

## ESTUDOS PRELIMINARES

### I - ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

#### 1. REQUISITOS DE NEGÓCIO DA ÁREA DEMANDANTE

##### 1.1. NECESSIDADE DE NEGÓCIO

1.1.1. Os requisitos de negócio são aqueles que independem de características tecnológicas e que definem as necessidades e os aspectos funcionais da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação.

NECESSIDADE	FUNCIONALIDADE	REQUISITANTE
Prover serviço de sustentação de sistemas corporativos visando o atendimento das demandas internas do TRE-RN.	<p>Os sistemas corporativos desenvolvidos e/ou implantados no TRE-RN tem por objetivo atender às necessidades de suas unidades organizacionais, garantindo agilidade e segurança no tratamento das informações produzidas.</p> <p>A crescente procura por novas soluções, associada a necessidade de manutenção das soluções existentes, exige da área de sistemas do TRE-RN uma equipe com capacidade para atender de um número elevado de solicitações.</p> <p>A presente contratação viabiliza o fornecimento de um serviço que, associado às atividades realizadas pelas equipes técnicas do Tribunal, visa garantir o atendimento às demandas solicitadas.</p>	Coordenadoria de Sistemas

##### 1.2. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

1.2.1. Não há necessidade de capacitação de servidores do TRE-RN para que seja viabilizada a contratação desta solução.

##### 1.3. REQUISITOS LEGAIS

1.3.1. A presente contratação deve observar as seguintes leis e normas:

- a) **Lei nº 8.666**, de 21 de junho de 1993, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública.
- b) **Decreto nº 7.174**, de 12 de maio de 2010, que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal.
- c) **Decreto nº 7.845**, de 14 de novembro de 2012, que regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.
- d) **Instrução Normativa SLTI/MP nº 04**, de 12 de novembro de 2010, que dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática (SISP).



 PÁG 1

- c) **Resolução CNJ nº 182**, de 17 de outubro de 2013, que dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).
- f) **Portaria TRE-RN nº 111/2016-GP**, de 25 de maio de 2016, que dispõe sobre o modelo de contratação de solução de tecnologia da informação e Comunicação no âmbito da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte.

#### **1.4. REQUISITOS TEMPORAIS**

1.4.1.A prestação dos serviços deve ocorrer com a maior brevidade possível, de modo a não comprometer os prazos de conclusão dos projetos constantes no Portfólio de Iniciativas Estratégicas da Coordenadoria de Sistemas, aprovado pelo Comitê Gestor de TIC. Por este motivo, é estabelecido **prazo máximo de 30 dias**, após a assinatura do contrato pela CONTRATADA, para o início das atividades junto ao CONTRATANTE.

#### **1.5. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS**

1.5.1.Os colaboradores da CONTRATADA devem atentar às seguintes normas de conduta:

- a) Exercer suas atividades com competência e diligência;
- b) Agir com discrição, evitando comentar assuntos de serviço em locais públicos;
- c) Ter consciência de seus deveres e responsabilidades;
- d) Manter espírito e atitude de cooperação e de cordialidade no trato com os demais colaboradores e servidores.

#### **1.6. REQUISITOS FUNCIONAIS**

1.6.1.Atendimento aos serviços de sustentação de sistemas de informação do TRE-RN.

1.6.2.Atendimento às atividades inerentes à manutenção corretiva, perfectiva, adaptativa e evolutiva dos sistemas de informação do TRE-RN, realização de testes de *software*, suporte aos usuários finais e às equipes de TIC.

1.6.3.Quanto à manutenção de sistemas de informação:

1.6.3.1. Os seguintes tipos de manutenção poderão ser demandados:

- a) **Manutenção Corretiva:** contempla a identificação de pontos falhos e eliminação de defeitos de códigos de funcionalidades de sistemas de informação, bem como a identificação, proposição e realização de ações de manutenção preventiva, visando prevenir a incidência de erros e problemas futuros. A manutenção corretiva somente será objeto de faturamento pela CONTRATADA se os pontos falhos e defeitos de códigos não tiverem sido por ela causados.
- b) **Manutenção perfectiva:** contempla a adequação das funcionalidades de sistemas de informação, visando à melhoria de seu desempenho e qualidade. Caso haja necessidade de abertura de uma nova Ordem de Serviço para manutenção perfectiva de serviços objetos de outra Ordem de Serviço já encerrada, a manutenção não poderá ser objeto de faturamento caso seja referente a ajustes no sistema de informação mantido pela CONTRATADA em Ordem de Serviço anterior e decorrente do descumprimento de critérios de qualidade e de desempenho nela previstos.
- c) **Manutenção adaptativa:** refere-se à adequação dos sistemas às mudanças do ambiente ou a novas tecnologias.
- d) **Manutenção evolutiva:** abrange a concepção e implementação de mudanças em sistemas de informação existentes, oriundas de regras de negócio, legislação ou novas funcionalidades.

1.6.3.2. A realização de qualquer atividade de manutenção prevista na metodologia de desenvolvimento e sustentação de sistemas do TRE-RN poderá ser objeto de Ordem de Serviço.



PÁG 2

1.6.3.3. Outras atividades não previstas no Catálogo de Serviços mas vinculadas à sustentação dos sistemas do TRE-RN poderão ser objeto de Ordem de Serviço.

1.6.4. Quanto aos serviços de testes:

1.6.4.1. Todos os produtos de *software* gerados pela CONTRATADA deverão ser por ela testados. Testes de outros sistemas desenvolvidos pelo TSE, pelo próprio TRE-RN ou sob sua supervisão poderão ser solicitados. Os seguintes testes poderão ser demandados:

- a) *Teste de Unidade*: focaliza o esforço de verificação na menor unidade de projeto do *software* – componente, método, função ou procedimento de *software*.
- b) *Teste de Integração*: técnica sistemática para construir a arquitetura do *software* enquanto, ao mesmo tempo, conduz testes para descobrir erros associados às interfaces partindo de componentes testados no nível de unidade. Deverão ser utilizados testes de integração descendentes (*top-down*) e ascendentes (*bottom-up*).
- c) *Teste de Caixa Preta*: conduzidos na interface do *software* para assegurar a execução dos requisitos definidos.
- d) *Teste de Caixa Branca*: garante que todos os caminhos independentes de um módulo tenham sido executados pelo menos uma vez, assim como suas decisões lógicas em seus lados verdadeiros e falsos, os ciclos nos seus limites e dentro de seus intervalos operacionais e exercitam as estruturas de dados internas para garantir sua viabilidade.
- e) *Teste de Sistema*: executar o sistema sob o ponto de vista do seu usuário final, varrendo as funcionalidades em busca de falhas em relação aos objetivos a que se destina, conforme especificação.

1.6.4.2. A construção e execução dos casos de testes, com o detalhamento dos testes a serem realizados, poderão ser objeto de Ordens de Serviço específicas ou poderão estar inseridos nas Ordens de Serviço de sustentação de sistemas.

1.6.5. Quanto aos serviços de suporte:

1.6.5.1. Prestar suporte aos usuários dos sistemas de informação quanto a funcionalidades e usabilidade do *software*, sistematizando o suporte de forma a repassá-lo ao Service Desk.

1.6.5.2. Realizar tarefas de configuração, ajustes, instalação e produção de sistemas, em harmonia com a área de infraestrutura de TIC, permitindo o bom funcionamento dos sistemas mantidos.

## 1.7. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

1.7.1. Devido à abrangência da contratação, ou seja, atendimento a sistemas legados e com arquiteturas distintas, não se faz possível esgotar neste instrumento todos os requisitos não funcionais. Assim, a CONTRATADA deverá, durante o processo de abertura da Ordem de Serviço, receber os requisitos solicitados. Alguns desses requisitos não funcionais podem ser estabelecidos de imediato. São eles:

- 1.7.1.1. Todos os produtos e serviços de manutenção e testes a serem realizados deverão estar em conformidade com a arquitetura de *software* utilizada no desenvolvimento de sistemas pelo TRE-RN.
- 1.7.1.2. Sempre que não existir documentação do sistema de informação objeto da Ordem de Serviço, ou existir documentação incompleta ou desatualizada, o TRE-RN poderá requerer a documentação do módulo em manutenção, ou a atualização/complementação da documentação.
- 1.7.1.3. No caso de haver documentação disponível, essa deverá ser atualizada conforme a manutenção solicitada, e entregue. Os serviços necessários para a atualização de documentação existente não poderão ser contabilizados pela CONTRATADA para fins de faturamento, pois esta atividade já está inserida no serviço de manutenção.

1.7.2. Os serviços de manutenção deverão ser realizados em conformidade com os frameworks de desenvolvimento utilizados pelo TRE-RN.



PÁG 3

#### 1.8. REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO

- 1.8.1.A CONTRATADA garantirá por 6 (seis) meses os serviços prestados, contados da data do recebimento definitivo do serviço. O término do contrato não cessará a garantia do serviço.
- 1.8.2.Durante o prazo de garantia do serviço, a CONTRATADA deverá manter canal de comunicação por telefone, e-mail ou sistema informatizado.
- 1.8.3.As demandas de serviços em garantia serão realizadas por meio de Ordem de Serviço, na qual deverão constar os prazos de início e de término do atendimento.
  - 1.8.3.1. Os prazos estimados para início e término do atendimento não deverão ser superiores a 48 horas úteis, respectivamente, considerando-se como úteis os horários de expediente do CONTRATANTE.
  - 1.8.3.2. Caso a CONTRATADA entenda necessária, em um serviço específico, a prorrogação dos prazos definidos, deverá justificar-se tecnicamente por meio de relatório formal.
  - 1.8.3.3. Caso o CONTRATANTE não aceite as argumentações, não haverá prorrogação no prazo definido previamente.
- 1.8.4.A não observância do prazo para correção de defeito implica execução das penalidades cabíveis estabelecidas em contrato.
- 1.8.5.As correções deverão ser documentadas e encaminhadas ao CONTRATANTE.
- 1.8.6.A documentação de sistema e de projeto também estará coberta pela garantia.
- 1.8.7.Dentro do período de garantia, a correção de erros nos serviços entregues pela CONTRATADA deverá ser efetuada sem qualquer ônus para o CONTRATANTE, seja financeiro ou de atraso na prestação de outro(s) serviço(s), desde que, comprovadamente, os erros não tenham se dado em razão das especificações feitas pelo CONTRATANTE.
- 1.8.8.A garantia do produto é estabelecida considerando a última versão entregue. O produto não perderá a garantia se o CONTRATANTE, ou fornecedor por ele designado, criar uma nova versão a partir da versão entregue, desde que mantida a integridade dos produtos fornecidos pela CONTRATADA.
- 1.8.9.Durante todo o período de execução dos serviços, a CONTRATADA é obrigada a manter, em base histórica, os dados sobre a execução de serviços em garantia.

#### 1.9. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO

- 1.9.1.A execução dos serviços ocorrerá sob demanda, mediante abertura de Ordem de Serviço por parte do Fiscal Demandante/Técnico, em conformidade com as necessidades do CONTRATANTE ao longo da contratação.
  - 1.9.1.1. Uma Ordem de Serviço só é válida após aprovada pelo Fiscal Demandante/Técnico e autorizada pelo Fiscal Administrativo do contrato, todos designados pelo CONTRATANTE.
  - 1.9.1.2. O CONTRATANTE indicará pelo menos um Fiscal Administrativo e seu respectivo substituto, designados formalmente para realizar a fiscalização do contrato.
- 1.9.2.Os serviços objetos desta contratação consistem em demandas de rotina, executadas continuamente e das quais não se pode prescindir.
  - 1.9.2.1. O serviço será demandado diretamente à CONTRATADA por meio de Ordem de Serviço aberta mensalmente, com uma quantidade de HST prevista, que poderá ser ajustada ao final do período conforme o serviço efetivamente realizado.
  - 1.9.2.2. O Anexo A apresenta o macroprocesso da dinâmica de execução do contrato.
- 1.9.3.Os serviços serão executados nas dependências do TRE-RN. O CONTRATANTE se responsabilizará pela disponibilidade da infraestrutura necessária para execução do serviço, como, por exemplo, as instalações físicas do ambiente, os equipamentos necessários e licença dos produtos (*softwares*). Caso a CONTRATADA



PÁG 4

deseje utilizar ferramentas diferentes daquelas disponibilizadas pelo CONTRATANTE, somente poderá fazê-lo após homologação por parte deste.

1.9.4.O Anexo B apresenta o modelo do formulário de Ordem de Serviço.

- 1.9.4.1. As Ordens de Serviço possuirão os elementos exigidos no formulário que consta do Anexo B, entretanto, eles poderão ser alterados em virtude do surgimento de necessidades técnicas e operacionais no decorrer da execução contratual.

1.9.5.A Ordem de Serviço é o instrumento administrativo legal que autoriza a prestação do serviço e a qual servirá de consulta base para fins de recebimento provisório, definitivo e faturamentos.

1.9.6.Uma Ordem de Serviço somente é encerrada quando todas as atividades a ela associadas estiverem finalizadas ou, para aquelas não finalizadas, houver justificativa aceita pelo Fiscal Demandante/Técnico para a sua não execução.

1.9.7.As Ordens de Serviço emitidas serão encaminhadas à CONTRATADA que, após o seu recebimento, terá no máximo 3 (três) dias úteis para alocar os recursos necessários à prestação dos serviços e iniciar as atividades previstas.

1.9.8.As Ordens de Serviços serão abertas com uma quantidade estimada de HST a serem consumidas no período de sua execução. Como não é possível prever todas as atividades do Catálogo de Serviços que serão atendidas por esse tipo de OS, o Fiscal Demandante/Técnico deverá definir, para o período de vigência da Ordem de Serviço, pelo menos os subprocessos afetados e os perfis demandados.

- 1.9.8.1. As atividades propostas nas Ordens de Serviços, necessárias, porém não descritas no Catálogo de Serviços, deverão ser executadas pela CONTRATADA que, em comum acordo com o CONTRATANTE, este representado pelo Fiscal Demandante/Técnico do serviço, proporá a quantidade de HST prevista para sua execução.

- 1.9.8.2. Ao final da execução dessas atividades, a quantidade de HST consumida será atualizada e as novas atividades passarão a compor o Catálogo de Serviços provisoriamente, podendo ser associadas a outras OS, até sua efetivação por meio de apostilamento contratual.

1.9.9. A CONTRATADA deverá fornecer, a critério do CONTRATANTE, solução automatizada para o controle dos serviços associados a uma Ordem de Serviço em execução, assim como da quantidade de HST já consumidas.

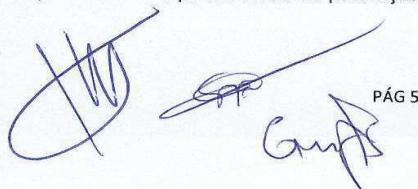
- 1.9.9.1. Durante o período de vigência do contrato, a solução automatizada disponibilizada pela CONTRATADA deverá conter funcionalidade para exportação de base de dados histórica de todas as ordens de serviços, atividades, produtos, saldos de HST e outros elementos inerentes aos serviços prestados. A exportação da base histórica deverá estar disponível em mídia digital, formato de arquivo texto ou outro previamente acordado entre as partes.

1.9.10. A CONTRATADA não poderá se recusar a realizar novo serviço associado a uma Ordem de Serviço em execução, salvo se o tempo para execução das atividades extrapolar o prazo de finalização da Ordem de Serviço, ou a quantidade de HST das atividades for maior que o volume estimado para a mesma, ou ainda se o novo serviço requerer alocação de perfil não previsto previamente quando da abertura da Ordem de Serviço e a CONTRATADA não tiver tempo hábil para sua alocação.

1.9.11. O CONTRATANTE poderá, a seu critério, remanejar serviços não iniciados ou não finalizados entre Ordens de Serviço abertas.

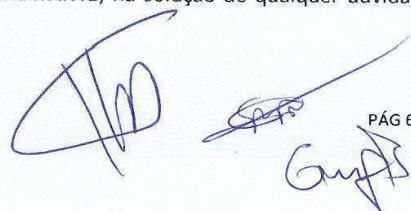
1.9.12. O não cumprimento dos prazos determinados nos instrumentos de gestão desta contratação sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas no Termo de Referência e no Contrato.

1.9.13. No caso de necessidade de alteração ou suspensão da Ordem de Serviço após seu encaminhamento à CONTRATADA e antes do início de sua execução, o CONTRATANTE deverá cancelar a Ordem de Serviço e, se for o caso, abrir uma nova, reiniciando assim a contagem do prazo máximo para o início da prestação dos serviços.



PÁG 5

- 1.9.14. O atendimento parcial aos serviços previstos na Ordem de Serviço poderá ser aceito, a critério do CONTRATANTE, com pagamento referente apenas ao que foi devidamente entregue, sem prejuízo do disposto nos requisitos para recebimento definitivo e penalidades contratuais cabíveis.
- 1.9.15. Para fins de aferição dos indicadores, somente serão consideradas as Ordens de Serviço formalmente encerradas.
- 1.9.16. Após o início da execução de uma Ordem de Serviço, caso haja necessidade do CONTRATANTE de alterar os termos estabelecidos, essa poderá ser encerrada ou complementada por meio de emissão de uma solicitação de mudança de serviço.
  - 1.9.16.1. Em ambos os casos, o serviço já prestado pela CONTRATADA deverá ser faturado após o seu recebimento definitivo.
  - 1.9.16.2. Caso seja emitida uma solicitação de mudança de serviço, o prazo para alocação dos recursos necessários a execução de novos serviços solicitados será o mesmo daquele admitido para início da execução de uma Ordem de Serviço.
- 1.9.17. Caberá à CONTRATADA avaliar se a solicitação de mudança de serviços emitida afetará o prazo para realização da Ordem de Serviço respectiva, solicitando a ampliação do prazo original, se for o caso.
- 1.9.18. A CONTRATADA, caso não concorde com as condições estabelecidas na Ordem de Serviço, poderá, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, apresentar uma nova proposta de execução com a documentação pertinente para validação. Caso haja concordância do CONTRATANTE, a critério deste, a Ordem de Serviço será reemitida e um novo prazo estabelecido; caso contrário, ou seja, caso o CONTRATANTE recuse a proposta apresentada, a Ordem de Serviço e os seus prazos ficam mantidos.
- 1.9.19. Após a prestação dos serviços pela CONTRATADA, as ordens de serviços deverão ser avaliadas e atestadas por meio dos dados de fechamento pela unidade requisitante no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados do início do mês subsequente ao mês de prestação dos serviços.
- 1.9.20. A CONTRATADA deverá realizar verificação da qualidade dos produtos gerados antes de sua entrega, cabendo ao CONTRATANTE também realizar a verificação da qualidade com vistas ao aceite dos produtos.
- 1.9.21. Caso os serviços executados ou os produtos gerados não atendam aos requisitos e à qualidade exigidos, a unidade requisitante deverá fazer os apontamentos necessários na Ordem de Serviço, determinar prazo para regularização e devolvê-la à CONTRATADA para os ajustes cabíveis, sem prejuízo do disposto nos requisitos para recebimento definitivo e penalidades contratuais cabíveis.
- 1.9.22. Os custos decorrentes das correções das inconformidades de um artefato/produto/serviço apontadas pelo CONTRATANTE correrão por conta da CONTRATADA, exceto se a causa da inconformidade for de responsabilidade exclusiva do CONTRATANTE.
- 1.9.23. Mesmo uma Ordem de Serviço já fechada poderá ser objeto de auditoria pelo CONTRATANTE ou a seu comando e, no caso de observadas incorreções, será aberta nova Ordem de Serviço sem remuneração à CONTRATADA para ajustes nos produtos e serviços entregues. Esses registros serão realizados em relatório de auditoria a ser anexado à nova Ordem de Serviço.
- 1.9.24. A CONTRATADA deverá prover o CONTRATANTE, para fins de confrontação com os dados do Fiscal Administrativo do contrato, de informação detalhada sobre o andamento e execução dos serviços, mantendo-o atualizado e colocando-se prontamente disponível durante toda a vigência do contrato.
- 1.9.25. Para toda Ordem de Serviço aberta e recebida, a CONTRATADA designará um profissional, que poderá ser o preposto, para atuar como responsável por ela, com as seguintes responsabilidades:
  - a) Gerenciar a execução da Ordem de Serviço com o objetivo de garantir a execução dos serviços, dentro dos prazos estabelecidos e atendendo a todos os requisitos de qualidade;
  - b) Atuar, juntamente com a unidade requisitante do CONTRATANTE, na solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio.



PÁG 6

1.9.26. A CONTRATADA, para toda Ordem de Serviço recebida, deverá gerar os artefatos encomendados de acordo com os respectivos cronogramas, entregando produtos dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as metodologias, procedimentos, métodos e padrões do CONTRATANTE ou por ele indicados.

#### 1.10. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

1.10.1. A CONTRATADA deverá assinar **Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo**, conforme modelo apresentado no Anexo C, comprometendo-se a guardar inteiro sigilo dos serviços contratados e dos dados e informações de uso da CONTRATANTE, de suas normas e políticas de segurança, bem como de todas e quaisquer metodologias, processos, políticas, programas e sistemas desenvolvidos, incluindo sua documentação, reconhecendo serem esses de propriedade e uso exclusivo do CONTRATANTE, sendo vedada a sua cessão, locação ou transferência a terceiros, a qualquer título.

1.10.2. Os profissionais alocados na prestação de serviços deverão assinar **Termo de Ciência**, conforme modelo apresentado no Anexo D, declarando ter conhecimento do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e das normas de segurança vigentes na Instituição firmado entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE.

1.10.3. É **vedado** aos profissionais alocados pela CONTRATADA:

- a) Fazer uso de informações privilegiadas, adquiridas na realização de suas atividades junto ao CONTRATANTE, em benefício próprio, de parentes, de amigos ou de terceiros;
- b) Possuir filiação partidária.

1.10.4. A CONTRATADA compromete-se a não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização por escrito do CONTRATANTE.

---

## 2. AVALIAÇÃO DAS SOLUÇÕES

2.1. A Súmula nº 269 do TCU estabelece que, nas contratações para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis mínimos de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos. Assim, após levantamento de mercado, verificou-se que, em consonância com a Súmula em questão, as boas práticas do mercado para a contratação de serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas apontam três caminhos possíveis:

- a) **Contratação de fábrica de software**, com a execução preferencialmente externa dos serviços, mediante abertura de Ordem de Serviço e remuneração por Ponto de Função (PF) ou por Hora de Serviço Técnico (HST);
- b) **Contratação de serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas**, com a execução preferencialmente interna, contra a abertura de Ordem de Serviço com remuneração por Ponto de Função ou por Hora de Serviço Técnico;
- c) **Regime de empreitada**.

2.2. Os serviços prestados baseados na estratégia de fábrica de software não se aplicam favoravelmente às necessidades da atual contratação, visto que os mesmos são voltados para atividades externas e caracterizados por pacotes de trabalho de natureza tipicamente evolutiva. Além deste tipo de sustentação, as demandas do TRE-RN incluem necessidades de manutenções corretivas, perfectiva e adaptativas, além da manipulação de dados e informações sensíveis à Justiça Eleitoral, onde a prestação de serviço no local de trabalho do CONTRATANTE se mostra mais adequada.

2.3. A Tabela 1 a seguir ilustra as empresas que foram consultadas pelo TRE-RN através de uma *Request for Proposal* (RFP), com a finalidade de se obter um valor de mercado médio para o valor da HST a ser praticado nesta contratação.



PÁG 7  
Graff

EMPRESA	E-MAIL DO DESTINATÁRIO
CTIS	diretoriacomercial@ctis.com.br
IVIA	edgy.paiva@ivia.com.br
Stefanini	emarson@stefanini.com
Ímpeto	yuri.souza@impeto.com
Tecnisys	comercial@tecnisys.com.br
Opus Software	elisangela@opus-software.com.br
Rerum	carlos.lima@rerum.com.br e jorge.puga@rerum.com.br
Prime IT	comercialprime@primeinformatica.com.br
TIVIT	conrado.miranda@tivit.com
Indra	nepena@indraompany.com
Kenta	racson-camilo@kenta.com.br
DB1	lidia.campos.db1.com.br
Wayon	anselmo.souza@wabr.com.br
Lanlink	emilio.mota@lanllink.com.br
ESIG Software e Consultoria	comercial@esig.com.br

Tabela 1 -Empresas consultadas através de RFP

- 2.4. Com base nos valores informados pelas empresas, e considerando o valor da HST pago no atual contrato de sustentação de software (Contrato 08/2016-TRE/RN), estabelecemos o valor médio da HST para fins desta contratação como sendo de R\$ 107,93.
- 2.5. Com base no que habitualmente ocorre em processos licitatórios, a equipe de planejamento estima que haverá uma redução do valor médio da HST durante a fase de apresentação de preços. No entanto, caso seja necessário, a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) se compromete a reavaliar os valores de outras iniciativas de TIC visando adequar os valores finais desta contratação ao Plano de Contratações de TIC.
- 2.6. Foi estimado, em HST, o seguinte volume de serviço:

ITEM	UNIDADE	VALOR DA HST ESTIMADO (R\$)
1	HST	107,93
	QTDE DE HST ESTIMADA	TOTAL (R\$)
QTDE DE HST ESTIMADA PARA 1 (UM) MÊS:	800	86.344
QTDE DE HST ESTIMADA PARA 12 (DOZE) MESES:	9.600	1.036.128
QTDE DE HST ESTIMADA PARA 30 (TRINTA) MESES:	24.000	2.590.320

Tabela 2 - Estimativa de Volume de Serviço

- 2.7. A quantidade estimada de HST foi baseada na analogia como outros Contratos de mesma natureza realizados na Administração Pública e na opinião especializada da equipe técnica de TIC do próprio TRE-RN.



PÁG 8

### 3. ESCOLHA E JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO

- 3.1. No caso da demanda a ser atendida nesta contratação, seja pela criticidade dos sistemas a serem mantidos, pela segurança que os envolvem ou pela variedade de atividades que podem compreender a sustentação de sistemas, optou-se pelo caminho nº 2 apresentado no item 2.1, que é a contratação de serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas, com a execução preferencialmente interna, demandada por meio de Ordem de Serviço com remuneração por Hora de Serviço Técnico.
- 3.2. A decisão de se utilizar HST em detrimento da contagem por Ponto de Função, decorre da dificuldade de se medir por Pontos de Função todas as manutenções a serem realizadas nos sistemas de informação do TRE-RN, além do fato de que nem todos os serviços podem ser contabilizados em Pontos de Função. A escolha de HST deve tornar menos oneroso financeiramente o custo da administração do contrato, pois reduz a necessidade, tanto do CONTRATANTE quanto da CONTRATADA, de dispor de técnicos especialistas em Pontos de Função ao longo da execução contratual. Um risco que poderia se contrapor a essa economia pode advir dos critérios, muitas vezes subjetivos, de se determinar a quantidade de HST necessária à execução de um serviço de sustentação de sistema. Entretanto, também há de se considerar que a própria métrica de Ponto de Função ainda não está amadurecida suficientemente para estabelecer, com precisão, o tamanho dos serviços de manutenção realizados.
- 3.3. Foram, assim, abandonadas as duas outras opções. O caminho nº 1 foi preterido, além dos motivos já expostos, pelo entendimento de que, por se tratar de sistemas que manipulam dados sensíveis à Justiça Eleitoral, os serviços críticos devem ser desenvolvidos, em grande parte, nas dependências deste Tribunal.
- 3.4. O caminho nº 3 foi preterido porque a contratação por regime de empreitada exigiria a definição conclusa do escopo de cada sistema a ser desenvolvido ou mantido pela CONTRATADA, o que é impossível dada à dinamicidade das demandas de TIC e dos avanços tecnológicos.

### 4. NECESSIDADE DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE

- 4.1. Os serviços serão executados nas dependências do TRE-RN, especificamente, na Seção de Desenvolvimento de Sistemas, vinculada à Coordenadoria de Sistemas da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- 4.2. O CONTRATANTE se responsabilizará pela disponibilidade da infraestrutura necessária para execução do serviço, como, por exemplo, as instalações físicas do ambiente, os equipamentos necessários e licença dos produtos (*softwares*). Caso a CONTRATADA deseje utilizar ferramentas diferentes daquelas disponibilizadas pelo CONTRATANTE, somente poderá fazê-lo após homologação por parte deste.

## II – SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO

### 5. DEFINIÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS

#### 5.1. RECURSOS MATERIAIS

5.1.1. A Tabela 3 a seguir detalha os *recursos materiais* a serem providos pelo CONTRATANTE para garantir a continuidade do negócio durante e após a execução do contrato.

Recurso:	1. Mesas de trabalho	
Observação:	Disponibilização de uma mesa de trabalho para cada colaborador alocado pela CONTRATADA.	
Ação para Obtenção do Recurso	Responsável	
Levantamento dos locais a serem alocadas as mesas de trabalho.	Seção de Desenvolvimento de Sistemas	
Fornecimento de mesas de trabalho em número suficiente para os colaboradores.	Seção de Patrimônio	

PÁG 9

Documento assinado digitalmente por:

Osmar Fernandes de Oliveira Junior  
05/07/2018 16:35:59

<b>Recurso:</b>	<b>2. Cadeiras giratórias</b>	
<b>Observação:</b>	Disponibilização de uma cadeira giratória para cada colaborador alocado pela CONTRATADA.	
<b>Ação para Obtenção do Recurso</b>		<b>Responsável</b>
Fornecimento de mesas de trabalho em número suficiente para os colaboradores.		Seção de Patrimônio
<b>Recurso:</b>	<b>3. Computadores</b>	
<b>Observação:</b>	Disponibilização de um computador para cada colaborador alocado pela CONTRATADA, com configuração adequada para realização das atividades a serem demandadas.	
<b>Ação para Obtenção do Recurso</b>		<b>Responsável</b>
Revisão das instalações elétricas da Seção de Desenvolvimento de Sistemas.		Seção de Conservação Predial
Revisão dos pontos de rede da Seção de Desenvolvimento de Sistemas.		Seção de Suporte Presencial
Fornecimento de computadores em número suficiente para os colaboradores		Seção de Suporte Presencial
Instalação e configuração dos softwares necessários à realização das atividades demandadas.		Seção de Desenvolvimento de Sistemas

Tabela 3 - Recursos Materiais

## 5.2. RECURSOS HUMANOS

5.2.1.A Tabela 4 a seguir detalha os *recursos humanos* a serem providos pelo CONTRATANTE para garantir a continuidade do negócio durante e após a execução do contrato.

Papel	Identificação	Descrição
Gestor do contrato	Servidor do TRE-RN	Responsável pela gestão do contrato junto à CONTRATANTE
Fiscal Demandante/Técnico	Servidor do TRE-RN	Responsável pela fiscalização dos aspectos técnicos do contrato, relativo às demandas.
Fiscal Administrativo	Servidor do TRE-RN	Responsável pela fiscalização dos aspectos administrativos do contrato.
Preposto	Profissional da CONTRATADA	Responsável por representar a CONTRATADA junto ao Tribunal.
Colaboradores	Profissionais da CONTRATADA	Responsáveis pelo atendimento das atividades demandadas pelo CONTRATANTE, através da abertura de Ordens de Serviço.

Tabela 4 - Recursos Humanos

5.2.2.As atribuições do Preposto, Gestor do contrato e Fiscais Demandante/Técnico e Administrativo serão detalhadas posteriormente assim como os perfis técnicos a serem exigidos dos colaboradores da CONTRATADA.

5.2.3.A Seção de Desenvolvimento de Sistemas é responsável por acolher e prestar as orientações técnicas aos colaboradores da CONTRATADA, necessárias para o início das atividades.

---

## 6. DEFINIÇÃO DAS ATIVIDADES DE TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO DO CONTRATO

### 6.1. AÇÕES PARA A TRANSIÇÃO CONTRATUAL

6.1.1.Em caso de rescisão ou não renovação contratual, a CONTRATADA obriga-se a prestar para o CONTRATANTE ou a terceiro por ele designado, toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada de conhecimento dos serviços para o CONTRANTANTE ou a seu designado.



PÁG 10

- 6.1.2.A CONTRATADA, juntamente com o CONTRATANTE, deverá elaborar um **plano de transição contratual** em até 15 (quinze) dias a contar da data de notificação por escrito do CONTRATANTE.
- 6.1.3.O plano de transição contratual deverá contemplar todas as atividades necessárias para transição dos serviços sem interrupção ou efeito adverso.
- 6.1.4.O plano de transição contratual, cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo CONTRATANTE.
- 6.1.5.É de responsabilidade da CONTRATADA a execução do plano de transição contratual, a prestação de serviços de operação assistida, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias à continuidade dos serviços pelo CONTRATANTE (ou empresa por ele designada).
- 6.1.6.O plano de transição contratual e sua execução deverão ser viabilizados sem ônus adicionais ao CONTRATANTE.
- 6.1.7.É de responsabilidade do CONTRATANTE indicar para a CONTRATADA as pessoas que serão receptoras dos serviços previstos no repasse de conhecimento descrito no plano de transição contratual.
- 6.1.8.O fato de a CONTRATADA ou quaisquer de seus representantes não cooperarem, ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo CONTRATANTE que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados ao CONTRATANTE por esta falha, sem prejuízo das demais penalidades contratuais previstas.
- 6.1.9.A elaboração e a execução do plano de transição contratual ocorrerão em paralelo ao atendimento das ordens de serviços demandadas pelo CONTRATANTE.
- 6.1.10. O CONTRATANTE reserva-se o direito de reduzir ou dispensar o plano de transição contratual, desde que o novo provedor contratado venha a comprovar que detém pleno domínio sobre as atividades previstas em contrato.
- 6.1.11. Caso a CONTRATADA não promova adequadamente a transferência de conhecimento, serão aplicadas as sanções previstas em lei, no contrato e neste Termo de Referência.

## 6.2. AÇÕES PARA O ENCERRAMENTO CONTRATUAL

6.2.1.Ao término do contrato, deverá ocorrer:

- 6.2.1.1. A devolução dos equipamentos e bens de propriedade do CONTRATANTE, incluindo todos os bens intangíveis, como softwares;
- 6.2.1.2. A devolução da documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos em conjunto com o CONTRATANTE durante a prestação dos serviços.
- 6.2.1.3. A desativação das contas de rede utilizadas pelos colaboradores da CONTRATADA, assim como a revogação de suas contas de correio eletrônico, comunicação instantânea, e quaisquer outros recursos computacionais providos pelo CONTRATANTE.

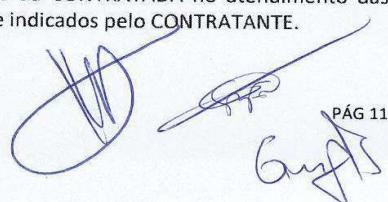
---

## 7. ELABORAÇÃO DE ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA

### 7.1. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

7.1.1.A CONTRATADA obriga-se a propiciar a transferência de conhecimento sobre as atividades técnicas realizadas por seus colaboradores aos servidores do CONTRATANTE durante toda a execução contratual, sempre que demandada.

7.1.2.Toda documentação e artefatos produzidos pelos colaboradores da CONTRATADA no atendimento das demandas deverão ser armazenados em repositórios previamente indicados pelo CONTRATANTE.



PÁG 11

## 7.2. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

7.2.1. Pertencerão exclusivamente ao CONTRATANTE os direitos relativos aos produtos desenvolvidos e elaborados para a prestação do objeto, sendo vedada sua reprodução, transmissão e/ou divulgação sem o seu respectivo consentimento.

## III – ANÁLISE DE RISCOS

### 8. IDENTIFICAÇÃO DOS RISCOS

8.1. Os riscos identificados para esta contratação encontram-se listados na Tabela 5 a seguir:

Risco	Categoria
1. Não aprovação dos artefatos do Planejamento da Contratação.	Risco do processo de contratação
2. Fracasso da pesquisa mercadológica.	Risco do processo de contratação
3. Atraso no início da execução do serviço.	Risco do processo de contratação
4. Fracasso na licitação.	Risco do processo de contratação
5. Ausência de profissionais capacitados para realização das atividades previstas no Catálogo de Serviços.	Risco da solução de TIC
6. Comprometimento da capacidade de gestão, por envolvimento dos servidores com outras atribuições, inclusive, operacionais.	Risco da solução de TIC

Tabela 5 – Riscos identificados

### 9. IDENTIFICAÇÃO DAS PROBABILIDADES DE OCORRÊNCIA E DOS DANOS POTENCIAIS

9.1. A probabilidade de ocorrência e os danos potenciais previstos para cada risco encontram-se listados na Tabela 6 a seguir:

Risco:	1. Não aprovação dos artefatos do Planejamento da Contratação.	Probabilidade:	Baixa	Impacto:	Médio
Item	Dano				
1	Atraso no processo de contratação e, consequentemente, atraso na aquisição da solução de TIC.				
2	Refazer a etapa de Análise de Viabilidade da contratação.				
Risco:	2. Fracasso da pesquisa mercadológica.	Probabilidade:	Baixa	Impacto:	Médio
Item	Dano				
1	Não estabelecimento de um valor de referência de mercado para a Hora de Serviço Técnico (HST)				
Risco:	3. Atraso no início da execução do serviço.	Probabilidade:	Baixa	Impacto:	Baixo
Item	Dano				
1	Atraso no cumprimento dos prazos para entrega dos projetos de desenvolvimento de sistemas, constantes no PDTIC do CONTRATANTE.				
Risco:	4. Fracasso na licitação.	Probabilidade:	Baixa	Impacto:	Alto
Item	Dano				
1	Impedimento da realização da contratação.				

PÁG 12

<b>Risco:</b>	<b>5. Ausência de profissionais capacitados para realização das atividades previstas no Catálogo de Serviços.</b>	<b>Probabilidade:</b>	Média	<b>Impacto:</b>	Alto
<b>Item</b>	<b>Dano</b>				
1	Comprometimento da qualidade do serviço a ser prestado pela CONTRATADA.				
<b>Risco:</b>	<b>6. Comprometimento da capacidade de gestão, por envolvimento dos servidores com outras atribuições, inclusive, operacionais.</b>	<b>Probabilidade:</b>	Média	<b>Impacto:</b>	Médio
<b>Item</b>	<b>Dano</b>				
1	Acompanhamento inadequado do contrato por parte do Fiscal Demandante/Técnico.				

Tabela 6 – Riscos, probabilidades e danos potenciais

## 10. DEFINIÇÃO DAS AÇÕES E RESPONSÁVEIS

10.1. As ações a serem tomadas face a cada risco identificado, assim como os seus responsáveis, encontram-se listadas na Tabela 7 a seguir:

<b>Risco:</b>	<b>1. Não aprovação dos artefatos do Planejamento da Contratação.</b>		
<b>Item</b>	<b>Ação de mitigação</b>	<b>Responsável</b>	<b>Tipo de ação</b>
1	Promover reuniões com autoridades superiores para sensibilização e aprovação dos artefatos.	Equipe de Planejamento	Preventiva
2	Refazer o Planejamento da Contratação, a partir da sua Análise de Viabilidade, visando sanar os problemas identificados e que resultaram na desaprovação dos artefatos.	Equipe de planejamento	Contingência
<b>Risco:</b>	<b>2. Fracasso da pesquisa mercadológica.</b>		
<b>Item</b>	<b>Ação de mitigação</b>	<b>Responsável</b>	<b>Tipo de ação</b>
1	Organizar as informações relativas à contratação de modo a facilitar a análise e formação de proposta de preço por parte das empresas consultadas.	Equipe de planejamento	Preventiva
2	Ampliar o número de empresas consultadas e repetir a consulta.	Equipe de planejamento	Contingência
3	Se ainda assim persistir o fracasso da pesquisa, revisar as exigências técnicas da contratação, tornando-a mais atrativa ao mercado, e repetir a consulta com o maior número possível de empresas.	Equipe de planejamento	Contingência
<b>Risco:</b>	<b>3. Atraso no início da execução do serviço.</b>		
<b>Item</b>	<b>Ação de mitigação</b>	<b>Responsável</b>	<b>Tipo de ação</b>
1	Tornar claro no contrato as sanções decorrentes de atraso.	Equipe de planejamento	Preventiva
2	Acionar a área administrativa para tomada das providências cabíveis.	Fiscal Administrativo	Contingência
3	Informar o ocorrido à área requisitante.	Fiscal Administrativo	Contingência
<b>Risco:</b>	<b>4. Fracasso na licitação.</b>		
<b>Item</b>	<b>Ação de mitigação</b>	<b>Responsável</b>	<b>Tipo de ação</b>
1	Dar máxima publicidade ao Edital de Licitação, inclusive com o envio do mesmo, por e-mail, para o maior número de empresas interessadas.	Equipe de planejamento	Preventiva
2	Adequação das exigências contratuais, mantendo-se os padrões de qualidade e alcance de resultados pretendidos.	Equipe de planejamento	Contingência

PÁG 13  
Graffs

Risco:	5. Ausência de profissionais capacitados para realização das atividades previstas no Catálogo de Serviços.	Responsável	Tipo de ação
Item	Ação de mitigação		
1	Deixar claro, no Catálogo de Serviços, em que consiste cada uma de suas atividade e quais os produtos produzidos.	Equipe de planejamento	Preventiva
2	Estabelecer indicadores de desempenho técnico que possam ser adotados para definição de Níveis Mínimos de Serviço.	Equipe de planejamento	Contingência
3	Solicitar, o mais breve possível, a substituição dos profissionais disponibilizados pela CONTRATADA e que não possuam conhecimentos técnicos adequados.	Fiscal Demandante/Técnico	Contingência
Risco:	6. Comprometimento da capacidade de gestão, por envolvimento dos servidores com outras atribuições, inclusive, operacionais.	Responsável	Tipo de ação
Item	Ação de mitigação		
1	Estabelecer a obrigatoriedade da CONTRATADA fornecer uma solução automatizada que permita o registro e acompanhamento das Ordens de Serviços, saldos de HST e emissão de relatórios gerenciais.	Equipe de planejamento	Preventiva
2	Ampliar o número de servidores com perfil técnico lotados na área requisitante.	Diretoria-Geral	Contingência

Tabela 7 – Ações e responsáveis

## 11. AVALIAÇÃO QUALITATIVA DOS RISCOS

11.1. A Figura 1 a seguir apresenta a matriz de avaliação qualitativa dos riscos identificados:

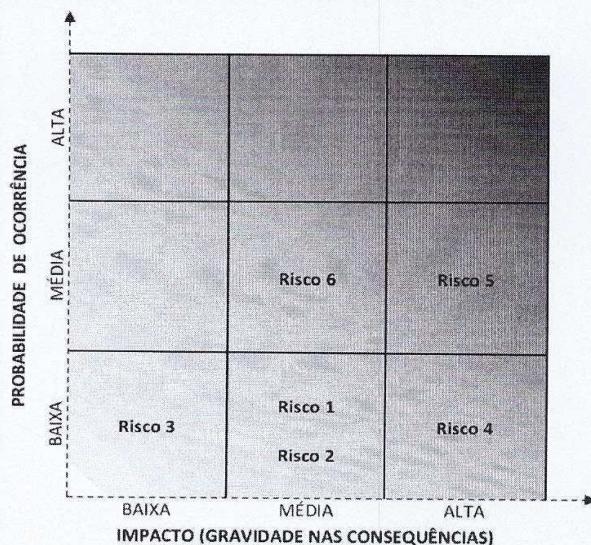


Figura 1 - Matriz de avaliação qualitativa dos riscos

PÁG 14

- 11.2. Através da matriz, percebe-se que a maioria dos riscos encontram-se na área de baixa probabilidade de ocorrência, com exceção dos riscos relacionados à solução de TIC, com probabilidade média. Os riscos de maior impacto são: "Ausência de profissionais capacitados para realização das atividades previstas no Catálogo de Serviços" e "Comprometimento da capacidade de gestão, por envolvimento dos servidores com outras atribuições, inclusive, operacionais".
- 11.3. A ocorrência dos eventos associados àqueles riscos poderão causar prejuízo à solução de TIC como um todo, em particular, no tocante à qualidade do serviço prestado pela CONTRATADA e no acompanhamento gerencial deficitário pela CONTRATANTE.

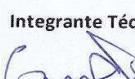
### III – CONCLUSÃO DOS ESTUDOS PRELIMINARES

#### 12. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

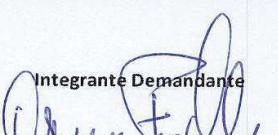
- 12.1. A contratação em questão não depende da prestação de outros serviços para que seja efetivada, uma vez que o Tribunal já dispõe das condições necessárias à boa execução contratual, tais como: metodologia definida, arquitetura e padrões tecnológicos estabelecidos, mobiliário, equipamento, software, e outros instrumentos necessários ao trabalho disponíveis.
- 12.2. Considerando a necessidade de continuidade de prestação de serviços de TIC pelo TRE-RN em contrapartida à sua limitada capacidade de execução; considerando a estratégia da contratação adotada que minimiza os riscos identificados; considerando que o modelo de contratação é comum no mercado e atendido por diversas empresas fornecedoras, entendemos como viável a contratação.

#### EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Integrante Técnico

  
George Melo de Freitas Barbalho  
Matrícula n.º 30024382

Integrante Demandante

  
Osmar Fernandes de Oliveira Júnior  
Matrícula n.º 92440637

Integrante Administrativo

  
Solange Maria Fernandes de Azevedo  
Matrícula n.º 60001474

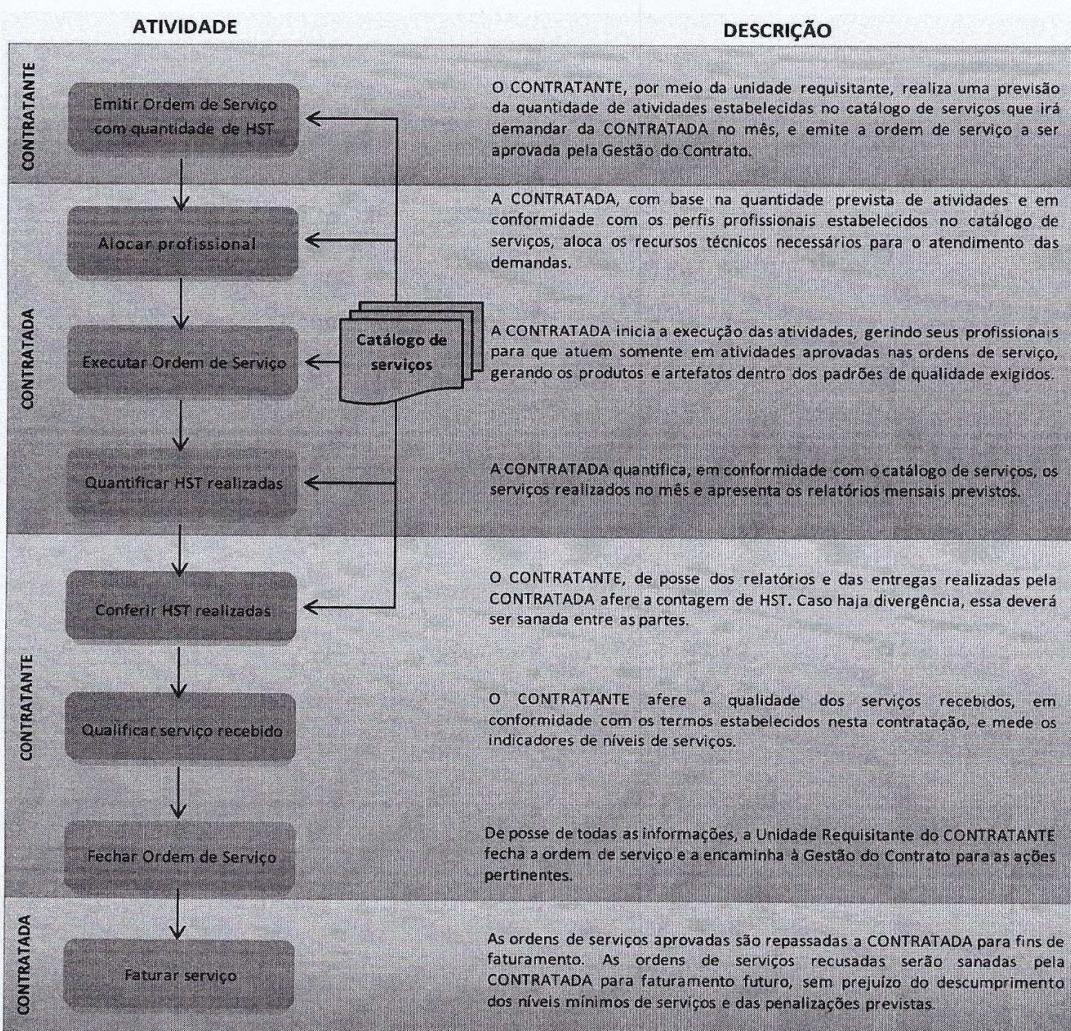
Natal/RN, em 15 de maio de 2018.

PÁG 15

Documento assinado digitalmente por:

Osmar Fernandes de Oliveira Junior  
05/07/2018 16:35:59

## ANEXO A - MACROPROCESSO DA DINÂMICA DO CONTRATO




PÁG 16

## ANEXO B - FORMULÁRIO DE ABERTURA DE ORDEM DE SERVIÇO

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO					
ORDEM DE SERVIÇO N. _____	CONTRATO N. _____ - SUSTENTAÇÃO				
PARTE 1 – ABERTURA					
<b>A ser preenchido pelo CONTRATANTE:</b>					
<b>1. DADOS DE ABERTURA DA ORDEM DE SERVIÇO</b>					
1.1 Unidade requisitante:	1.2 Data de abertura da Ordem de Serviço: [dd/mm/aaaa]				
1.3 Fiscal Técnico: [Nome do fiscal técnico – responsável pela abertura da ordem de serviço]					
1.5 Serviço em garantia?	<input type="checkbox"/> Sim* Nº Ordem de serviço sob ajuste: [xxxxxxxx ]	<input type="checkbox"/> Não			
* Anexar relatório de auditoria, se for o caso.					
<b>2. SERVIÇOS SOLICITADOS</b>					
<b>2.1. Descrição</b>					
2.1.1. ID serviço	2.1.2. Serviços a serem realizados	2.1.3. ID catálogo de serviços (se houver) <sup>1</sup>	2.1.4. Qtd. <sup>2</sup>	2.1.5. Produtos gerados	2.1.6. Qtde. HST
1	[Descrição + Subprocesso ou atividade ou item do catálogo de serviço – se houver]	[1]		[Produto 1]	
2	[Descrição + Subprocesso ou atividade ou item do catálogo de serviço – se houver]	[Novo]		[Produto 2]	[Produto 3]
3	[Descrição + Subprocesso ou atividade ou item do catálogo de serviço – se houver]	[Similar / 11.1]		[Produto 4]	
		2.1.7 Quantidade total de HST estimada da ordem de serviço:	[xxx]		
<sup>1</sup> Código do serviço de acordo com o catálogo. O serviço (subprocesso/atividade) não previsto no catálogo poderá ser identificado de duas formas: ▪ Similar + código serviço – quando for análogo a uma atividade já prevista; ▪ Novo – quantidade de HST será proposta pela contratada, em comum acordo com o contratante, que poderá ou não incluir essa informação.					
<sup>2</sup> Previsão do número de vezes que determinada atividade será executada no período.					



PÁG 17

**Documento assinado digitalmente por:**

Osmar Fernandes de Oliveira Junior  
05/07/2018 16:35:59

**2.2. Perfis dos profissionais requeridos**

- [Perfil 1];
- [Perfil 2];
- [Perfil 3].

**2.3. Período de execução**

[De dd/mm/aaaa a dd/mm/aaaa]

**3. APROVAÇÃO/AUTORIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DA ORDEM DE SERVIÇO**

<b>3.1. Fiscal Técnico</b>	<b>3.2. Fiscal Administrativo</b>
Aprovo os termos desta Ordem de Serviço.  _____ [Nome] Mat.: [Sigla da unidade]/STIC/TRE-RN  [Data].	Autorizo a execução desta Ordem de Serviço. Encaminhe-se à contratada para providências subsequentes.  _____ [Nome] Mat.:  [Data].

**A ser preenchido pela CONTRATADA:****4. DADOS DE RECEBIMENTO PELA CONTRATADA****4.1. Responsável pelo recebimento da ordem de serviço**

Recebido.

Preposto

[Data].

**PARTE 2 – DADOS DA EXECUÇÃO****A ser preenchido pela CONTRATADA:****5. ALOCAÇÃO DE PROFISSIONAIS**

5.1. Data da designação dos profissionais a serem alocados:		[dd/mm/aaaa]	5.2. Responsável técnico pela ordem de serviço:
#		5.3. Perfil dos profissionais alocados	
1.			
2.			
3.			
4.			

PÁG 18

**Documento assinado digitalmente por:**Osmar Fernandes de Oliveira Junior  
05/07/2018 16:35:59

<b>A ser preenchido pelo CONTRATANTE:</b>																					
<b>6. APROVAÇÃO DOS PERFIS ALOCADOS</b> <hr/> <b>6.1. Fiscal Demandante/Técnico</b> <hr/> <p>Os perfis alocados cumprem os requisitos mínimos previstos contratualmente.</p> <hr/> <p style="text-align: right;">[Nome] Mat.: [Sigla da unidade]/STIC/TRE-RN [Data].</p>																					
<b>PARTE 3 – RECEBIMENTO, AVALIAÇÃO E FECHAMENTO</b>																					
<b>A ser preenchido pela CONTRATANTE:</b>																					
<b>7. PERÍODO EFETIVO DE EXECUÇÃO</b> [De dd/mm/aaaa a dd/mm/aaaa]																					
<b>8. ENTREGAS REALIZADAS</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>#</th> <th>8.1. Entregas realizadas</th> <th>8.2. Data da entrega</th> <th>8.3. Qtde. HST</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td></td> <td>[dd/mm/aaaa]</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">8.4. Quantidade total de HSTs entregues: [xxx]</p>		#	8.1. Entregas realizadas	8.2. Data da entrega	8.3. Qtde. HST	1.		[dd/mm/aaaa]		2.				3.				4.			
#	8.1. Entregas realizadas	8.2. Data da entrega	8.3. Qtde. HST																		
1.		[dd/mm/aaaa]																			
2.																					
3.																					
4.																					
<b>9. DADOS DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO DOS SERVIÇOS</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">9.1. Fiscal Técnico [Nome do fiscal técnico – responsável pelo recebimento e avaliação dos serviços da ordem de serviço]</td> <td style="width: 50%;">9.2. Data do recebimento dos serviços: [dd/mm/aaaa]</td> </tr> </table>		9.1. Fiscal Técnico [Nome do fiscal técnico – responsável pelo recebimento e avaliação dos serviços da ordem de serviço]	9.2. Data do recebimento dos serviços: [dd/mm/aaaa]																		
9.1. Fiscal Técnico [Nome do fiscal técnico – responsável pelo recebimento e avaliação dos serviços da ordem de serviço]	9.2. Data do recebimento dos serviços: [dd/mm/aaaa]																				
<b>10. DADOS DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DA ORDEM DE SERVIÇO</b> <p>10.1. O prazo estabelecido para a entrega dos serviços previstos na ordem de serviço pela contratada foi:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;"><input type="checkbox"/> Cumprido</td> <td style="width: 33%; text-align: center;"><input type="checkbox"/> Cumprido com atraso Qtd. dias atraso:</td> <td style="width: 33%; text-align: center;"><input type="checkbox"/> Não cumprido (atraso superior a 30 dias)</td> </tr> </table> <p>10.2. A contratada alocou profissionais com os perfis adequados para execução dos serviços previstos nesta ordem de serviço?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"><input type="checkbox"/> Sim</td> <td style="width: 50%; text-align: center;"><input type="checkbox"/> Não</td> </tr> </table> <p>10.3. Os serviços entregues estão dentro dos padrões de qualidade do contratante?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"><input type="checkbox"/> Sim</td> <td style="width: 50%; text-align: center;"><input type="checkbox"/> Não</td> </tr> </table>		<input type="checkbox"/> Cumprido	<input type="checkbox"/> Cumprido com atraso Qtd. dias atraso:	<input type="checkbox"/> Não cumprido (atraso superior a 30 dias)	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não													
<input type="checkbox"/> Cumprido	<input type="checkbox"/> Cumprido com atraso Qtd. dias atraso:	<input type="checkbox"/> Não cumprido (atraso superior a 30 dias)																			
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não																				
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não																				
<b>11. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES</b> [Texto]																					

PÁG.19

<b>12. OBSERVAÇÕES QUANTO AO INDICADOR DE QUALIDADE</b>		
<b>12.1 Indicador de conformidade:</b>	[Conforme / Não conforme]	
<b>12.2 Observações:</b> [dd/mm/aaaa] – [Considerações obrigatórias nos casos de recusa parcial ou recusa total]	<b>13.3 Prazo para ajustes:</b>	
<b>13. FECHAMENTO DEFINITIVO DA ORDEM DE SERVIÇO</b>		
<b>13.1 Fiscal Técnico</b>  Após avaliação técnica dos serviços prestados, frente ao solicitado inicialmente e previsto em contrato, <b>aprovo/reprovo</b> a presente ordem de serviço.  _____ [Nome] Mat.: [Sigla da unidade]/STIC/TRE-RN [Data].	<b>14.3 Fiscal Administrativo</b>  De acordo.  _____ [Nome] Mat.: [Data].	



PÁG 20

## ANEXO C - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

### TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

O TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE, sediado na Praça André de Albuquerque 534 – Cidade Alta, em Natal/RN, CNPJ n.º 05.792.645/0001-28, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ N.º <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO Nº XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

#### Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe Decreto 7.845 de 14/11/2012 – Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

#### Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

**Informação:** é o conjunto de dados organizados de acordo com os procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

**Informação Pública ou Ostensiva:** são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela CONTRATANTE.

**Informações Sensíveis:** são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

**Informações Sigilosas:** são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

**Contrato Principal:** contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

PÁG 21

Documento assinado digitalmente por:

Osmar Fernandes de Oliveira Junior  
05/07/2018 16:35:59

**Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS**

Será considerada como informação sigilosa toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada.

O termo “informação” abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominadas INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que lhe venham a ser confiadas durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

**Parágrafo Primeiro** – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceira, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

**Parágrafo Segundo** – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

**Parágrafo Terceiro** – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

- I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;
- II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer mediada de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

**Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

**Parágrafo Primeiro** – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

**Parágrafo Segundo** – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

- I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

**Parágrafo Terceiro** – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

PÁG 22

**Parágrafo Quarto** – Cada parte permanecerá com fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

**Parágrafo Quinto** – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

**Parágrafo Sexto** – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros; usar; divulgar; revelar; ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas.

II – Responsabilizar-se por impedir – por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas - a divulgação ou utilização das informações proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar ao CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

#### Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

#### Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidade prevista conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidade civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei n.º 8.666/93.

#### Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

**Parágrafo Primeiro** – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

**Parágrafo Segundo** – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

 PÁG 23

**Parágrafo Terceiro** – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

- I – O CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;
- II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pelo CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL;
- III – A omissão ou tolerância das partes em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;
- IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão rígidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;
- V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;
- VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterização ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;
- VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de que qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporadas a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;
- VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

**Cláusula Oitava – DO FORO**

A CONTRATANTE elege o foro da cidade de Natal/RN, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

\_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_

DE ACORDO	
CONTRATANTE	CONTRATADA
<Nome> Matrícula.: <Matrícula>	<Nome> <Qualificação>
TESTEMUNHA 1	TESTEMUNHA 2
<Nome> <Qualificação>	<Nome> <Qualificação>



PÁG 24

**ANEXO D - TERMO DE CIÊNCIA****TERMO DE CIÊNCIA**

CONTRATO N.º:		
OBJETO:		
GESTOR DO CONTRATO:		MATRÍCULA:
CONTRATANTE (ÓRGÃO):		
CONTRATADA:		CNPJ:
PREPOSTO DA CONTRATADA:		

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na CONTRATANTE.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

**CIÊNCIA****FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA**

<p>&lt;Nome&gt; Matrícula.: &lt;Matrícula&gt;</p>	<p>&lt;Nome&gt; Matrícula.: &lt;Matrícula&gt;</p>

PÁG 25