mediante solicitação ao gestor do contrato, obedecendo ao disposto nas respectivas normas de segurança;
- l) Quando houver atualização de normas e orientações de segurança, o Gestor do contrato deverá adequar os itens pertinentes do Anexo F deste Termo de Referência para que reflitam as atualizações, mediante ciência formal dos prestadores de serviços da Contratada.

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

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

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

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

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

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

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

- Titular:
  - **VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA (mat. JE94382D)**
    - Cargo: Coordenadora de Suporte
    - CPF: 933.017.824-34
    - Telefone: (81) 3194.9636
    - E-mail: valeria.miranda@tre-pe.jus.br
- Substituto:
  - **MARCOS CERQUEIRA DE ARAÚJO JÚNIOR (mat. 309.16.951)**
    - Cargo/Função: Analista Judiciário - Área Apoio Especializado - Análise de Sistemas/Chefe de Seção
    - CPF: 039.706.604-08
    - Telefone: (81) 3194.9907
    - E-mail: marcos.cerqueira@tre-pe.jus.br

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

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

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

### INICIAÇÃO

#### • Reunião de Alinhamento de Expectativas

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

### PERÍODO DE ESTABILIZAÇÃO

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

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

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

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

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

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

### FORMA DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

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

acompanhado diariamente pelos fiscais da Contratante, para fins de melhoria contínua da qualidade do serviço prestado.

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

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

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

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

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

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

## **ENCERRAMENTO**

### **• Transferência de Conhecimento**

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

### **• Reunião de Validação das Expectativas**

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

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

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

## **VIGÊNCIA**

O período de vigência do Contrato de Prestação de Serviço deverá ser de 20 (vinte) meses, contados a partir de sua assinatura, podendo, a critério da Administração, ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme art. 57, inciso II da Lei Nº. 8.666/1993.

## **DISPOSIÇÕES FINAIS**

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

A Contratada deverá disponibilizar e manter cadastro atualizado dos profissionais autorizados a retirar e a entregar documentos, bem como daqueles que venham a ser

designados para prestar serviço nas dependências do TRE-PE.

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

#### DA VISTORIA

As empresas, que desejarem, poderão vistoriar o local onde será prestado o serviço. Para isso, a vistoria deverá ser realizada até o último dia anterior à data de abertura da sessão, das 8h às 14h, mediante agendamento prévio diretamente com a SESOP (Seção de Suporte Operacional) nos ramais (81) 3194.9907 ou 9408, com os servidores Marcos Cerqueira ou Sílvio Romero.

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

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

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

#### CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

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

<b>Etapas</b>	<b>Descrição</b>	<b>Prazo</b>
1	Assinatura do Contrato	Até 5 (cinco) dias úteis, contados da notificação.
2	Reunião de Alinhamento das Expectativas e entrega dos termos de nomeação do preposto, de conhecimento das obrigações do preposto e de responsabilização do patrimônio (vide itens 1, 2 e 5 do Anexo F deste Termo de Referência)	Até 10 (dez) dias corridos, contados da assinatura do Contrato.
3	Entrega da relação nominal dos técnicos, documentos de comprovação das qualificações técnicas e termos de Ciência e Confidencialidade da Informação (vide Anexo C e itens 3 e 4 do Anexo F deste Termo de Referência)	Até 2 (dois) dias antes do início da prestação do serviço.
4	Início da prestação do Serviço	Até 20 (dias) corridos, contados da assinatura do Contrato.
5	Entrega do Relatório Gerencial dos Serviços Executados	Até o 5º (quinto) dia útil de cada mês subsequente à prestação do serviço.
6	Emissão da TIPP (Tabela de Infrações e Pontos Perdidos) pelo TRE-PE	Até o 3º (terceiro) dia útil posterior à entrega do Relatório Gerencial dos Serviços

		Executados
7	Validação da TIPP (Tabela de Infrações e Pontos Perdidos) pelo Preposto da Contratada	Até 3 (três) dias corridos do recebimento da TIPP pelo Preposto da Contratada
8	Pagamento relativo ao Serviço	No prazo disposto nos artigos 5º, §3º, ou 40, XIV, "a", da Lei n. 8.666/93, conforme o caso, após o encaminhamento da nota fiscal acompanhada da TIPP validada.
9	Reunião de Validação das Expectativas	Até 15 (quinze) dias antes do encerramento do Contrato.
10	Encerramento da prestação do serviço contratado	Data do encerramento da vigência do Contrato.

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

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 E deste Termo de Referência) com **valores estimativos** de chamados (com base na média de demanda dos meses anteriores), devendo ser definidas, obrigatoriamente, as datas de início e final de solicitação do serviço. A abertura da Ordem de Serviço deve ser realizada com antecedência mínima de 5 dias úteis do início de sua execução.

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

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

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

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

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

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

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

Deverão ser realizadas, a critério do Gestor do Contrato, reuniões de ponto de controle

semanais, presenciais ou não, com o Preposto da Contratada, para avaliação do serviço prestado no período e verificação do atendimento aos requisitos contratuais.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A Contratada deverá emitir documento fiscal em conformidade com a legislação tributária,

sob pena de devolução para que haja o acerto do faturamento, e o apresentar acompanhado da documentação descrita nos incisos subsequentes:

- I. Relação mensal de prestadores referente ao mês da prestação do serviço, na qual constem todos os empregados que atuaram no Tribunal, mesmo que transitória e em substituição à mão de obra faltante, com discriminação do período de atuação;
- II. Comprovante de regularidade fiscal;
- III. 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;
- IV. 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 \_\_ deste Termo de Referência, preenchida conforme Memória de Cálculo (Anexo \_\_ deste Termo de Referência), uma para cada categoria profissional empregada na prestação do serviço.

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 98/2009, 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 5/14 do Tribunal Superior Eleitoral, e depositadas no banco público oficial conveniado, em conta-depósito vinculada específica - bloqueada para movimentação, unicamente para essa finalidade, e com movimentação somente por ordem do Contratante;

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

## **DO REAJUSTE CONTRATUAL**

O valor do contrato poderá ser reajustado, observada a legislação pertinente. A solicitação do reajuste deverá ser acompanhada de demonstração da alteração dos custos do contrato, devidamente justificada. Para conferir a variação de custos alegada pela Contratada, o TRE-PE poderá realizar as devidas diligências.

Os reajustes são formalizados por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, hipótese em que devem ser formalizados por aditamento. Os reajustes a que a Contratada fizer jus e não forem solicitados durante a vigência do contrato precluem com a assinatura de prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

O reajuste será realizado após os primeiros doze meses de vigência do contrato, através de requerimento da contratada, com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, devendo a Contratada aguardar mais doze meses para solicitar novo reajuste. O reajuste poderá ser concedido na data da solicitação da empresa, respeitado o período de doze meses iniciais.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

As penalidades a seguir poderão ser aplicadas cumulativamente:

a) Advertência;

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

b) Multa de:

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

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

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

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

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

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

Afora os percentuais de multa apresentados no item b, incidentes sobre o valor total do

Contrato, o valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao acúmulo de pontos na Tabela de Infrações e Pontos Perdidos (TIPP), conforme discriminado no item 2.1.7 (Pagamento) e Anexo D.

## **DA GARANTIA**

Prestar garantia de 5% (cinco por cento) do valor da contratação desses serviços, inclusive com os valores dos serviços suplementares, em uma das modalidades previstas no § 1º, do art. 56, da Lei 8.666/93 no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a contar da publicação do contrato.

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.

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.

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 dez dias, contado da publicação do referido aditamento, mantendo-se o percentual estabelecido acima.

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 termo de referência e em lei.

A liberação da garantia prestada para assegurar a execução dos serviços eventuais somente poderá ser pleiteada pela Contratada após emissão do aceite e efetivação do pagamento referente aos serviços eventuais correspondentes pelo Contratante.

## **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) Disponibilidade do serviço:

i) **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;

ii) **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**;

iii) 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**;

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

O serviço será executado no 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 A deste Termo de Referência). Cabe ressaltar que não haverá pagamento adicional à Contratada nas janelas de atendimento estendido, situações relacionadas nos itens ii, iii e iv desta seção. A cotação de preço enviada no momento da apresentação das propostas deve levar em questão esta necessidade do TRE-PE.

## DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS TÉCNICOS

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

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

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

## **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 responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer.

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

### **Disponibilização do Preposto**

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

### **DOS NÍVEIS DE SERVIÇO**

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

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

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

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

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

Quando os serviços solicitados nos chamados dependerem de outras equipes que não a da Contratada, a contagem do prazo será suspensa a partir do repasse à outra equipe. A contagem de prazo será retomada quando o chamado for devolvido à Contratada. Na contagem dos prazos supramencionados, não serão contabilizados os tempos 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 MODELOS (Art.18, § 3º, V):

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

#### ANEXOS:

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

#### Declaração de Ciência - Res. CNJ 182

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



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS CERQUEIRA DE ARAÚJO JÚNIOR, Analista Judiciário(a)**, em 18/02/2019, às 12:07, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA, Gestor(a) de Contrato**, em 18/02/2019, às 12:13, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **BRUNA COELHO BARRETO CAMPELLO DE LIMA, Chefe de Seção**, em 18/02/2019, às 13:22, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0827390** e o código CRC **EA999E7E**.

## Anexo A

### INFORMAÇÕES DA CONTRATANTE

#### Item 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		
<b>TOTAL</b>	<b>1166</b>	<b>1593</b>	<b>1535</b>	<b>1407</b>	<b>1378</b>	<b>1173</b>	<b>1702</b>	<b>1815</b>	<b>1454</b>	<b>1027</b>	<b>1337</b>	<b>947</b>

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													
<b>TOTAL</b>	<b>1073</b>	<b>949</b>	<b>1231</b>	<b>984</b>	<b>1453</b>	<b>1120</b>	<b>1482</b>	<b>1389</b>	<b>1107</b>	<b>1363</b>	<b>1213</b>	<b>904</b>	<b>14268</b>

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													
<b>TOTAL</b>	<b>1106</b>	<b>1078</b>	<b>1070</b>	<b>1521</b>	<b>1541</b>	<b>1307</b>	<b>1352</b>	<b>1945</b>	<b>1670</b>	<b>1518</b>	<b>1331</b>	<b>663</b>	<b>16102</b>

\*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**

<b>Velocidade</b>	<b>Quantidade</b>
2Mbps	40
4Mbps	64
10Mbps	15
20Mbps	2
50Mbps	2
20Mbps	2

- **Sede**

<b>Velocidade</b>	<b>Quantidade</b>
30Mbps	1
50Mbps	2
100Mbps	2
400Mbps (concentradores dos cartórios)	2

## Anexo B

### 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.

## Anexo C

### QUALIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS EXIGIDAS

São requisitos de qualificação dos profissionais que atuarão na execução do serviço:

#### **Obrigatórios:**

- a) Possuir ensino médio completo e ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área. A formação deve ser comprovada por declaração ou diploma fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC);
- b) Experiência mínima de 1 (um) ano em suporte a usuários de 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.

## Anexo D

### TABELA DE INFRAÇÕES E PONTOS PERDIDOS – TIPP

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

AVALIAÇÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO				
ITEM	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META EXIGIDA	PONTUAÇÃO
NS-01	11. Índice de Satisfação dos Clientes Internos.	<p>NPS = NP – ND, sendo:</p> <p>NPS - índice de satisfação do usuário de TIC (<i>Net Promoter Score</i>)</p> <p>NP - percentual de usuários promotores (com avaliação entre 9 e 10)</p> <p>ND - percentual de usuários detratores (com avaliação entre 0 e 6).</p>	NPS >= 80	0
			60 <= NPS < 80	20
			NPS < 60	40
NS-02	12. Eficiência no atendimento ao usuário.	<p>Z = Tempo (em minutos) de registro do primeiro contato com o usuário – Tempo (em minutos) de abertura do incidente e/ou requisição de serviço.</p> <p>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.</p>	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
<b>Pontuação perdida na avaliação dos Níveis de Serviço:</b>	
<b>Pontuação perdida na avaliação dos Critérios Gerais:</b>	
<b>Total de pontuação perdida:</b>	
<b>Abatimento a ser aplicado (Pontuação/10 x 0,5%):</b>	

**VALIDAÇÃO E APROVAÇÃO DA TIPP**

<b>Gestor do Contrato</b>	<b>Preposto</b>
<hr/> <p>[ NOME DO SERVIDOR] Matrícula:</p>	<hr/> <p>[ NOME] RG.: CPF:</p>

# Anexo E

## MODELOS

### Item 1 – Modelo de Relatório Gerencial dos Serviços

#### MODELO DE RELATÓRIO GERENCIAL DOS SERVIÇOS

##### Relatório Gerencial Contrato de Serviço de Service Desk

<b>Data:</b>	
<b>Gestor do contrato:</b>	
<b>Preposto:</b>	
<b>Mês de referência:</b>	
<b>Ordem(ns) de Serviço(s):</b>	

#### 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



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

**Ordem de Serviço nº. XX/2019**

Contrato TRE-PE nº. XX/2019

### 1. Dados de abertura da ordem de serviço

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

### 2. Serviços contratados na OS

#### 2.1. Descrição

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

#### 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: __/__/__

# Anexo F

## TERMOS

### Item 1 – Termo de Nomeação do Preposto

#### TERMO DE NOMEAÇÃO DE PREPOSTO

Contrato n.º \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

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

### TERMO DE CONHECIMENTO DE OBRIGAÇÕES DO PREPOSTO

[ NOME DA EMPRESA]

CONTRATO N.º \_\_\_\_/\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, 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

### TERMO DE CIÊNCIA

[ NOME DA EMPRESA]

CONTRATO N.º \_\_\_\_/\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, 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:

- Resolução TRE-PE nº 16/2001, que dispõe sobre a utilização de equipamentos de informática, ambiente de rede Intranet e Internet e correio eletrônico;
- Resolução TRE-PE nº 164/2012, que dispõe sobre normas relativas à política de segurança da informação na Justiça Eleitoral;
- Resolução TRE-PE nº 208/2014, que institui o Código de Ética do TRE-PE;
- INT n.º 2/2012 TRE-PE: Regulamenta o uso da rede sem fio externa da Justiça Eleitoral de Pernambuco;
- INT n.º 3/2014 TRE-PE, estabelece normas gerais para garantir a segurança física das instalações da Justiça Eleitoral em Pernambuco;
- INT n.º 4/2014 TRE-PE, estabelece normas gerais para a criação, a utilização e a administração de contas e senhas de acesso aos recursos de tecnologia da informação e comunicação da Justiça Eleitoral de Pernambuco;
- INT n.º 11/2016, institui a política de gestão de ativos de TIC da Justiça Eleitoral de Pernambuco;
- Instrução Normativa n.º 15/2017: Estabelece normas gerais para garantir o Gerenciamento das Operações e Comunicações dos recursos de processamento da informação da Justiça Eleitoral de Pernambuco;
- Instrução Normativa n.º 16/2017: Estabelece normas gerais para garantir a Gestão de Incidentes de Segurança da Informação da Justiça Eleitoral de Pernambuco;
- 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

### 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

### TERMO DE RESPONSABILIZAÇÃO DE PATRIMÔNIO

[ NOME DA EMPRESA]

CONTRATO N.º \_\_\_\_/\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, 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 anexo, 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]

## Anexo G

### DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA

Ao

Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco – TRE-PE

Ref.: Pregão nº \_\_\_\_/\_\_\_\_.

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

## Anexo H

### DECLARAÇÃO DE REGIME DE EXECUÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Contrato n.º \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

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...)