**PODER JUDICIÁRIO**
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE**

# PREGÃO ELETRÔNICO Nº 015/2022-TRE/RN

A UNIÃO, pelo presente edital e por intermédio do TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE - TRE/RN (CNPJ: 05.792.645/0001-28), sediado na Av. Rui Barbosa, nº 215, Tirol, Natal/RN (CEP: 59015-290), torna público aos interessados que o pregoeiro oficial deste Órgão, designado pela Portaria nº 106/2020-DG, realizará licitação na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, na forma da Lei nº 10.520/2002, do Decreto nº 10.024/2019, da Lei Complementar nº 123/2006 e, subsidiariamente, da Lei nº 8.666/1993 e de outras normas aplicáveis ao objeto deste certame, mediante as condições estabelecidas neste edital e seus anexos, por meio do Sistema Comprasnet no Portal de Compras do Governo Federal.

Todas as referências de tempo no presente edital, no aviso de licitação e durante a sessão pública observarão, obrigatoriamente, o horário de Brasília/DF, e dessa forma serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa a este certame.

---

INÍCIO DO ENVIO DAS PROPOSTAS: HORA: **08h;** DATA: **20/05/2022 (HORÁRIO DE BRASÍLIA-DF)**

TÉRMINO DO ENVIO DAS PROPOSTAS E INÍCIO DA SESSÃO PÚBLICA: **HORA: 14h;** DATA: **01/06/2022**

(HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF)

TIPO: Menor Preço

LOCAL: **www.gov.br/compras**

Ref.: Processo Administrativo Eletrônico nº 2240/2021-TRE/RN

---

## SEÇÃO 1 – DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de serviços de suporte técnico às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, abrangendo atendimento de 1º e de 2º níveis, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste edital.

1.2. Não será permitida a subcontratação, no todo ou em parte, do objeto deste certame licitatório.

1.3. Em caso de divergência entre as especificações deste objeto descritas no CATSER do Comprasnet e as especificações técnicas constantes deste edital, prevalecerão as últimas.

1.4. Serão observadas, nesta licitação e na execução do respectivo contrato, as regras previstas na Lei nº 8.666/1993, em conformidade com o disposto nos arts. 191 e 192, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

## SEÇÃO 2 – DOS ANEXOS

2.1. São anexos deste edital:

a) Anexo I: Termo de Referência;

b) Anexo II: Valor Estimado;

c) Anexo III: Minuta de contrato;

d) Anexo IV: Modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços.

**SEÇÃO 3 – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E CREDENCIAMENTO**

3.1. Poderão participar deste Pregão Eletrônico as empresas que atendam às condições deste Edital e possuam cadastro e acesso ao sistema eletrônico provido pelo Ministério da Economia, por meio do Portal de Compras do Governo Federal no sítio eletrônico www.comprasnet.gov.br.

3.2. Como condição para participação neste Pregão Eletrônico, o licitante assinalará "sim" ou "não" em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

a) declaração de Microempresa, Empresa de Pequeno Porte e Equiparados (cooperativas enquadradas no art. 34 da Lei nº 11.488/2007), nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, caso a empresa se enquadre nessa situação;

b) declaração de que está ciente e concorda com as condições contidas neste ato convocatório e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no referido documento;

c) declaração, sob as penas da lei, de que até a presente data inexistem fatos impeditivos para a sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

d) declaração para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666/1993, que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesseis) anos, salvo menor a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;

e) declaração de que a proposta apresentada para esta licitação foi elaborada de maneira independente, de acordo com o estabelecido na Instrução Normativa nº 02/2009, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão;

f) declaração de que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

g) declaração de cumprimento da reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e das regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213/1991.

3.3. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste edital.

3.4. Além dos casos previstos no art. 9º da Lei nº 8.666/1993, não poderão participar desta licitação:

a) empresas que se encontrem em regime de recuperação judicial ou extrajudicial ou com falência decretada, concurso de credores, processo de insolvência, dissolução ou liquidação, ressalvada a possibilidade de participação de empresas em recuperação judicial ou extrajudicial na hipótese do subitem 3.4.1 deste edital;

b) empresa punida como a sanção de suspensão do direito de participar de licitação e de contratar com o Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte, nos termos do art. 87, inciso III, da Lei nº 8.666/1993, durante o prazo da sanção aplicada;

c) empresa declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação, nos termos do art. 87, inciso IV, da Lei nº 8.666/1993, durante o prazo da sanção aplicada;

d) empresa impedida de licitar e contratar com a União, durante o prazo da sanção aplicada, nos termos do art. 7° da Lei nº 10.520/2002 e o art. 49 do Decreto nº 10.024/2019.

e) empresas que estejam reunidas em consórcio de empresas e que sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si, qualquer que seja sua forma de constituição;

f) empresas estrangeiras que não funcionem no país;

g) empresas cujo objeto social não seja pertinente e compatível com o objeto deste Pregão.

3.4.1. Na hipótese de empresas em recuperação judicial ou extrajudicial, a participação na presente licitação dependerá de comprovação, respectivamente, da concessão ou da homologação do plano de recuperação pelo juízo competente, na forma do art. 58 da Lei nº 11.101/2005, além do atendimento aos requisitos de qualificação econômico-financeiro previstos neste edital.

3.5. A empresa vencedora do presente certame e futura contratada não poderá, durante a vigência da contratação, admitir como seu empregado pessoa que seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao TRE/RN.

3.6. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte não poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional, uma vez que os serviços licitados serão prestados com disponibilização de trabalhadores em dedicação exclusiva de mão de obra, o que configura cessão de mão de obra para fins tributários, conforme art. 17, inciso XII, da Lei Complementar no 123/2006.

3.6.1. As empresas optantes pelo Simples Nacional poderão participar desta licitação, contudo não poderão utilizar os benefícios tributários do regime diferenciado na proposta de preços e na execução contratual (com relação ao recolhimento de tributos), ressaltando que, em caso de contratação, estarão sujeitas à exclusão obrigatória do regime, a contar do mês seguinte ao da assinatura do contrato, nos termos do art. 30, inciso II, e 31, inciso II, da referida Lei Complementar.

3.6.2. A não adoção do procedimento de exclusão obrigatória do regime do Simples Nacional, na forma indicada no subitem 3.6.1 deste edital, será considerada descumprimento de obrigação contratual, podendo acarretar a rescisão contratual e a aplicação de sanções administrativas contra a empresa contratada.

**SEÇÃO 4 – DAS PROPOSTAS**

4.1. Após a divulgação do edital no sítio eletrônico, os licitantes deverão encaminhar, exclusivamente por meio do sistema Comprasnet, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, a proposta de preços, que deverá ser apresentada de forma clara e objetiva, contendo especificações claras e detalhadas dos objetos ofertados e os valores unitário e total de cada item a ser cotado, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

4.2. Todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de propostas serão de responsabilidade exclusiva do licitante.

4.3. A proposta deverá conter o número do CNPJ da filial ou outro estabelecimento do licitante que emitirá as notas fiscais referentes à execução do contrato, indicação essa indispensável para efeito de empenho da despesa e realização do pagamento nos termos deste edital.

4.4. O licitante é responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firme e verdadeira sua proposta, assim como os lances inseridos durante a sessão pública.

4.4.1. Nos preços cotados deverão estar incluídas todas as despesas com impostos, taxas, fretes, seguros, embalagens e demais encargos, de qualquer natureza, que se façam indispensáveis à perfeita execução do objeto desta licitação e deduzidos os abatimentos eventualmente concedidos, bem como serem consignados na proposta com, no máximo, duas casas decimais após a vírgula.

4.4.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

4.4.3. Aberta a sessão pública, não serão admitidas retificações ou alterações nas condições ofertadas, inclusive a que diz respeito a especificações e preços apresentados, exceto no caso de nova disputa por meio de lances inseridos no sistema eletrônico, conforme previsto no edital.

4.5. Tendo em vista que a proposta é sigilosa, desde o cadastramento até o momento em que se encerrarem os lances, é vedado aos licitantes, sob pena de desclassificação, inserir no campo "descrição complementar" qualquer informação que identifique a empresa que está cotando os preços.

4.5.1. A identificação da empresa concorrente dar-se-á exclusivamente no campo próprio quando do cadastramento do licitante.

4.5.2. Também, sob pena de desclassificação, não será admitida na proposta a inclusão de condições alternativas ao objeto ou contrárias às normas constantes deste edital e seus anexos.

**SEÇÃO 5 – DO INÍCIO DA SESSÃO PÚBLICA**

5.1. O pregoeiro, via sistema eletrônico, dará início à Sessão Pública, na data e horário previstos neste Edital, que se realizará de acordo com o Decreto nº 10.024/2019, com a divulgação das propostas de preços recebidas, de acordo com as especificações e condições contidas neste Edital e seus Anexos.

5.2. Os licitantes deverão acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e responsabilizar-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pelo sistema ou pelo pregoeiro, ou de sua desconexão.

5.3. A comunicação entre o pregoeiro e os licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

5.4. O pregoeiro analisará preliminarmente as propostas quanto ao atendimento aos requisitos deste edital, efetuando a classificação ou desclassificação daquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no edital, após o que dará início à etapa de lances.

**SEÇÃO 6 – DA FORMULAÇÃO DOS LANCES**

6.1. Aberta a etapa competitiva (Sessão Pública), os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo o licitante imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

6.1.1. Assim como as propostas, os lances serão ofertados pelo **menor preço global por item**.

6.2. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado e as regras estabelecidas no edital.

6.3. O licitante somente poderá oferecer valor inferior ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema.

6.4. Na oferta de lances, quando o valor resultar em número com mais de duas casas decimais após a vírgula, somente serão consideradas as duas primeiras.

6.5. Não serão aceitos dois ou mais lances iguais e prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro.

6.6. Durante a sessão pública do pregão eletrônico, os licitantes serão informados em tempo real do valor do menor lance registrado, sendo vedada a identificação do seu detentor.

6.7. No caso de desconexão do pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do pregão eletrônico, o sistema poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retornando o pregoeiro, quando possível, à sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

6.7.1. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão será suspensa e reiniciada somente decorridas 24 (vinte e

quatro) horas após a comunicação do fato aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

**SEÇÃO 7 – DO MODO DE DISPUTA**

7.1. Para o envio de lances no pregão eletrônico será adotado o modo de disputa **aberto e fechado**, por meio do qual os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital.

7.2. A etapa de envio de lances da sessão pública terá duração de **15 (quinze) minutos**. Encerrado esse prazo de 15 (quinze) minutos, o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e, transcorrido o período de **até 10 (dez) minutos**, aleatoriamente determinado, a recepção de lances será automaticamente encerrada.

7.3. Encerrado o referido prazo aleatoriamente determinado, o sistema abrirá a oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os autores das ofertas com valores até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em **até 5 (cinco) minutos**, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.

7.4. Na ausência de, no **mínimo, 3 (três) ofertas** nas condições de que trata o **subitem 7.3**, os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de 3 (três), poderão oferecer um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento do prazo.

7.5. Encerrados os prazos estabelecidos nos subitens 7.3 e 7.4, o sistema ordenará os lances em ordem crescente de vantajosidade.

7.6. Na ausência de lance final e fechado classificado nos termos dos subitens 7.3 e 7.4, haverá o reinício da etapa fechada para que os demais licitantes, até o máximo de 3 (três), na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.

7.7. Na hipótese de não haver licitante classificado na etapa de lance fechado que atenda às exigências para habilitação, o pregoeiro poderá, auxiliado pela equipe de apoio, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa fechada, nos termos do disposto subitem 7.6.

7.8. Havendo empate entre propostas vencedoras, será realizado sorteio pelo sistema eletrônico.

7.9. Depois de encerrada a etapa de lances, será aplicado o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006, os quais asseguram, como critério de desempate nas licitações, preferência de contratação para microempresas e empresas de pequeno porte.

**SEÇÃO 8 – DA NEGOCIAÇÃO E DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS**

8.1. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas no edital.

8.2. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação no edital (ou preço de referência).

8.3. Caso julgue necessário para dirimir dúvidas, o pregoeiro poderá realizar diligências via chat, observando-se que:

a) o licitante terá o prazo de até 15 (quinze) minutos para confirmar seu interesse em atender à solicitação;

b) quando solicitado pelo pregoeiro, o licitante vencedor deverá enviar, preferencialmente pelo sistema Comprasnet, via anexo, ou por correio eletrônico (pregão@tre-rn.jus.br), no prazo mínimo de 2 (duas) horas, contados da solicitação, a proposta vencedora, ajustada ao lance dado na sessão do pregão eletrônico, ou qualquer documentação pertinente para a instrução dos autos, inclusive para fins de HABILITAÇÃO, podendo ainda ser solicitada a apresentação posterior da proposta original ou da documentação ou de cópia autenticada em cartório competente;

c) o pregoeiro, durante as fases de julgamento das propostas e/ou habilitação, deve sanear eventuais erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível aos licitantes;

d) a vedação à inclusão de novo documento não alcança documento ausente, comprobatório de condição atendida pelo licitante quando apresentou sua proposta, que não foi juntado com os demais comprovantes de habilitação e/ou da proposta, por equívoco ou falha, o qual deverá ser solicitado e avaliado pelo pregoeiro.

8.4. Para julgamento será adotado o critério **menor preço global por item**, atendidas as especificações contidas neste edital e seus anexos.

8.5. Para efeito de julgamento, os preços propostos por microempresas ou empresas de pequeno porte optantes pelo regime do Simples Nacional deverão observar o regime de tributação a ser adotado a partir da contratação, em conformidade com o disposto no **subitem 3.6.1 deste edital**. Os licitantes nessa situação deverão preencher as Planilhas de Custo de Formação de Preços considerando os encargos e tributos para os demais contribuintes, ou seja, como não optantes.

8.6. A proposta vencedora e a respectiva Planilha de Custos e Formação de Preços (ambas com os valores readequados ao lance dado na Sessão Pública) deverão ser encaminhadas pelo licitante exclusivamente via sistema, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contado da solicitação do pregoeiro.

8.6.1. O licitante deverá enviar também cópia do acordo, convenção coletiva (inclusive aditivos), indicando as respectivas data base e vigência, ou sentença normativa que rege a categoria profissional que executará os serviços a serem contratados.

8.6.2. A Planilha de Custos e Formação de Preços deverá atender ao modelo Anexo IV deste Edital.

8.6.3. O arquivo da planilha de Custos e Formação de Preços, elaborada pelo licitante para formulação da proposta (planilha eletrônica, preferencialmente Excel), deverá ser encaminhado para verificação da origem dos valores registrados no documento.

8.6.4. O licitante vencedor, no momento de ajustar a proposta inicial ao seu último lance dado na Sessão Pública, deverá reduzir os valores dos itens que compõem o serviço de modo a respeitar os valores ou percentuais mínimos estabelecidos em lei, convenção ou dissídio coletivo de trabalho.

8.7. Serão desclassificadas as propostas elaboradas em desacordo com os termos deste edital e anexos ou que se apresentem omissas, com irregularidades ou defeitos que dificultem o julgamento, não esclarecidos por meio de diligência.

8.8. Analisada a aceitabilidade dos preços obtidos e o atendimento às especificações e exigências do edital, o pregoeiro divulgará o resultado de julgamento das propostas de preços, declarando vencedor aquele que apresentar o **menor preço global por item**.

8.9. Em caso de divergência entre informações contidas em documento e/ou proposta anexados pela empresa licitante e na proposta por ela cadastrada diretamente no sistema, prevalecerão as da última.

8.10. Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista no objeto deste edital e seus anexos.

8.11 Todos os valores, preços e custos da proposta terão como expressão monetária a moeda corrente nacional. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem a essa determinação legal.

8.12. É vedada qualquer indexação de preços por índices gerais ou que reflitam variações dos preços.

8.13. A apresentação de proposta em desacordo com o prazo de validade eventualmente previsto no termo de referência desta licitação poderá ser considerado erro formal, passível de saneamento na forma preconizada no art. 43, § 3º, da Lei nº 8.666/1993, de maneira a viabilizar a obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração.

**SEÇÃO 9 – DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO**

9.1. Para habilitação neste Pregão Eletrônico, a empresa interessada deverá comprovar:

a) credenciamento válido no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF);

b) situação regular perante a Fazenda Federal e a Seguridade Social (Tributos Federais e Dívida Ativa da União) e perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);

c) inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT (www.tst.jus.br/certidao);

d) inexistência de registros impeditivos à contratação no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Improbidade Administrativa mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);

e) inexistência de registros impeditivos à contratação no Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), disponível no portal da transparência (www.portaltransparencia.gov.br);

f) o atendimento aos requisitos relativos à qualificação técnico-profissional, técnico-operacional e econômico-financeira, eventualmente exigidos pelo Termo de Referência (Anexo I deste edital).

9.1.1. Finalizada a etapa de lances, o pregoeiro verificará, mediante consulta ao SICAF, a situação cadastral do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, objetivando identificar especialmente a existência de sanção que impeça a participação neste certame ou a futura contratação. Constatada a existência de sanção, o pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

9.1.1.1. Para os fins previstos no subitem 9.1.1 deste edital será também verificada a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, observado o disposto no art. 29 da Instrução Normativa nº 3/2018, da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

9.1.2. As microempresas e empresas de pequeno porte e equiparados (cooperativas enquadradas no art. 34 da Lei nº 11.488/2007) deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

9.1.2.1. Para os fins previstos no subitem 9.1.2 deste edital, havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério do TRE/RN, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

9.1.2.2. A não regularização da documentação no prazo previsto no subitem anterior implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no subitem 12.4 deste edital, sendo facultado ao TRE/RN convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

9.2. Serão verificados pelo pregoeiro, mediante consulta ao SICAF, impedimentos do licitante para licitar e contratar com a União, a fim de seja certificada, a partir do exame da composição societária das empresas licitantes, eventual participação indireta que caracterize descumprimento da Lei nº 8.666/1993.

**SEÇÃO 10 – DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS**

10.1. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de 3 (três) dias para apresentar as razões de recurso, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentar contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

10.2. A falta de manifestação imediata e motivada do licitante importará a decadência do direito de recurso e adjudicação do objeto pelo Pregoeiro à vencedora. Os recursos imotivados ou insubsistentes não serão recebidos.

10.2.1. Intenção motivada de recorrer é aquela que identifica, objetivamente, os fatos e o direito que o licitante pretende que sejam revistos pela autoridade superior àquela que proferiu a decisão.

10.3. O Pregoeiro fará juízo de admissibilidade do recurso, aceitando ou rejeitando a intenção de recurso do licitante.

10.4. As decisões do Pregoeiro e da autoridade competente serão registradas em campo específico do sistema.

10.5. O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

10.6. Os recursos serão dirigidos à Diretoria-Geral do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte. O Pregoeiro poderá reconsiderar sua decisão, em 5 (cinco) dias úteis ou, nesse período, encaminhá-los à Diretoria-Geral, com as devidas informações, para apreciação e decisão, no mesmo prazo.

**SEÇÃO 11 – DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

11.1. Qualquer pessoa poderá, até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para a abertura da sessão pública, impugnar o ato convocatório deste Pregão Eletrônico.

11.1.1. Caberá ao pregoeiro, auxiliado pela seção responsável pela elaboração do edital e dos anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de 2 (dois) dias úteis.

11.1.2. Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.

11.2. Até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para a abertura da sessão pública o interessado poderá solicitar esclarecimentos sobre ato convocatório deste Pregão Eletrônico, exclusivamente por meio do endereço eletrônico pregao@tre-rn.jus.br.

**SEÇÃO 12 – DAS PENALIDADES**

12.1. Se o licitante vencedor descumprir as condições deste pregão eletrônico ficará sujeito às penalidades estabelecidas na Lei nº 10.520/2002 e na Lei nº 8.666/1993.

12.2. Nos termos do art. 7° da Lei nº 10.520/2002 c/c o art. 49 do Decreto nº 10.024/2019, o licitante que, convocado dentro do prazo de validade da proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do certame, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa, ficará,

impedido de licitar e contratar com a União e será descredenciado no SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e no contrato e das demais cominações legais.

12.3. Pelo atraso injustificado na execução do objeto do contrato o licitante vencedor poderá sujeitar-se à multa de até 5% (cinco por cento) sobre o valor total do item de serviço/fornecimento em atraso, até o máximo de 10% (dez por cento), a título de cláusula penal, devendo a multa ser recolhida no prazo de 15 (quinze) dias corridos, depois de comunicada oficialmente.

12.4. Com fundamento no art. 87, incisos I a IV, da Lei nº 8.666/1993, nos casos de inexecução total ou parcial do contrato ou de descumprimento de obrigações contratuais, garantidos o contraditório e a ampla e prévia defesa, o licitante vencedor poderá ser apenado, isolada ou juntamente com o disposto no § 2º do referido artigo, com as seguintes sanções:

a) advertência;

b) multa, calculada de acordo com a faixa de percentuais de multas prevista no Anexo I deste edital (Termo de Referência);

c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte - TRE/RN, por prazo não superior a 2 (dois) anos; e

d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, ou até que seja promovida sua reabilitação, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

12.5. O TRE/RN efetivará as comunicações relativas à aplicação de penalidades por quaisquer dos meios que, ao seu critério, entenda serem eficazes e adequados a cada procedimento, podendo utilizar todos ao mesmo tempo ou apenas um dentre os existentes e disponíveis, tais como: por correio com Aviso de Recebimento, por entrega direta por mensageiro próprio e mediante protocolo ou, ainda, por correio eletrônico para o endereço cadastrado da empresa no *Comprasnet* ou informado em sua proposta, dentre outros.

12.6. Da aplicação das penalidades previstas nas alíneas “a”, “b” e “c” do subitem 12.4 caberá recurso no prazo de 5 (cinco) dias úteis a partir da data da intimação.

12.6.1. O recurso a que se refere este subitem será dirigido à Diretoria-Geral do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte, que poderá ratificar ou rever sua decisão no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

12.6.2. Da aplicação da penalidade de declaração de inidoneidade, prevista na alínea “d” do subitem 12.4, caberá pedido de reconsideração, apresentado à Presidência do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da data da intimação.

**SEÇÃO 13 – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E DOS PAGAMENTOS**

13.1. A despesa decorrente deste certame se enquadra na Ação JULGAMENTO DE CAUSAS E GESTÃO ADMINISTRATIVA NA JUSTIÇA ELEITORAL (N.D.: 339039.79) e serão inicialmente atendidas por nota(s) de empenho a ser(em) emitida(s) no exercício financeiro de 2022.

13.2. Os pagamentos decorrentes da execução do objeto licitado ficarão condicionados ao efetivo cumprimento das respectivas obrigações assumidas pelo licitante vencedor, conforme as exigências e especificações descritas no Termo de Referência e demais anexos deste Edital.

13.3. Os procedimentos a serem observados e as condições exigidas para cada pagamento estão estabelecidos no Anexo I (Termo de Referência) e no Anexo III (Minuta de Contrato) deste edital.

13.4. É admitida a cessão de crédito decorrente da contratação de que trata este instrumento convocatório, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SG/SEDGG/ME nº 53/2020.

**SEÇÃO 14 – DO CONTRATO**

14.1. O contrato será formalizado nos termos do Anexo III do presente edital.

14.2. O contrato poderá ser rescindido nas hipóteses e condições previstas na Lei nº 8.666/1993.

14.3. Nos casos de rescisão previstos nos incisos I a XI e XVIII do art. 78 da Lei nº 8.666/1993, poderá o TRE/RN, garantida a prévia defesa, aplicar ao licitante vencedor a multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato.

14.4. O TRE/RN convocará o licitante vencedor, por meio de correio eletrônico, direcionado ao endereço eletrônico cadastrado do licitante no Comprasnet ou informado em sua proposta, para assinar o instrumento de contrato, dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data da convocação, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções administrativas previstas neste Edital, devendo a convocação para a assinatura do contrato ocorrer durante a validade da proposta ofertada na licitação.

14.4.1. A convocação para assinatura do instrumento de contrato poderá, a critério do TRE/RN, ocorrer de acordo com o seguinte procedimento:

a) envio, pelo TRE/RN, do instrumento de contrato em formato de arquivo eletrônico, tipo Portable Document Format (.pdf), via correio eletrônico (e-mail), direcionado ao endereço eletrônico cadastrado do licitante vencedor no Comprasnet ou informado em sua proposta;

b) devolução, pelo licitante vencedor, do instrumento de contrato assinado pelo seu representante legal, em uma das seguintes formas:

b.1) preferencialmente em formato de arquivo eletrônico, tipo Portable Document Format (.pdf), assinado digitalmente por meio de certificado digital emitido no âmbito da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras – ICP Brasil, devendo o arquivo eletrônico assinado ser devolvido ao TRE/RN, via correio eletrônico (e-mail), dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data do recebimento do arquivo eletrônico, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital;

b.2) alternativamente em documento físico, via Correios, devendo a postagem ocorrer dentro do mesmo prazo de 5 (cinco) dias úteis indicado na alínea “b.1” deste subitem, também sob pena de decair o direito à contratação e sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

14.5. Para os fins previstos no subitem 15.4.1, alínea “b”, o licitante vencedor poderá optar por comparecer ao edifício-sede do TRE/RN, na cidade de Natal/RN, para assinar o instrumento de contrato, observando o mesmo prazo de 5 (cinco) dias úteis.

14.6. O prazo para a assinatura do instrumento de contrato poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pelo licitante vencedor, desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo TRE/RN.

14.7. A assinatura do instrumento de contrato está condicionada à verificação da regularidade da habilitação do licitante vencedor.

**SEÇÃO 15 – DAS OBRIGAÇÕES DO LICITANTE VENCEDOR**

15.1. O licitante vencedor, além de cumprir as obrigações definidas neste Edital e seus Anexos, ficará obrigado a:

a) apresentar a documentação que se fizer necessária para a assinatura do instrumento de contrato, eventualmente exigida neste edital e em seus anexos, notadamente no Anexo I (Termo de Referência);

b) executar o objeto licitado, seguindo as condições e especificações estipuladas em sua proposta, a qual deverá estar de acordo com o Termo de Referência (Anexo I deste Edital);

c) garantir a boa qualidade da execução do objeto licitado;

d) manter durante a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

e) responsabilizar-se pelo disposto em sua proposta e pelos atos dos seus representantes legais;

f) manter atualizados os seus dados cadastrais perante o TRE/RN, com indicação de endereço, telefones e correio eletrônico, dentre outras informações indispensáveis à comunicação entre o TRE/RN e o licitante vencedor, de modo a viabilizar convocações, intimações e notificações quando se fizerem necessárias.

f.1) o descumprimento desta obrigação ficará caracterizado com a devolução de correspondências direcionadas ao licitante vencedor, enviadas por meio dos correios, ou com o não atendimento às ligações telefônicas;

f.2) na ausência de informação dos dados referidos, o TRE/RN considerará como válidas e atualizadas para os devidos fins as informações constantes do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.

**SEÇÃO 16 – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

16.1. Nenhuma indenização será devida aos licitantes por apresentarem documentação e/ou elaborarem proposta relativa ao presente pregão eletrônico.

16.2. Ao critério do TRE/RN, por meio da autoridade competente e mediante despacho fundamentado, a presente licitação poderá ser revogada no todo ou em parte, por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, ter as quantidades do seu objeto diminuídas ou aumentadas e ser anulada, por possível ilegalidade, não sendo cabível, no último caso, aos licitantes a reclamação de quaisquer indenizações, nos termos do art. 50 do Decreto nº 10.024/2019, ressalvado o disposto no § 2º do mesmo dispositivo.

16.3. Após a declaração do vencedor da licitação, não havendo manifestação dos licitantes quanto à intenção de interposição de recurso, o Pregoeiro adjudicará o objeto licitado, que posteriormente será submetido à homologação pelo Diretor-Geral do TRE/RN.

16.4. No caso de interposição de recurso, após proferida a decisão quanto ao mesmo, será o resultado da licitação submetido ao Diretor-Geral do TRE/RN, para fins de adjudicação do objeto e homologação do procedimento licitatório.

16.5. Ao TRE/RN reserva-se o direito de filmar e/ou gravar as Sessões e utilizar este meio como prova.

16.6. Os esclarecimentos às consultas porventura formuladas ao Pregoeiro serão publicados no sítio eletrônico do TRE/RN na internet [**www.tre-rn.jus.br**], em até 24 (vinte e quatro) horas antes da realização do certame.

16.7. Os interessados que tiverem dúvidas na interpretação dos termos deste edital serão atendidos pelo Pregoeiro em dias úteis, de segunda a quinta-feira, no horário das 13h às 19h, e nas sextas-feiras, no horário das 8h às 14h, via telefone [**(84) 3654-5481/5482**] ou correio eletrônico [**pregao@tre-rn.jus.br**], para os esclarecimentos necessários.

Natal/RN, 19 de maio de 2022.

Yvette Bezerra Guerreiro Maia
Diretor(a)-Geral do TRE/RN

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 015/2022-TRE/RN – ANEXO I**

---

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**DETALHAMENTO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

**DEFINIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

***1.1*** Constitui o objeto a contratação de pessoa jurídica especializada em prestação de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento:

| Item | Especificação | Unidade | Quantidade |
|---|---|---|---|
| 1 | Prestação de serviços de suporte técnico a infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo atendimento de 1º e 2º nível.<br><br>Obs: Estima-se, para o período da contratação, a necessidade de 120 (cento e vinte) diárias inteiras e 30 (trinta) meias diárias, cujo valor unitário deve ser detalhado na proposta de preços, respeitado o valor de diária, conforme especificado nos **itens 1.3.1.2.12.7** e **1.3.1.2.12.8**. | Unidade (mês) | 30 |

**DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

***2.1*** A solução deverá fornecer os serviços de suporte técnico a infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

2.2 Não há previsão para a contratação de bens, apenas de serviços.

***2.3*** Os serviços serão solicitados com base em tarefas de suporte técnico que compõem as rotinas de trabalho do TRE/RN, mediante o uso de Unidade de Serviço Técnico – UST, como métrica de serviços, a ser consumido mediante demanda.

***1.2.3.1.*** As tarefas são compostas de atividades com duração e complexidade estimada.

***1.2.3.2.*** Cada atividade possui um custo medido em UST.

***2.4*** Os serviços serão realizados no âmbito da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, onde a área de atuação envolve todos os usuários de TIC, inclusive os em trânsito, distribuídos entre o prédio Sede e as outras Unidades existentes.

***1.2.4.1.*** Entende-se como Sede, o prédio da Secretaria do Tribunal, localizado na Capital do Estado do Rio Grande do Norte.

***1.2.4.2.*** Entendem-se como Unidades os demais prédios do TRE/RN localizados em endereço diferente da Sede, localizados na Capital ou no Interior do Estado do Rio Grande do Norte.

**2.5** A CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços abaixo relacionados, que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das ordens de serviços, de acordo com tabela de tarefas definida pelo TRE/RN , segundo metodologia UST:

| Item | Descrição |
|---|---|
| ***1.2.5.1.*** | Operação de uma Central de Serviços de TIC e suporte técnico remoto, atendimento em 1º nível (*Help Desk*), incluindo, todos os aspectos relacionados ao gerenciamento de incidentes e requisições de serviços, com base nas melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC recomendadas pela biblioteca ITIL® |
| ***1.2.5.1.1.*** | A *Information Technology Infrastructure Library – ITIL* é um *framework* para as "melhores práticas" de Gerenciamento de Serviços de TIC. |
| ***1.2.5.1.2.*** | A *ITIL* oferece uma abordagem sistemática para a entrega de serviços de TIC com qualidade (definição dada pela *ITIL*, versão 3) |
| 1.2.5.2. | Atendimento em 2º nível, incluindo: |
| 1.2.5.3. | Suporte técnico aos usuários finais e nos itens de configuração, tais como microcomputadores, notebooks, dispositivos móveis, periféricos (impressoras, *scanners*, etc), sistemas operacionais, aplicativos, agentes de softwares especialistas, aplicações em uso, cabeamento estruturado e demais elementos que compõem a infraestrutura de TIC da Justiça Eleitoral e criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle |
| 1.2.5.4. | Monitoramento de aplicações, bancos de dados e serviços, realização de backups e restores, execução de processamentos, operação e configuração de rede de computadores e seus ativos, instalação de softwares e equipamentos, configuração de aplicações, análise de performances, dentre outras ações pertinentes à infraestrutura de TIC |
| 1.2.5.4.1. | Acompanhamento para suporte presencial de eventos e plantões |
| 1.2.5.4.2. | Administração de Infraestrutura de Sistemas |
| 1.2.5.4.3. | Administração de Banco de Dados |

2.6 As tarefas de suporte técnico e atendimento de 1º e 2º nível, a usuários de TIC, prestados pela Central de Serviços de TIC e equipes de serviços responsáveis, compreendem as descritas no **ANEXO L, Itens 5 (TABELA DE TAREFAS – DESCRIÇÃO)** e **6 (TABELA DE TAREFAS – LISTA DE ATIVIDADES)**.

**ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA (REQUISITOS DA SOLUÇÃO)**

**3.1 DE NEGÓCIO**

**1.3.1.1. OPERAÇÃO DE UMA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC – 1º NÍVEL**

1.3.1.1.1. **Descrição geral das atividades de Operação da Central de Serviços de TIC para suporte técnico remoto de atendimento em 1º Nível (*Help Desk*):**

1.3.1.1.1.1. Consiste na operação de uma Central de Serviços de TIC e suporte técnico remoto, atendimento em 1º nível (*Help Desk*), incluindo, todos os aspectos relacionados ao gerenciamento de incidentes e requisições de serviços, com base nas melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC recomendadas pela biblioteca *ITIL®* – versão 3.

1.3.1.1.1.2. A Central de Serviços de TIC é uma unidade funcional composta por uma equipe técnica capacitada, responsável por realizar atividades de suporte e atendimento de primeiro nível a usuários de TIC, de forma adequada, eficaz e célere, objetivando a excelência na prestação do serviço e a satisfação do cliente, por meio de um ponto único de contato.

1.3.1.1.1.3. Os requisitos de Capacitação e Experiência bem como os de Qualificação das Equipes Técnicas estão especificados nos **itens 8.4.1 e 8.4.2**.

1.3.1.1.1.4. O modelo de trabalho proposto é focado na demanda, onde o TRE/RN, por meio de seu Catálogo de Serviços de TIC, define as tarefas a serem executadas e suas prioridades.

1.3.1.1.1.5. O TRE/RN definirá os resultados esperados e os padrões de desempenho, exigindo-se os procedimentos e qualificações para execução das tarefas, cabendo à CONTRATADA cumprir as atividades solicitadas dentro do esforço estimado.

1.3.1.1.1.6. A Central de Serviços de TIC deverá registrar e controlar todos os chamados relacionados à TIC da TRE/RN, cabendo a esta estabelecer as equipes internas responsáveis pelos chamados que não pertencem ao escopo dos serviços contratados.

1.3.1.1.1.7. Os incidentes e as requisições de serviços deverão ser registrados no sistema da Central de Serviços de TIC, que será utilizado para gerenciar, monitorar e registrar a execução dos serviços.

1.3.1.1.1.8. O número de chamado gerado pelo sistema servirá para identificar os incidentes e as requisições de serviços.

1.3.1.1.2. **Área de atuação e local de funcionamento da Central de Serviços de TIC:**

1.3.1.1.2.1. A área de atuação envolve todos os usuários de TIC, inclusive os em trânsito, distribuídos entre o prédio Sede e as outras Unidades existentes, no âmbito da

Justiça Eleitoral do TRE/RN.

1.3.1.1.2.2. A Central de Serviços de TIC funcionará nas dependências da Secretaria do TRE/RN, de forma Local e Centralizada, podendo ser alterado, por conveniência e ato discricionário do TRE/RN, para qualquer uma das Unidades existentes ou que possam vir a ser construídas, localizados na Capital do Estado do Rio Grande do Norte.

1.3.1.1.3. **Definição do horário de funcionamento da Central de Serviços de TIC:**

1.3.1.1.3.1. A Central de Serviços de TIC deverá operar em horário que contemple os expedientes da Sede e das Unidades do TRE/RN, que, atualmente, funcionam nos dias úteis, da seguinte forma:

1.3.1.1.3.1.1. Zonas Eleitorais da Capital e do Interior, das 8h às 14h.

1.3.1.1.3.1.2. Secretaria, de segunda a quinta-feira, das 13h às 19h; e na sexta-feira, das 8h às 14h.

1.3.1.1.3.2. Havendo alteração no horário do Tribunal, a Central de Serviços de TIC deverá se adequar à nova situação.

1.3.1.1.4. **Detalhamento das atividades da Central de Serviços de TIC para Suporte Técnico Remoto de 1º Nível:**

1.3.1.1.4.1. As atividades de suporte técnico e atendimento de primeiro nível, a usuários de TIC, prestados pela Central de Serviços de TIC compreendem:

1.3.1.1.4.1.1. Recepcionar, registrar, categorizar e priorizar todas as requisições de serviços e incidentes direcionados à área de TIC.

1.3.1.1.4.1.2. Atender às requisições de serviços e resolver os incidentes de forma remota, tais como o suporte quanto à instalação e à configuração, além de orientações técnicas em relação ao uso de funcionalidades e facilidades de sistemas e demais aplicativos, de equipamentos de informática e seus suprimentos, aplicando solução de contorno ou definitiva disponível na base de conhecimento.

1.3.1.1.4.1.3. Escalonar as requisições de serviços não atendidas e os incidentes não solucionados pela Central para os responsáveis da STIE pelo atendimento de segundo e terceiro níveis, com base nos níveis de serviços acordados.

1.3.1.1.4.1.4. Contribuir para a identificação do problema.

1.3.1.1.4.1.5. Monitorar, de forma contínua, a situação das requisições de serviços e incidentes registrados, acompanhando o progresso de atendimento e prestando informações aos usuários, quando necessário.

1.3.1.1.4.1.6. Manter os usuários informados sobre mudanças ocorridas nos níveis de serviços acordado.

1.3.1.1.4.1.7. Encerrar as requisições de serviços e os incidentes, após a confirmação da satisfação pelo usuário da solução definitiva ou de contorno aplicada.

1.3.1.1.4.1.8. Fornecer informações padronizadas aos usuários.

1.3.1.1.4.1.9. Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.

***1.3.1.1.5.*** As tarefas de suporte técnico e atendimento de primeiro nível, a usuários de TIC, prestados pela Central de Serviços de TIC, compreendem as descritas no **ANEXO L, Item 5 (TABELA DE TAREFAS – DESCRIÇÃO)**, bem como executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.

### 1.3.1.2. ATIVIDADES DE MONITORAMENTO, OPERAÇÃO, DOCUMENTAÇÃO E SUPORTE DA INFRAESTRUTURA DE TIC DA JUSTIÇA ELEITORAL – 2º NÍVEL

1.3.1.2.1. **Descrição geral das atividades de monitoramento, operação e suporte da infraestrutura da JUSTIÇA ELEITORAL:**

1.3.1.2.1.1. Prestar suporte técnico da área de TIC à equipe técnica de atendimento a usuários (Central de Serviços de TIC), tanto por meio de central telefônica nas dependências da JUSTIÇA ELEITORAL quanto via requisição de serviços através de sistema próprio, correio eletrônico, acesso remoto e qualquer outra forma de comunicação eletrônica, implementada com base em uma equipe de campo alocada nas dependências da JUSTIÇA ELEITORAL.

1.3.1.2.1.1.1. Prestar suporte técnico presencial da área de TIC, resolvendo os chamados repassados pelas áreas via sistema de controle adotado TRE/RN, dentro dos parâmetros definidos para cada atendimento.

1.3.1.2.1.1.2. Prestar o suporte técnico da área de TIC, compreendendo os serviços e atividades inerentes aos sistemas operacionais adotados pela JUSTIÇA ELEITORAL para os usuários, pacotes de serviços para estações, ferramentas de acesso e comunicação e aplicações de sistemas específicos, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério da JUSTIÇA ELEITORAL.

1.3.1.2.1.1.3. Prestar suporte técnico da área de TIC nos itens de configuração, como microcomputadores, *notebooks*, dispositivos móveis, periféricos (impressoras, *scanners*, etc) e demais equipamentos de TIC e seus componentes internos, bem como cabeamento estruturado e demais elementos que compõem a infraestrutura de TIC.

1.3.1.2.1.2. Prestar suporte técnico da área de TIC aos usuários finais quanto a sistemas operacionais, em produção, aplicativos e agentes de softwares especialistas nas estações de trabalho adotados pela JUSTIÇA ELEITORAL.

1.3.1.2.1.2.1. Verificar requisitos de instalação.

1.3.1.2.1.2.2. Executar os procedimentos operacionais e de instalação de *software* em conformidade com as documentações existentes e as boas práticas de mercado.

1.3.1.2.1.2.3. Realizar configurações necessárias.

1.3.1.2.1.2.4. Testar o funcionamento do *software*.

1.3.1.2.1.2.5. Detectar, analisar e resolver os problemas de funcionalidade, configuração e parametrização.

1.3.1.2.1.3. Prestar suporte técnico da área de TIC aos usuários finais nos itens de

configuração, como microcomputadores, *notebooks*, dispositivos móveis, periféricos (impressoras, *scanners*, etc) e demais equipamentos de TIC e seus componentes internos, bem como cabeamento estruturado e demais elementos que compõem a infraestrutura de TIC.

1.3.1.2.1.3.1. Movimentar e remanejar equipamentos de TIC, incluindo conexão física e passagem de cabos por pisos e mesas.

1.3.1.2.1.3.2. Instalar e configurar equipamentos de TIC e materiais de comunicação de dados.

1.3.1.2.1.3.3. Verificar, instalar física/lógica e trocar periféricos como *scanners*, impressoras e componentes internos.

1.3.1.2.1.3.4. Validar (incluindo o acompanhamento e registro) consertos efetuados por assistências técnicas.

1.3.1.2.1.3.5. Operar e testar redes, equipamentos de comunicação de infraestrutura, dados e armazenamento físico e lógico.

1.3.1.2.1.4. Acompanhar em tempo integral eventos, palestras, reuniões, plantões em horários diferenciados e finais de semana.

1.3.1.2.1.4.1. Prestar plantão no local do evento, efetuar atendimento e suporte técnico da área de TIC, inclusive referente às dúvidas para demandas de microinformática (microcomputadores, *notebooks* e periféricos, acesso e conectividade de rede, compatibilização de arquivos e outros).

1.3.1.2.1.4.2. Documentar, conforme padrão do demandante, os serviços executados incluindo relatório de atividades executadas.

1.3.1.2.1.5. Implantar, manter e disponibilizar a documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados.

1.3.1.2.1.5.1. Gerar e realizar os ajustes das documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões.

1.3.1.2.1.5.2. Registrar, em livros ou aplicações apropriadas, todas as ocorrências de falhas identificadas, correções, intervenções, manutenções e instalações que cada serviço for submetido.

1.3.1.2.1.5.3. Gerar relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pela JUSTIÇA ELEITORAL como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas.

1.3.1.2.1.6. Emitir parecer técnico para fins de verificação da conformidade das especificações técnicas de equipamentos, softwares e consumíveis de informática adquiridos pelo TSE e/ou TRE/RN, objetivando o aceite técnico.

1.3.1.2.1.7. Analisar e propor soluções adequadas para o ambiente computacional da JUSTIÇA ELEITORAL, sob orientação da equipe de coordenação, gerência e fiscalização.

1.3.1.2.1.8. Administração de Infraestrutura de Sistemas.

1.3.1.2.1.8.1. Prestar o suporte, configurar, customizar, parametrizar e implantar sistemas operacionais de redes visando manter a disponibilidade e a performance dos sistemas.

1.3.1.2.1.8.2. Configurar e administrar equipamentos de TIC, servidores de mensageria e editoração eletrônica, arquivos, aplicação, intranet, internet, extranet, impressão e outros de controles e de gestão, além dos controladores de domínio nos diversos ambientes operacionais da JUSTIÇA ELEITORAL.

1.3.1.2.1.8.3. Manter a infraestrutura de rede, compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional da JUSTIÇA ELEITORAL (*hardware* e *software*), no que diz respeito à sua infraestrutura de rede corporativa (física e lógica), servidores e estações de trabalho, administração de rede e segurança física e lógica, em ambientes operacionais, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e conexão, serviços de *proxy* e antivírus, rede independente de armazenamento de dados e unidades robóticas de *backup* com uso de ferramenta profissional corporativa, roteadores e *switches* em vários níveis, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério da JUSTIÇA ELEITORAL.

1.3.1.2.1.8.4. Parametrizar, operar e realizar auditoria técnica de rede.

1.3.1.2.1.8.5. Manter e prestar o suporte a todo o ambiente de *software* básico de rede, requerendo a realização de estudos comparativos, testes e homologação de configurações.

1.3.1.2.1.8.6. Operar, prestar o suporte e acompanhar os sistemas em produção.

1.3.1.2.1.8.7. Prestar o suporte, configurar, customizar e parametrizar servidores de aplicação, visando manter a disponibilidade e a performance dos sistemas.

1.3.1.2.1.8.8. Implantar, configurar e parametrizar sistemas em servidores de aplicação.

1.3.1.2.1.8.9. Análisar "*logs*", ferramentas e *softwares* corporativos, com anotações em ferramentas apropriadas e geração de relatórios estatísticos.

1.3.1.2.1.9. Administração de Banco de Dados.

1.3.1.2.1.9.1. Integrar informações.

1.3.1.2.1.9.2. Administrar bases de dados.

1.3.1.2.1.9.3. Monitorar e auditar os dados.

1.3.1.2.1.9.4. Avaliar performance e de capacidade de banco de dados.

1.3.1.2.1.9.5. Executar as atividades de planejamento, implantação, monitoramento, controle, suporte e manutenção de bases de dados de sistemas, com o objetivo de garantir o armazenamento, acesso, consistência, integridade, disponibilidade e segurança das informações utilizadas pelos usuários internos e externos da JUSTIÇA ELEITORAL.

1.3.1.2.1.9.6. Prestar o suporte técnico aos que desenvolvem sistemas com a utilização de tecnologias, ferramentas e o banco de dados disponíveis no ambiente existente.

1.3.1.2.1.9.7. Manter as diversas bases de dados, compreendendo os serviços e atividades inerentes à administração de Sistemas de Gerenciamento de Bancos de Dados (SGBD) corporativos e auxiliares, tais como: *ORACLE*, *PostgreSQL* , *MariaDB/MySQL*, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério da JUSTIÇA ELEITORAL.

1.3.1.2.1.9.8. Administrar dados e informações.

1.3.1.2.1.9.9. Desenvolver bases de dados corporativas.

1.3.1.2.1.9.10. Manter e desenvolver rotinas para extração de dados e geração de relatórios em ambiente baseado em bancos de dados relacionais e não-relacionais, utilizando técnicas de mineração de dados, *business-intelligence* e *big-data*.

*1.3.1.2.2.* **A CONTRATADA deverá atender às definições e premissas técnicas e recomendações da CONTRATANTE para execução dos procedimentos demandados pelas ordens de serviços, observando, além das recomendadas nas tarefas, as seguintes:**

1.3.1.2.2.1. A execução de atividades de suporte presencial necessário para administração de recursos de infraestrutura tecnológica deverá ser realizada nas dependências da CONTRANTE ou, excepcionalmente, nas dependências da CONTRATADA nos casos em que a CONTRANTE entender como conveniente e autorizar previamente.

1.3.1.2.2.2. A CONTRATADA deverá manter uma equipe técnica mínima necessária para a execução das ordens de serviço abertas.

1.3.1.2.2.2.1. A equipe deverá estar distribuída conforme complexidades especificadas pelas tarefas e em acordo com as especialidades profissionais que as tarefas requeiram.

1.3.1.2.2.2.2. Quando houver abertura de ordem de serviço para serviços de monitoração, e devido a este ter regime de operação 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana (24x7), deverão ser alocadas equipes de maneira suficiente para atender às demandas, inclusive com previsão de plantonistas.

1.3.1.2.2.2.3. Deverão considerar ainda as manutenções que, em sua maioria, serão realizadas durante as madrugadas, em feriados e finais de semana.

1.3.1.2.2.2.4. Por questões de padronização, deverá ser montada equipe exclusiva para documentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos exigidos.

1.3.1.2.2.2.5. A CONTRATADA deverá indicar Preposto para representá-la junto ao TRE/RN.

1.3.1.2.2.2.6. A CONTRATADA deverá alocar ao menos 01 (um) Gerente Técnico, o qual realizará a gestão de seu pessoal, utilizando-se de ambiente, equipamentos e materiais fornecidos pela CONTRANTE.

*1.3.1.2.3.* **As atividades de suporte presencial ou remoto deverão ser realizadas em conformidade com os horários e períodos programados e determinados pela Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte:**

1.3.1.2.3.1. Serviços e atividades de suporte técnico ao atendimento deverão ser realizados prioritariamente durante o expediente normal da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, considerando-se ainda que o TRE/RN possui Sessões Plenárias ordinárias realizadas às terças e quintas-feiras, das 14 às 19h.

1.3.1.2.3.2. Manutenções evolutivas e proativas, assim como as programadas deverão ser realizadas prioritariamente fora do expediente normal da CONTRANTE, ou seja, durante as madrugadas ou em finais de semana e feriados.

*1.3.1.2.4.* **Atividades que não possuem rotinas e processos proativos normatizados:**

1.3.1.2.4.1. Para atividades que não possuam rotinas e processos proativos normatizados, deverão ser analisadas junto com a CONTRANTE a melhor forma de ativação dos serviços, executando, após autorização, as implantações necessárias e os processos de controle até que a solução esteja totalmente integrada aos recursos de infraestrutura do TRE/RN.

*1.3.1.2.5.* **Para execuções de tarefas, mesmo quando não especificado nas atividades, deverão ser contemplados:**

1.3.1.2.5.1. Todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, estudos de boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.

*1.3.1.2.6.* **Apoiar a equipe técnica para execução de demandas da CONTRATANTE, nos serviços de administração, implantação, controle, operação e monitoramento da infraestrutura de redes, quanto a:**

1.3.1.2.6.1. Elaboração de procedimentos, programação e de controle das atividades operacionais e de instalação.

1.3.1.2.6.2. Avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração dos produtos da solução (servidores e elementos físicos ativos como roteadores e distribuidores de rede).

1.3.1.2.6.3. Análise, suporte e acompanhamento da produção de sistemas operacionais e de suporte à infraestrutura, visando o cumprimento de prazos de entregas dos produtos finais (relatórios, arquivos, atualizações, publicações, entre outros semelhantes).

1.3.1.2.6.4. Padronização, mensuração e avaliação dos indicadores de nível de serviço da rede, dos recursos de telecomunicações e suporte aos serviços de rede.

*1.3.1.2.7.* **A CONTRATADA deverá apoiar e submeter à aprovação da CONTRATANTE e, depois de aprovado, implantar, operacionalizar e monitorar:**

1.3.1.2.7.1. Recursos para controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho.

1.3.1.2.7.2. Subsídios para implantação de gerências de serviços e contingências dos recursos computacionais, readaptando os processos necessários para atender a gestão implementada.

1.3.1.2.7.3. Auxiliar a CONTRATANTE, quando demandado, quanto à elaboração de normas, padrões e procedimentos relativos ao uso da infraestrutura computacional.

1.3.1.2.7.4. Subsidiar a CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços da rede seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades.

1.3.1.2.7.5. Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas.

1.3.1.2.7.6. Avaliar e recomendar a CONTRATANTE a adequação de processos que permitam a implantação dos sistemas planejados ou que proporcionem maior produtividade.

*1.3.1.2.8.* **Apoiar e auxiliar a equipe técnica da CONTRATANTE, quando demandado por ordens de serviços, no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:**

1.3.1.2.8.1. Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pela CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente.

1.3.1.2.8.2. Projeto, exame, implantação, suporte e manutenção de sistemas de segurança para ambientes operacionais, configuração e suporte de *LANs*, *WANs* e *links* corporativos de acesso *WEB*.

1.3.1.2.8.3. Planejamento, capacidade e operação de rede, elaboração de normas para uso das redes em ambiente operacionais adotados pela CONTRATANTE, definição de políticas para plano de contingência e de segurança, definição de normas para controle de acesso, de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente.

1.3.1.2.8.4. Elaboração e ajustes de "*templates*" apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais.

*1.3.1.2.9.* **Apresentar relatórios periódicos:**

1.3.1.2.9.1. Apresentar relatórios periódicos das atividades realizadas pela CONTRATADA, demonstrando os resultados promovidos pelos serviços executados e o custo despendido para atendimento.

*1.3.1.2.10.* **A CONTRATADA deverá atender os chamados de suporte ao atendimento, realizados mediante sistema específico de solicitação, a ser apresentado à época da vistoria e/ou contratação, conforme critérios de certificação, devendo atender às seguintes regras mínimas:**

1.3.1.2.10.1. Recepcionar, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos chamados, nos primeiros 15 (quinze) minutos de solicitação, definindo responsabilidades e metodologia aplicável na recepção ou na conclusão, utilizando a documentação necessária para conclusão do serviço.

1.3.1.2.10.2. Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades altas, nas primeiras 02 (duas) horas, da solicitação.

1.3.1.2.10.3. Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades médias, nas primeiras 06 (seis) horas, da solicitação.

1.3.1.2.10.3.1. Para tanto não será contabilizado tempo entre o período de 19h às 8h do dia útil subsequente.

1.3.1.2.10.4. Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades normais, nas primeiras 14 (quatorze) horas, da solicitação.

1.3.1.2.10.4.1. Para tanto não será contabilizado tempo entre o período de 19h às 8h do dia útil subsequente.

1.3.1.2.10.5. Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades baixas, em até 24 (vinte e quatro) horas, da solicitação.

1.3.1.2.10.5.1. Para tanto não será contabilizado tempo entre o período de 19h às 8h do dia útil subsequente.

1.3.1.2.10.6. Resolver 100% (cem por cento) dos chamados em até 26 (vinte e seis) horas, independentemente da prioridade, ou até a data renegociada e aprovada pela fiscalização do contrato.

1.3.1.2.10.6.1. Excluem-se dessa exigência os chamados que tenham sido escalados para servidores do TRE-RN e que não tenham sido retornados.

1.3.1.2.10.7. Resolver, no mínimo, 98% (noventa e oito por cento) dos chamados reabertos por erros ou execução incompleta, em, no máximo, 02 (duas) horas, da reabertura.

1.3.1.2.10.7.1. Para tanto não será contabilizado tempo entre o período de 19h às 8h do dia útil subsequente.

1.3.1.2.10.8. Resolver 100% (cem por cento) dos chamados com prazos renegociados com área de atendimento ou usuário dentro da data e horário acordado.

1.3.1.2.10.8.1. Para tanto não será contabilizado tempo entre o período de 19h às 8h do dia útil subsequente.

1.3.1.2.10.9. Efetuar andamento diariamente, nos chamados ainda não atendidos, relatando os motivos do não atendimento até aquele momento.

---

*1.3.1.2.11.* **A CONTRATADA terá a contagem do prazo suspensa:**

---

1.3.1.2.11.1. 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.

1.3.1.2.11.1.1. A contagem de prazo será retomada quando o chamado for devolvido à CONTRATADA.

*1.3.1.2.12.* **Considerando-se a necessidade de deslocamento de técnicos de suporte a infraestrutura para os Cartórios Eleitorais, foram definidas as seguintes diretrizes:**

1.3.1.2.12.1. O CONTRATANTE emitirá uma AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM, informando quando a CONTRATADA deverá adotar as providências para o deslocamento dos seus profissionais.

1.3.1.2.12.2. Arcar com as despesas de deslocamentos, de hospedagens e de alimentação de seus funcionários.

1.3.1.2.12.3. Comprovar os deslocamentos apresentando para cada viagem realizada mediante documentos, tais como:

1.3.1.2.12.3.1. Formulário de Autorização de Viagem aprovado.

1.3.1.2.12.3.2. Passagem emitida (interestadual ou intermunicipal).

1.3.1.2.12.3.3. Relatório de viagem com as atividades realizadas no período de deslocamento e aprovado pela fiscalização técnica.

1.3.1.2.12.4. Os documentos apresentados para fins de ressarcimento não poderão conter rasuras ou estarem ilegíveis.

1.3.1.2.12.5. A fiscalização da contratação poderá a qualquer tempo verificar se os valores praticados estão dentro do previsto e do razoável.

1.3.1.2.12.6. Caso o deslocamento seja realizado em veículo da CONTRATANTE, a CONTRATADA ficará dispensada de apresentar a passagem referente ao trecho do deslocamento.

1.3.1.2.12.7. O valor da diária contempla hospedagem, alimentação e os deslocamentos no município da prestação dos serviços e não contempla os deslocamentos do TRE/RN para o local de prestação de serviço, ou seja, as passagens interestaduais e intermunicipais.

1.3.1.2.12.8. Os valores das diárias pagos aos colaboradores da CONTRATADA, em face de deslocamento ao Interior do Estado para prestação de serviços, devem ser conforme abaixo:

| | | | |
|---|---|---|---|
| Meia Diária: | **R$ 105,00** | Diária: | **R$ 190,00** |

## FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

### *MOTIVAÇÃO*

1.1 Necessidade de contratação de pessoa jurídica especializada em prestação de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, de forma a dar continuidade ao fornecimento dos serviços de suporte técnico a infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), abaixo elencados:

2.1.1.1. Operação de uma Central de Serviços de TIC e suporte técnico remoto, atendimento em 1º nível, incluindo, todos os aspectos relacionados ao gerenciamento de incidentes e requisições de serviços, com base nas melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC recomendadas pela biblioteca *ITIL®*.

2.1.1.2. Atendimento em 2º nível, incluindo, monitoramento, operação, documentação e suporte técnico aos usuários finais e nos itens de configuração, tais como microcomputadores, notebooks, dispositivos móveis, periféricos (impressoras, *scanners*, etc), sistemas operacionais, aplicativos, agentes de softwares especialistas, aplicações em uso, cabeamento estruturado e demais elementos que compõem a infraestrutura de TIC da Justiça Eleitoral.

### *OBJETIVOS*

A contratação permitirá a:

2.1.1.3. Otimização dos recursos humanos, permitindo que a atual equipe de TIC possa aproveitar melhor o tempo e se dedicar às outras demandas, ou seja, os servidores da TIC e seus respectivos gestores poderão se dedicar exclusivamente com as tarefas de maior complexidade e expertise, sem interrupções, deixando para a empresa contratada as tarefas mais simples, rotineiras que muitas vezes podem ser atendidas de forma remota, aumentando, portanto, a sua produtividade.

2.1.1.4. Padronização no atendimento.

2.1.1.5. Redução do tempo gasto na busca intuitiva de soluções, com respostas rápidas as solicitações/necessidades dos usuários de TIC (demandas), onde poderá contar com um suporte ao usuário constante e dentro de todo o horário de funcionamento do Tribunal.

2.1.1.6. Redução de custos.

2.1.1.7. Evolução, de forma contínua, da qualidade dos serviços prestados por meio de metodologia eficiente e eficaz, alinhada com o negócio, com soluções eficazes e com maior segurança.

***RESULTADOS PRETENDIDOS***

Os benefícios gerados são:

2.1.1.8. Melhorar a qualidade do atendimento ao usuário de TIC, com base nas melhores práticas do mercado.

2.1.1.9. Garantir a realização das atividades essenciais à manutenção e o cumprimento da missão institucional.

2.1.1.10. Diminuir a resposta a incidentes e requisições de serviços de TIC.

2.1.1.11. Aumentar a capacidade de implementar funcionalidades e recursos de tecnologia.

2.1.1.12. Possibilitar o desenvolvimento técnico, prospecção e modernização das plataformas de *software* e *hardware* da sustentação dos serviços de TIC, através da liberação e especialização dos servidores mais qualificados para se dedicarem às atividades de arquitetura e desenho de soluções, bem como a sua atuação nas atividades de gestão, planejamento dos recursos de TIC e inteligência do negócio (atividade-fim).

***ALINHAMENTO ESTRATÉGICO***

Está alinhada às necessidades de negócio e requisitos tecnológicos.

Necessidade de alcance dos seguintes objetivos estratégicos, elencados no:

**Plano Estratégico da Justiça Eleitoral do RN 2016-2020 (PEJERN):**

**2.1.1.12.1.** Aprimorar a infraestrutura, a gestão e a governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) – Objetivo Estratégico nº 09 (nove).

**2.1.1.13. Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação 2016-2020 (PETIC):**

2.1.1.13.1. Prover soluções efetivas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) – Objetivo Estratégico nº 02 (dois).

2.1.1.13.2. Primar pela satisfação dos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) – Objetivo Estratégico nº 06 (seis).

***RELAÇÃO DEMANDA X NECESSIDADE***

**1.2** Atualmente a necessidade da quantidade de USTs mensais a ser contratada é de:

**2.1.2.1.** **1.200 (hum mil e duzentos)** considerando um **ano não eleitoral.**

**2.1.2.2.** **1.500 (hum mil e quinhentos)** para um **ano eleitoral**.

**1.3** A demanda para a execução dos serviços foi estimada considerando a média histórica dos atendimentos registrados por meio do sistema utilizado para o registro de chamados e abertura de ordem de serviço (OS).

***PRODUTIVIDADE/CAPACIDADE MÍNIMA DE FORNECIMENTO DA SOLUÇÃO***

**Não se aplica.**

**LEVANTAMENTO DAS SOLUÇÕES**

**2.1.3.1.** Em consulta de mercado se observou que existem soluções capazes de prover o suporte técnico, sem necessidade de aquisição de *hardwares* específicos, e que podem atender aos requisitos, onde temos, portanto, os seguintes cenários:

**2.1.3.1.1.** **Renovação da atual empresa, TECHCOM TENCOLOGIA E INFORMÁTICA EIRELI, através do contrato nº 71/2018 – Prestação de serviços de suporte a equipes de gestão de infraestrutura tecnológica, PAE-5152/2018, gerido pelo Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte, com o final de sua vigência previsto para 01/07/2021.**

**2.1.3.1.2.** **Contratação de pessoa jurídica especializada em prestação de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte.**

**2.1.3.2.** **As alternativas descritas nos itens 2.7.1.1.1 e 2.7.1.1.2** referem-se à contratação de serviços de suporte técnico de infraestrutura de TIC e encontram-se implantadas no TRE/RN e em outros órgãos, conforme pesquisa realizada pela Seção de Análise Técnica de Contratações/COLIC/SAOF.

**1.4 ESTIMATIVA DE PREÇOS**

**2.1.4.1.** Em pesquisa realizada pela Seção de Análise Técnica de Contratações, em âmbito nacional, para uma prévia comparação de custos, obteve-se o seguinte, conforme quadro comparativo de preços descrito abaixo:

**Quadro 1 – Item 2.7.1.2.1 – QUADRO COMPARATIVO DE PREÇOS Nº 09/2020 – SEÇÃO DE ANÁLISE TÉCNICA DE CONTRATAÇÕES/COLIC/SAOF**

| Especificação | Unid. | Quant. | Fonte de Pesquisa |
|---|---|---|---|
| Contratação de empresa especializada para operação de uma Central de Serviços de TIC e suporte técnico remoto, atendimento em 1º nível, conforme especificações e condições previstas no Termo de Referência | **UST** | **36.000** | **Contrato 71/2018 – 49,55**<br>UASG:70012 – PE 15/2019 – 38,43<br>UASG 80002 – PE 08/2020 – 36,25<br>UASG 925869 – PE 23/2019 – 32,17 |

**2.1.4.2.** Conforme pesquisa apresentada acima, os valores **não continuam vantajosos** para o TRE/RN.

## 1.5 ESCOLHA DA SOLUÇÃO

**2.1.5.1. A solução escolhida foi a alternativa descrita:**

**2.1.5.1.1.** No **item 2.7.1.1.2** que refere-se à contratação de pessoa jurídica especializada em prestação de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte.

**2.1.5.2. Justificativa da escolha:**

**2.1.5.2.1.** A solução indicada no **item 2.7.3.1.1** foi escolhida por ser a melhor alternativa que atende às necessidades desta contratação, conforme já detalhada nos **itens 2.7.2.1** e **2.7.2.2**.

**2.1.5.2.2.** Há a necessidade de contratação de pessoa jurídica especializada em prestação de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, de forma a dar continuidade ao fornecimento dos serviços de suporte técnico a infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) prestados, atualmente, pela empresa TECHCOM, através do contrato nº 71/2018 – Prestação de serviços de suporte a equipes de gestão de infraestrutura tecnológica, PAE-5152/2018, gerido pelo Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte, com o final de sua vigência previsto para 01/07/2021.

**2.1.5.3. A solução está alinhada:**

2.1.5.3.1. Às necessidades de negócio e requisitos tecnológicos.

2.1.5.3.2. **Necessidade de alcance dos seguintes objetivos estratégicos, elencados no:**

2.1.5.3.2.1. **Plano Estratégico da Justiça Eleitoral do RN 2016-2020 (PEJERN):**

2.1.5.3.2.1.1. Aprimorar a infraestrutura, a gestão e a governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) – Objetivo Estratégico nº 9 (nove).

2.1.5.3.2.2. **Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação 2016-2020 (PETIC):**

2.1.5.3.2.2.1. Prover soluções efetivas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) – Objetivo Estratégico nº 02 (dois).

2.1.5.3.2.2.2. Primar pela satisfação dos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) – Objetivo Estratégico nº 06 (seis).

**2.1.5.4. A solução escolhida permitirá:**

**2.1.5.4.1.** Otimização dos recursos humanos, permitindo que a atual equipe de TIC possa aproveitar melhor o tempo e se dedicar às outras demandas, ou seja, os servidores da TIC e seus respectivos gestores poderão se dedicar exclusivamente com as tarefas de maior complexidade e expertise, sem interrupções, deixando para a empresa contratada as tarefas mais simples, rotineiras que muitas vezes podem ser atendidas de forma remota, aumentando, portanto, a sua produtividade.

**2.1.5.4.2.** Padronização no atendimento.

**2.1.5.4.3.** Redução do tempo gasto na busca intuitiva de soluções, com respostas rápidas as solicitações/necessidades dos usuários de TIC (demandas), onde poderá contar com um suporte ao usuário constante e dentro de todo o horário de funcionamento do Tribunal.

**2.1.5.4.4.** Redução de custos.

**2.1.5.4.5.** Evolução, de forma contínua, da qualidade dos serviços prestados por meio de metodologia eficiente e eficaz, alinhada com o negócio, com soluções eficazes e com maior segurança.

**2.1.5.5. A solução é composta por somente por serviços, relacionados no item 1.2.5.**

**2.1.5.6. Os valores estimados estão descritos no item 2.7.2.1.**

**2.1.5.7. Os benefícios gerados são:**

**2.1.5.7.1.** Melhorar a qualidade do atendimento ao usuário de TIC, com base nas melhores práticas do mercado.

**2.1.5.7.2.** Garantir a realização das atividades essenciais à manutenção e o cumprimento da missão institucional.

**2.1.5.7.3.** Diminuir a resposta a incidentes e requisições de serviços de TIC.

**2.1.5.7.4.** Aumentar a capacidade de implementar funcionalidades e recursos de tecnologia.

**2.1.5.7.5.** Possibilitar o desenvolvimento técnico, prospecção e modernização das plataformas de software e hardware da sustentação dos serviços de TIC, através da liberação e especialização dos servidores mais qualificados para se dedicarem às atividades de arquitetura e desenho de soluções, bem como a sua atuação nas atividades de gestão, planejamento dos recursos de TIC e inteligência do negócio (atividade-fim).

**2.1.5.8. Relação Demanda Prevista x Quantidade de Serviços Pretendidos (memória de cálculo):**

**2.1.5.8.1.** A quantidade de USTs mensais a ser contratada é de **1.200 (hum mil e duzentos)** considerando um **ano não eleitoral**, e de **1.500 (hum mil e quinhentos)** para um **ano eleitoral**.

**2.1.5.8.2.** A demanda para a execução dos serviços foi estimada considerando a média histórica dos atendimentos registrados por meio do sistema utilizado para o registro de chamados e abertura de ordem de serviço (OS).

**2.1.5.8.3.** Foram estimados os atendimentos com base nos realizados no período de janeiro/2019 a dezembro/2020, conforme quadros abaixo:

**Quadro 1 - Item 2.7.3.8.3.1 – Chamados - Quantidade**

| PERÍODO | ELEIÇÕES | CHAMADOS - Quantidade | |
|---|---|---|---|
| | | Chamados Abertos | Chamados Fechados |
| Janeiro a Dezembro/2019 | NÃO ELEITORAL | 10.502 | 10.468 |
| Janeiro a Dezembro/2020 | ELEITORAL | 13.948 | 13.725 |
| Janeiro a **09 de Dezembro**/2021 | NÃO ELEITORAL | 8.440 | 8.110 |
| **TOTAL** | | **32.890** | **32.303** |

**Quadro 2 - Item 2.7.3.8.3.2 – Chamados – Média Mensal**

| PERÍODO | ELEIÇÕES | CHAMADOS – Média Mensal | |
|---|---|---|---|
| | | Chamados Abertos | Chamados Fechados |
| Janeiro a Dezembro/2019 | NÃO ELEITORAL | 875 | 872 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Janeiro a Dezembro/2020 | ELEITORAL | 1.162 | 1.144 |
| Janeiro a **09 de Dezembro**/2021 | NÃO ELEITORAL | 747 | 718 |
| **MÉDIA** | | **928** | **911** |

**Quadro 3 - Item 2.7.3.8.3.3 Chamados – Taxa de Crescimento Anual**

| **Período** | **ELEIÇÕES** | **Total de Chamados Abertos** | **Quant. de Meses** | **Média Mensal** | **Taxa de Crescimento Anual** |
|---|---|---|---|---|---|
| Jan a Dez/2019 | NÃO ELEITORAL | 10.502 | 12 | 875 | (1) |
| Jan a Dez/2020 | ELEITORAL | 13.948 | 12 | 1.162 | 32,80 % |
| Janeiro a **10 de Dezembro**/2021 | NÃO ELEITORAL | 8.440 | 11,3 | 747 | -19,63 % (2) |
| **Média** | | | | **928** | **-19,63 %** |

(1) Não foram considerados os períodos anteriores (de janeiro/2015 a dezembro/2018), somente os últimos 03 (três) anos (até 09 de dezembro de 2021).

(2) Considerando o ano NÃO ELEITORAL de 2019.

**2.1.5.8.4.** Para o cálculo da demanda mínima e máxima, foi estabelecido o critério de 25% (vinte e cinco por cento) da média histórica mensal para o limite mínimo, e 50% (cinquenta por cento) a mais da média histórica mensal para o limite máximo, conforme descrito no quadro abaixo:

**Quadro 1 - Item 2.7.3.8.4.1 – Demandas Mínima e Máxima**

| Demanda Mensal | Memória de Cálculo | |
|---|---|---|
| | Demanda Mínima | Demanda Máxima |
| 100% | 25% da Demanda Mensal | 150% da Demanda Mensal |
| Demanda Mensal Histórica | DEMANDA | |
| | Demanda Mínima | Demanda Máxima |
| **928** | 1.160 | 1.392 |
| Demanda Mensal considerando a Taxa de Crescimento Anual (32,80%) | DEMANDA | |
| | Demanda Mínima | Demanda Máxima |
| 1.232,38 | 1.540,48 | 1.848,58 |

| | Relatório Consolidado UST – 2019 – ANO NÃO ELEITORAL | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | ID | Mês | Período de execução | Estimado | Executado |
| | | | | Qtd. UST | Qtd. UST |
| 1 | | Janeiro | 01 a 31.01.2019 | 1.200 | 836,50 |
| 2 | | Fevereiro | 01 a 28.02.2019 | 1.200 | 1.170,30 |
| 3 | | Março | 01 a 31.03.2019 | 1.200 | 1.172,50 |
| 4 | | Abril | 01 a 30.04.2019 | 1.200 | 1.169,50 |
| 5 | | Maio | 01 a 31.05.2019 | 1.200 | 1.161,00 |
| 6 | | Junho | 01 a 30.06.2019 | 1.200 | 1.189,00 |
| 7 | | Julho | 01 a 31.07.2019 | 1.200 | 1.189,00 |
| 8 | | Agosto | 01 a 31.08.2019 | 1.200 | 1.174,50 |
| 9 | | Setembro | 01 a 30.09.2019 | 1.200 | 1.171,50 |
| 10 | | Outubro | 01 a 31.10.2019 | 1.200 | 1.176,50 |
| 11 | | Novembro | 01 a 30.11.2019 | 1.200 | 1.181,50 |
| 12 | | Dezembro | 01 a 31.12.2019 | 1.200 | 900,00 |
| | **Quantidade total de UST :** | | | **14.400** | **13.491,80** |

| | Relatório Consolidado UST – 2020 – ANO ELEITORAL | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | ID | Mês | Período de execução | Estimado | Executado |
| | | | | Qtd. UST | Qtd. UST |
| 13 | | Janeiro | 01 a 31.01.2020 | 1.200 | 1.163 |
| 14 | | Fevereiro | 01 a 28.02.2020 | 1.200 | 1.185 |
| 15 | | Março | 01 a 31.03.2020 | 1.200 | 1.194 |
| 16 | | Abril | 01 a 30.04.2020 | 1.200 | 1.195,50 |
| 17 | | Maio | 01 a 31.05.2020 | 1.350 | 1.344 |
| 18 | | Junho | 01 a 30.06.2020 | 1.350 | 1.346,50 |
| 19 | | Julho | 01 a 31.07.2020 | 1.500 | 1.390 |
| 20 | | Agosto | 01 a 31.08.2020 | 1.650 | 1.595,50 |
| 21 | | Setembro | 01 a 30.09.2020 | 1.650 | 1.500 |
| 22 | | Outubro | 01 a 31.10.2020 | 1.650 | 2.195,50 |
| 23 | | Novembro | 01 a 30.11.2020 | 1.650 | 2.050 |
| 24 | | Dezembro | 01 a 31.12.2020 | 1.650 | 1.200 |
| | **Quantidade total de UST :** | | | **17.250** | **17.359** |

| | Relatório Consolidado UST – 2021 – ANO ELEITORAL | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | ID | Mês | Período de execução | Estimado | Executado |
| | | | | Qtd. UST | Qtd. UST |
| 25 | | Janeiro | 01 a 31.01.2021 | 1.200 | 1.177 |
| 26 | | Fevereiro | 01 a 28.02.2021 | 1.200 | 1.193 |
| 27 | | Março | 01 a 31.03.2021 | 1.200 | 1.197 |
| 28 | | Abril | 01 a 30.04.2021 | 1.200 | 1.194 |
| 29 | | Maio | 01 a 31.05.2021 | 1.200 | 1.164 |
| 30 | | Junho | 01 a 30.06.2021 | 1.200 | 1.155 |
| 31 | | Julho | 01 a 31.07.2021 | 1.200 | 1.144 |
| 32 | | Agosto | 01 a 31.08.2021 | 1.200 | 1.165,50 |
| 33 | | Setembro | 01 a 30.09.2021 | 1.200 | 1.176 |
| 34 | | Outubro | 01 a 31.10.2021 | 1.200 | 1.196 |
| 35 | | Novembro | 01 a 30.11.2021 | 1.200 | 1.271 |
| 36 | | Dezembro | 01 a 31.12.2021 | 1.200 | 1.000 |
| | **Quantidade total de UST :** | | | **14.400** | **14.032,50** |

| Período | Qtd. UST Estimado | Qtd. UST Executado | Média |
|---|---|---|---|
| Jan a Dez/2019 | **14.400** | **13.491,80** | **1.124,32** |
| Jan a Dez/2020 | **17.250** | **17.359** | **1.446,58** |
| Jan a Dez/2021 | **14.400** | **14.032,50** | **1.169,38** |
| **Média UST :** | | | **1.246,76** |

| **PROJEÇÃO DE ESTIMATIVA DE QUANTIDADE DE UST MENSAL CONTRATO (30 MESES)** | | |
|---|---|---|
| **Período** | **Qtd. de Meses** | **Qtd. UST Estimado** |
| Jan a Dez/2022 | 12 | 18.000 |
| Jan a Dez/2023 | 12 | 14.400 |
| Jan a Jun/2024 | 06 | 9.000 |
| **Total** | **30** | **41.400** |
| **Média UST:** | | **1.380** |

| **PROJEÇÃO DE ESTIMATIVA DE QUANTIDADE DE UST MENSAL PRORROGAÇÃO DO CONTRATO (30 MESES)** | | |
|---|---|---|
| **Período** | **Qtd. de Meses** | **Qtd. UST Estimado** |
| Jul a Dez/2024 | 06 | 9.000 |
| Jan a Dez/2025 | 12 | 14.400 |
| Jan a Dez/2026 | 12 | 18.000 |
| **Total** | **30** | **41.400** |
| **Média UST:** | | **1.380** |

| PROJEÇÃO DE ESTIMATIVA DE QUANTIDADE DE UST MENSAL (60 MESES) | | |
|---|---|---|
| **Período** | **Qtd. de Meses** | **Qtd. UST Estimado** |
| Jan a Dez/2022 | 12 | 18.000 |
| Jan a Dez/2023 | 12 | 14.400 |
| Jan a Jun/2024 | 06 | 9.000 |
| Jul a Dez/2024 | 06 | 9.000 |
| Jan a Dez/2025 | 12 | 14.400 |
| Jan a Dez/2026 | 12 | 18.000 |
| **Total** | **60** | **82.800** |
| **Média UST:** | | **1.380** |

***NATUREZA DO OBJETO***

1.6 Serviços técnicos profissionais de TI.

***PARCELAMENTO DO OBJETO***

**1.7 A empresa vencedora fornecerá os itens constantes deste Termo de Referência ao TRE/RN sob demanda, mediante abertura de Ordem de Serviço (OS), atendendo à necessidade da Administração.**

**1.8 O modelo de trabalho proposto é focado na demanda, onde as tarefas de atendimento são registradas por meio do sistema utilizado pela Central de Serviços de TIC.**

**1.9 Como a contratação em questão trata de prestação de** serviço de suporte técnico a infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), **em tese, este serviço não exige empresas de diferentes segmentos reunidas para atuarem em sua execução.**

**2.1.9.1. Como o segmento de mercado que presta esse tipo de serviços é atendido por diversas empresas especializadas, de abrangência nacional e internacional, e é altamente competitivo, não há razão para se permitir a formação de consórcios entre essas empresas.**

**2.1.9.2. Dispersar os serviços em um grupo muito grande de fornecedores poderá dificultar a sua gestão devido à pulverização de responsabilidades, além de um consórcio poder gerar possíveis conflitos de interesse entre os fornecedores, diferença na qualidade dos serviços prestados e maior risco da dissolução de qualquer empresa que forma o consórcio, colocando em risco a prestação de serviços que é essencial e fundamental ao êxito do Processo Eleitoral Brasileiro.**

**2.1.9.3. Uma única empresa é capaz de reunir todos os componentes necessários para a realização dos serviços de forma eficiente e eficaz.**

**2.1.9.4. Todos os componentes para a prestação de** serviço **são complementares, interdependentes, integrativos a um mesmo contexto, não ensejando buscar diferente contexto ou ramo de serviço para a realização dos serviços objeto dessa contratação.**

***CRITÉRIOS PARA ADJUDICAÇÃO***

**O julgamento das propostas será pelo critério do MENOR PREÇO GLOBAL POR ITEM.**

***FORMA E CRITÉRIOS PARA A SELEÇÃO DO FORNECEDOR***

1.10 A seleção do fornecedor dar-se-á por meio de licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA.

2.1.10.1. Esta contratação trata de serviço *comum* e *continuado*, conforme disposto no Art. 1º da Lei 10.520/02, uma vez que os diversos modelos que tratam dos serviços de suporte técnico a infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) fornecem elementos padronizados de desempenho e qualidade amplamente conhecidos e utilizados por fornecedores e consumidores desse tipo de serviço.

1.11 Deverá ser declarada vencedora a LICITANTE que atender aos critérios de habilitação e apresentar o MENOR PREÇO GLOBAL POR ITEM.

1.12 Para ser habilitado, o fornecedor deverá apresentar comprovação de regularidade fiscal, trabalhista e administrativa, que deverá ser comprovada por meio da apresentação de certidões emitidas pelos órgãos fiscalizadores correspondentes.

1.13 Para atendimento ao objeto desta contratação, não serão aceitos consórcios de empresas ou subcontratações.

1.14 A permissão ou não de consórcios na disputa licitatória situa-se no âmbito do poder discricionário da Administração contratante, conforme o Art. 33, Caput, da Lei nº 8.666/1993, requerendo-se, porém, que sua opção seja sempre justificada.

***IMPACTO AMBIENTAL***

**1.15** A CONTRATADA deverá adotar as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, quando couber:

**2.1.15.1.** Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços.

**1.16** Conscientização sobre o uso (racional) do(a):

2.1.16.1. Água (potável e banheiros).

**2.1.16.2.** Energia elétrica.

**2.1.16.3.** Elevadores e escadas.

**2.1.16.4.** Telefone, utilizando, preferencialmente, o sistema de telefonia *VoIP* (*Voice over Internet Protocol* – Voz sobre *IP*).

2.1.16.5. Veículos.

2.1.16.6. Copos descartáveis.

2.1.16.7. Papéis (impressão).

2.1.16.8. Envelopes, plásticos, madeiras e vidros (utilizados para embalagem).

**2.1.16.9.** Luvas e máscaras descartáveis.

2.1.16.10. Adaptadores, cabos e conectores.

1.17 Participar da Coleta Seletiva

**1.18** Observar quanto a identificação e o recolhimento, para o setor responsável do TRE-RN, dos:

**2.1.18.1.** Suprimentos utilizados para impressão e digitalização (cartuchos, *toners* e lâmpadas), papéis, pilhas, baterias, metais, carcaças e demais resíduos de equipamentos de TI (fitas, cabos, mídias, dispositivos eletrônicos, etc), para posterior destinação (empresas de logística reversa para reuso e reciclagem).

**2.1.18.2.** Equipamentos de TI inservíveis, para posterior destinação (doação ou descarte).

1.19 Utilizar o material de limpeza e conservação específico destinado à manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de TI.

**1.20 CONFORMIDADE TÉCNICA**

**2.1.20.1. Os serviços só serão aceitos se estiver em conformidade com as especificações técnicas contidas neste Termo de Referência.**

**1.21 CONFORMIDADE LEGAL**

2.1.21.1. Lei nº 8.666/1993 – Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.

2.1.21.2. Lei nº 10.520/2002 – Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.

2.1.21.3. Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991 art. 3º e do Decreto n. 7.174, de 12 de maio de 2011, art. 5º, que assegura a preferência na contratação, nos termos do disposto no art. 3º da lei no. 8248, de 23 de outubro de 1991, para fornecedores de bens e serviços, observada a seguinte ordem:

2.1.21.3.1. Bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal.

2.1.21.3.2. Bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País.

2.1.21.3.3. Bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal.

2.1.21.4. Lei nº 4.320, de 17 de março de 1964 – Normas Gerais de Direito Financeiro para União/Estado/DF.

2.1.21.5. Lei nº 8.429 de 02 de junho de 1992 – Dispõe sobre as sanções aplicáveis aos agentes públicos.

2.1.21.6. Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967 – Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências.

2.1.21.7. Resolução nº 182, de 17 de outubro de 2013 – 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).

2.1.21.8. Resolução nº 307/2019 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, que trata da Política de Atenção a Pessoas Egressas do Sistema Prisional no âmbito do Poder Judiciário.

2.1.21.9. Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997 – Dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública e específica que as atividades materiais acessórias, inclusive as de informática, serão, de preferência, objeto de execução indireta.

**2.1.21.10.** Decreto **7.892/2013, alterado pelos Decretos nº 8.250/2014 e 9.488/2018**, que regulamenta o sistema de Registro de Preços.

2.1.21.11. Decreto nº 10.024 de 20 de setembro de 2019, que regulamenta o sistema pregão eletrônico para contratação e aquisição de bens e serviços comuns.

2.1.21.12. Instrução Normativa nº 05, de 26 de maio de 2017 – Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

2.1.21.13. IN-MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010 – SLTI – Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

2.1.21.14. IN-MPOG nº 04, de 11 de setembro de 2010 e suas alterações.

2.1.21.15. Instrução Normativa nº 04, de 11 de setembro de 2014 – SLTI – 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) do Poder Executivo Federal.

2.1.21.16. Instrução Normativa conjunta MP/CGU nº 01/2016 – Dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo Federal.

2.1.21.17. Acórdão 313/2004 – TCU Plenário – Manifestou entendimento de que a Lei nº 10.520/2002 revogou as disposições contrárias a ela contidas no Decreto nº 1.070/1994, onde exigia "técnica e preço" para toda e qualquer licitação para contratação de "bens e serviços". Também orienta o administrador público a analisar onde a modalidade pregão é aplicável.

2.1.21.18. Acórdão 667/05 – TCU – Determinações quanto à insuficiência de servidores do quadro para execução dos serviços.

2.1.21.19. Acórdão nº 1099/2008 – TCU Plenário – Manifestou entendimento de que, havendo dependência entre os serviços que compõem o objeto licitado, a opção pelo não parcelamento mostra-se adequada, no mínimo do ponto de vista técnico.

2.1.21.20. Acórdão nº 1603/2008 – TCU – Levantamento de auditoria. Situação da governança de Tecnologia da Informação – TI na Administração Pública Federal. Ausência de planejamento estratégico institucional. Deficiência na estrutura de pessoal. Tratamento inadequado à confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações. Recomendações.

2.1.21.21. Acórdão nº 145/2011 – TCU.

2.1.21.22. Acórdão nº 54/2012 – TCU – Auditoria. Tecnologia da Informação. Identificação dos sistemas informatizados para gestão de compras, almoxarifado, patrimônio, contratos e afins da Administração Pública Federal. Avaliação do nível concorrencial, da economicidade das contratações e da viabilidade da aquisição ou da contratação do desenvolvimento dos sistemas de modo centralizado. Determinação. Recomendações. Alertas.

2.1.21.23. Acórdão nº 1233/2012 – TCU – TMS 6/20010. Gestão e uso de Tecnologia da Informação (TI). Relatório consolidado. 21 trabalhos, abrangendo 315 organizações públicas federais. Considerações a respeito das contratações de soluções de TI pelo sistema de registro de preços (SRP). Considerações sobre o tema "governança corporativa e governança de TI". Recomendações e determinações.

2.1.21.24. Súmula nº 331 do TST – Contrato de prestação de serviços. Legalidade (nova redação do inciso IV e inseridos os incisos V e VI à redação) - Res. 174/2011, DEJT divulgado em 27, 30 e 31.05.2011.

2.1.21.25. Nota Técnica nº 01/2008 – SEFTI/TCU – Estabelece o conteúdo.

2.1.21.26. Mínimo do projeto básico ou termo de referência para contratação de serviços de tecnologia da informação – TIC:

2.1.21.26.1. Nota Técnica nº 02/2008 – SEFTI/TCU – Estabelece o uso do pregão para aquisição de bens e serviços de tecnologia da informação.

## OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

### *OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE*

**1.1** Nomear Gestor e Fiscal(is) Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato **para que seja possível acompanhar e fiscalizar a execução da contratação, conforme o disposto no art. 30, incisos I a IV e § 1º, da IN SLTI/MP nº 04/2014.**

**1.2 Disponibilizar a logística e o ambiente, tais como as acomodações e a infraestrutura física (mobiliário, equipamentos, dentre outros) e acesso (físico e aos sistemas e serviços do CONTRATANTE), bem como proporcionar à CONTRATADA as condições necessárias a fim de que possa cumprir suas obrigações.**

1.3 Prestar aos funcionários da CONTRATADA todas as informações e esclarecimentos que eventualmente venham a se solicitados.

**1.4** Encaminhar formalmente a demanda, por meio de Ordem de Serviço (OS), de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

**1.5** Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA, que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções a serem realizadas.

**1.6 Manifestar-se, formalmente, em todos os atos relativos à execução da contratação.**

**1.7 Comunicar à CONTRATADA, em caso de impossibilidade técnica, imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido nos termos constantes neste Termo de Referência.**

**1.8** Notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade no fornecimento dos serviços e, se for o caso, a**plicar as sanções administrativas, regulamentares e contratuais cabíveis.**

**1.9** Efetuar os pagamentos devidos à execução dos serviços, dentro dos prazos preestabelecidos, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências deste Termo de Referência e da legislação fiscal.

1.10 Cumprir demais obrigações descritas neste Termo de Referência.

***OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA***

1.11 Cumprir todas as obrigações constantes no Edital e seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, cumprindo integralmente os requisitos estabelecidos ao longo deste Termo de Referência.

1.12 Refazer os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no preço contratado.

1.13 Alocar profissionais com os perfis exigidos para a prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência, sendo vedada a acumulação de funções, exceto quando explicitamente permitida neste Termo de Referência.

1.14 Alocar, para cada perfil descrito neste Termo de Referência, no mínimo, 01 (um) profissional, exceto quando explicitado outro quantitativo.

1.15 Comprovar, em caso de substituição, que o novo profissional tenha perfil igual ou superior ao do substituído.

1.16 Apresentar, previamente, antes de iniciar a execução dos serviços, a relação dos funcionários que serão colocados à disposição do TRE/RN, os quais deverão atender às exigências estabelecidas pelo CONTRATANTE, que poderá recusar os que não preencherem as condições necessárias para o bom desempenho do serviço.

3.1.16.1. Encaminhar ao CONTRATANTE, sempre que houver necessidade, a atualização da lista de nomes (relação dos funcionários), que deverá ser formalmente entregue aos gestores/fiscais do Contrato.

**1.17 Responsabilizar-se pelo transporte de seus empregados, por meios próprios ou mediante fornecimento de vale-transporte, para a cobertura do trajeto residência trabalho e vice-versa (inclusive quando da realização de serviço adicional, caso necessário).**

**1.18 Manter quadro de pessoal suficiente para atendimento dos serviços, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, falta ao serviço e demissão de funcionários, que não terão em hipótese alguma qualquer relação de emprego com este Tribunal, sendo de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA as despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas e fiscais.**

**1.19 Apresentar, em comum acordo com o CONTRATANTE, e encaminhar, com a antecedência de 30 (trinta) dias, a relação de funcionários que fruirão férias no período subsequente, assim como daqueles que irão substituí-los (plano de férias).**

**1.20 Suprir toda e qualquer falta de funcionário por outro profissional, nos termos da legislação trabalhista e previdenciária, e de forma que atenda aos requisitos técnicos exigidos neste Termo de Referência, sem prejuízo da execução das atividades.**

**1.21 Manter Preposto para representá-la na execução do Contrato, conforme previsto no art. 68 da Lei n. 8.666/1993.**

**3.1.21.1. A indicação do Preposto deverá ocorrer, por escrito, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, após a assinatura do Contrato.**

**3.1.21.2. O Preposto poderá ser designado dentre os profissionais alocados na execução dos serviços contratados.**

**1.22 Cuidar para que o Preposto indicado mantenha permanente contato com a unidade responsável pela gestão e fiscalização do Contrato, adotando as providências requeridas relativas à execução dos serviços pelos empregados, assim como comande, coordene e controle a execução dos serviços contratados, entre elas:**

**3.1.22.1. Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para a execução dos serviços contratados, tais como, entrega de contracheques, auxílio-transporte e auxílio-alimentação, acompanhamento e controle do ponto.**

**3.1.22.2. Elaborar relatórios gerenciais referentes ao acompanhamento da execução dos serviços contratados (principalmente para subsidiar o pagamento) e outros que se fizerem necessários, quando solicitados.**

**3.1.22.3. Acompanhar e manter-se atualizado quanto às demandas.**

**1.23 Apresentar seus funcionários, na execução dos serviços, devidamente identificados por meio de crachás e com fotografia recente.**

**1.24 Cumprir rigorosamente toda a legislação aplicável à execução dos serviços contratados, como também aquelas referentes à segurança e à medicina do trabalho, no que couber.**

**1.25 Selecionar e preparar rigorosamente os funcionários que prestarão os serviços, encaminhando trabalhadores portadores de atestados de boa conduta e demais referências, tendo funções profissionais legalmente registradas em suas carteiras de trabalho.**

**1.26 Comprovar, sempre que solicitado pelo TRE/RN, a quitação das obrigações trabalhistas.**

**1.27 Substituir seus funcionários, sempre que exigido pelo CONTRATANTE, observando as seguintes diretrizes:**

**3.1.27.1.** **No prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após notificação e independentemente de justificativa, qualquer profissional onde a atuação, permanência ou comportamento sejam considerados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da repartição ou interesse do serviço público.**

**3.1.27.2.** **No prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas após notificação e independentemente de justificativa, qualquer profissional onde a atuação, permanência ou comportamento sejam considerados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à diligência ou desenvoltura na execução das atividades.**

**3.1.27.3.** **Fica vedado o retorno dos profissionais substituídos nos itens 3.2.17.1 e 3.2.17.2, às dependências do CONTRATANTE, para cobertura de licenças, dispensas, suspensão ou férias de outros profissionais, salvo autorização expressa do CONTRATANTE.**

**1.28** **Instruir os seus funcionários quanto à prevenção de acidentes e de incêndios.**

**1.29** **Registrar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, bem como as ocorrências havidas, permitindo ao CONTRATANTE o acesso ao controle de frequência.**

**1.30** **Cuidar da disciplina e da apresentação pessoal dos funcionários.**

**1.31** **Creditar os salários nas contas bancárias dos funcionários, em agência ou posto/correspondente bancário localizado nos municípios onde se der a execução do objeto do Contrato, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação do serviço.**

**1.32** **Manter-se regular quanto aos documentos apresentados por ocasião da Habilitação, durante todo o período de vigência do Contrato.**

**1.33** **Acatar a fiscalização do CONTRATANTE, levada a efeito pelos responsáveis pela gestão da contratação, atendendo-lhe de forma imediata, comunicando-lhe quaisquer irregularidades detectadas durante a execução das atividades.**

**1.34** Atender prontamente quaisquer orientações e exigências dos fiscais responsáveis pela contratação, inerentes à execução do objeto contratual, bem como prestar todos os esclarecimentos técnicos que lhe forem solicitados pelo CONTRATANTE.

**1.35** **Apresentar ao CONTRATANTE toda a legislação federal atualizada, existente ou que venha a ser editada, regulamentando as atividades contratadas, bem como, fornecer, anualmente, o acordo coletivo celebrado no sindicato representativo das categorias contratadas.**

**1.36** **Realizar, durante a vigência da contratação, treinamento e reciclagem, conforme necessidade de evolução tecnológica dos profissionais, abordando principalmente temas técnicos e de relações interpessoais, de acordo com a necessidade do serviço e sempre que o CONTRATANTE entender conveniente.**

**1.37** **Custear todo e qualquer treinamento, devendo estar contemplado em sua proposta de preços.**

**1.38** Arcar com as despesas de deslocamentos, de hospedagens e de alimentação de seus funcionários nos casos de deslocamentos às Zonas Eleitorais do Interior, após a emissão de AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM, apresentando para cada viagem realizada a comprovação mediante o Formulário de Autorização de Viagem aprovado e o Relatório de viagem com as atividades realizadas no período de deslocamento e aprovado pela fiscalização técnica.

3.1.38.1. Os documentos apresentados para fins de ressarcimento não poderão conter rasuras ou estarem ilegíveis.

**3.1.38.2.** O deslocamento será realizado em veículo fornecido pela Justiça Eleitoral.

**3.1.38.3.** O valor da diária contempla hospedagem, alimentação e os deslocamentos no município da prestação dos serviços e não contempla os deslocamentos do TRE-RN para o local de prestação de serviço.

**1.39 Apresentar relatório de serviços ao CONTRATANTE até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação de serviço, uma vez que a frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal.**

**1.40 É expressamente vedada à CONTRATADA:**

**3.1.40.1. A contratação de servidor pertencente ao quadro de pessoal do CONTRATANTE, ativo ou aposentado há menos de 05 (cinco) anos, ou de ocupante de cargo em comissão, assim como de seus cônjuges, parentes ou afins, até o 3º grau, durante a vigência deste Contrato.**

**3.1.40.2.** A veiculação de publicidade acerca desta contratação, salvo se houver prévia autorização do CONTRATANTE.

1.41 Reparar quaisquer danos diretamente causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da presente relação contratual, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pelo CONTRATANTE.

3.1.41.1. Apurado o dano e caracterizada sua autoria por qualquer empregado da CONTRATADA, esta pagará ao CONTRATANTE o valor correspondente, mediante retenção do valor de faturas devidas, acrescido das demais penalidades constantes do instrumento convocatório, observado o direito de contraditório e ampla defesa.

**1.42 Segurança corporativa e da informação (propriedade, sigilo, acesso e restrições):**

3.1.42.1. Deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pela JUSTIÇA ELEITORAL e, em especial, observar:

3.1.42.1.1. A Política de Segurança da Informação (PSI) no âmbito da Justiça Eleitoral, instituída através da Resolução no 23.501 de 19 de dezembro de 2016 do Tribunal Superior Eleitoral.

3.1.42.1.2. A Política de Segurança da Informação (PSI) no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte, instituída através da Resolução nº 20, de 11 de setembro de 2019.

3.1.42.1.3. Submeter-se aos procedimentos de segurança corporativa em todos os eventos onde for necessária a presença de seus funcionários nas dependências do TRE/RN.

3.1.42.2. Os funcionários da CONTRATADA deverão assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (Anexo A) antes de iniciar suas atividades junto ao CONTRATANTE.

3.1.42.3. Os funcionários da CONTRATADA deverão submeter-se aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela JUSTIÇA ELEITORAL, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

3.1.42.4. Deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, relativo aos dados e informações postos à sua disposição ou sobre todo e qualquer assunto de interesse da JUSTIÇA ELEITORAL ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto desta contratação, não podendo cedê-los a terceiros ou divulgá-los de qualquer forma, devendo orientar seus funcionários nesse sentido.

3.1.42.4.1. Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada a reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA zelar por si e por seus sócios e empregados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e

comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados.

3.1.42.4.2. Todas as informações, imagens, aplicativos e documentos que forem manuseados e utilizados, são de propriedade do CONTRATANTE, não podendo ser repassadas, copiadas, alteradas ou absorvidas na relação de bens da CONTRATADA, bem como, de seus executores, sem expressa autorização do Gestor da contratação.

3.1.42.4.3. Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do CONTRATANTE, sendo vedada à CONTRATADA sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal do CONTRATANTE, de acordo com os termos constantes do **Anexo A**.

3.1.42.4.4. Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do CONTRATANTE.

3.1.42.4.5. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato:

3.1.42.4.5.1. As informações relativas à política de segurança adotada pelo TRE/RN.

3.1.42.4.5.2. As configurações de *hardware* e de *software* decorrentes.

3.1.42.4.5.3. As informações relativas ao processo de implementação, no ambiente da JUSTIÇA ELEITORAL, dos mecanismos de criptografia e autenticação.

3.1.42.4.5.4. As informações relativas ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos.

3.1.42.5. Responsabilizar pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao TRE/RN qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer.

3.1.42.6. Executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente.

3.1.42.7. Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela JUSTIÇA ELEITORAL, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

3.1.42.8. 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/RN.

3.1.42.8.1. O pedido de afastamento será motivado e justificado pelo TRE/RN.

3.1.42.9. Obriga-se a dar ciência ao CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, sobre qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços.

3.1.42.10. Obrigar-se a utilizar e disponibilizar ao CONTRATANTE o acesso às ferramentas de gerência, sem custo adicional à CONTRATADA, que possibilite o acompanhamento local e pelo acesso *web* do estágio dos serviços descritos e encaminhados nas ordens de serviços.

1.43 **Com relação à Política de Controle de Acesso, a CONTRATADA deverá:**

3.1.43.1. Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências da JUSTIÇA ELEITORAL, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por dolo ou culpa de seus profissionais.

3.1.43.2. Solicitar, por escrito, sistema disponibilizado pela CONTRATANTE ou por *e-mail*, credenciamento e autorização de acesso para os recursos técnicos da CONTRATADA.

3.1.43.3. Informar e solicitar, por escrito, sistema disponibilizado pela CONTRATANTE ou por *e-mail*, ao FISCAL TÉCNICO do TRE/RN, no prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas**, o descredenciamento dos recursos desvinculados da prestação de serviços com a JUSTIÇA ELEITORAL.

3.1.43.4. 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-RN.

3.1.43.4.1. O pedido de afastamento será motivado e justificado pelo TRE-RN.

3.1.43.5. Devolver todos os recursos e equipamentos utilizados pela CONTRATADA, como crachás, cartões certificadores, "*pen-drives*" e outros, de propriedade da JUSTIÇA ELEITORAL, com a solicitação de descredenciamento.

3.1.43.6. Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares.

3.1.43.6.1. O correio eletrônico fornecido pelo CONTRATANTE, bem como a navegação em sítios da Internet ou acessadas a partir dos seus equipamentos poderão ser auditados.

3.1.43.7. Os funcionários da CONTRATADA que atuarão na implantação e nos demais serviços previstos, receberão acesso privativo e individualizado, não podendo repassá-lo a terceiros, sob pena de responder nas esferas civil, administrativa e penal, pelos atos e fatos que venham a ocorrer, em decorrência de ilícito.

***OBRIGAÇÕES DO ÓRGÃO GERENCIADOR***

**1.44** Não se aplica.

## MODELO DE EXECUÇÃO DA CONTRATAÇÃO

***ROTINAS DE EXECUÇÃO***

1.1 A execução dos serviços ocorrerá sob demanda, mediante abertura de Ordem de Serviço (OS) por parte do Fiscal Demandante/Técnico, em conformidade com as necessidades do CONTRATANTE ao longo da contratação, atendendo à necessidade da Administração.

1.2 Para fins de contratação e cobrança será adotada a métrica da Unidade de Serviço Técnico (UST), que se constitui dos recursos necessários à prestação dos serviços.

1.3 O dimensionamento inicial da quantidade de UST deverá constar da proposta da proponente, e será a base de adições das unidades de serviço, em função de eventuais mudanças nos parâmetros de dimensionamento da solução.

1.4 O TRE/RN emitirá ordem de serviço contemplando a quantidade de unidades de serviço necessárias, bem como o prazo inicial da prestação dos serviços, sendo essa a autorização para a prestação dos serviços e cobrança mensal dos serviços realizados.

1.5 A definição da quantidade de unidades de serviços necessárias para realização de um serviço será objeto de negociação entre as partes, não cabendo, após o aceite da ordem de serviço por parte da CONTRATADA, solicitação de acréscimos à determinada ordem de serviço (exceto em casos de comprovada mudança de escopo do serviço contratado), já que a contratação efetiva é de serviços realizados e não de horas de profissionais.

1.6 A CONTRATADA só está obrigada a realizar os serviços após emissão da respectiva ordem de serviço, que deverá possuir seu aceite para ter validade.

1.7 A execução dos serviços será declarada pela CONTRATADA por meio de Relatório de Serviços Executados (RSE), que deverá ser implementado em sistema informatizado específico para tal fim.

4.1.7.1. Este sistema será de responsabilidade da CONTRATADA.

1.8 Na anotação realizada no Relatório de Serviços Executados (RSE) deverá constar os serviços realizados e o respectivo quantitativo de USTs utilizado (estimado e executado).

1.9 No final da execução de cada ordem de serviço, a CONTRATADA fará a consolidação de todos os Relatórios de Serviços Executados (RSE), detalhando os serviços realizados e o respectivo quantitativo de USTs consumidas.

1.10 Os registros dos atendimentos e horários de entrada/saída dos funcionários responsáveis pela execução dos serviços serão controlados pela CONTRATADA.

1.11 O acompanhamento, controle do andamento e fiscalização das ordens de serviço emitidas cabe ao CONTRATANTE.

1.12 Os serviços técnicos de TIC serão desenvolvidos observando-se todos os processos e padrões adotados pelo TRE/RN.

1.13 Uma Ordem de Serviço (OS) só é válida após aprovada pelo Fiscal Demandante/Técnico e autorizada pelo Fiscal Administrativo do Contrato, todos designados pelo CONTRATANTE.

4.1.13.1. O CONTRATANTE indicará pelo menos um Fiscal Administrativo e seu respectivo substituto, designados formalmente para realizar a fiscalização do Contrato.

1.14 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 Técnico/Demandante para a sua não execução.

1.15 Os serviços objetos desta contratação consistem em demandas de rotina, executadas continuamente e das quais não se pode prescindir.

1.16 Os serviços serão realizados no âmbito da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte de forma remota ou presencial, conforme o caso.

4.1.16.1. O serviço será demandado diretamente à CONTRATADA por meio de Ordem de Serviço aberta mensalmente, com uma quantidade de UST prevista, que poderá ser ajustada ao

final do período conforme o serviço efetivamente realizado.

1.17 O CONTRATANTE, por meio da Unidade Requisitante, realiza uma previsão da quantidade de atividades estabelecidas no Catálogo de Serviços de TIC que demandará da CONTRATADA no mês, e emite a Ordem de Serviço a ser aprovada pela Gestão do Contrato.

4.1.17.1. As Ordens de Serviços serão abertas com uma quantidade estimada de USTs a serem consumidas no período de sua execução.

4.1.17.2. Não sendo possível a previsão de todas as atividades do Catálogo de Serviços de TIC que serão atendidas por esse tipo de Ordem de Serviço, o Fiscal Técnico/Demandante deverá definir, para o período de vigência da mesma, pelo menos os subprocessos afetados e os perfis demandados.

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

4.1.17.4. Ao final da execução dessas atividades, a quantidade de UST consumida será atualizada e as novas atividades passarão a compor o Catálogo de Serviços de TIC provisoriamente, podendo ser associadas a outras Ordens de Serviço, até sua efetivação por meio de apostilamento contratual.

1.18 As Ordens de Serviço emitidas serão encaminhadas à CONTRATADA que, após o seu recebimento, terá no máximo **03 (três) dias úteis** para alocar os recursos necessários à prestação dos serviços e iniciar as atividades previstas.

1.19 A CONTRATADA, com base na quantidade prevista de atividades e em conformidade com os perfis profissionais estabelecidos no Catálogo de Serviços de TIC, aloca os recursos técnicos necessários para o atendimento das demandas.

1.20 A CONTRATADA inicia a execução das atividades, gerindo seus profissionais para que atuem somente em atividades aprovadas nas Ordens de Serviço, prestando os serviços dentro dos padrões de qualidade exigidos.

1.21 A CONTRATADA quantifica, em conformidade com o Catálogo de Serviços de TIC, os serviços realizados no mês e apresenta os relatórios mensais previstos.

1.22 O CONTRATANTE, de posse dos relatórios e das entregas realizadas pela CONTRATADA afere a contagem de USTs.

4.1.22.1. Caso haja divergência, esta deverá ser sanada entre as partes.

1.23 O CONTRATANTE afere a qualidade dos serviços recebidos, em conformidade com os termos estabelecidos nesta contratação, e mede os indicadores de níveis de serviços.

1.24 De posse de todas as informações, a Unidade Requisitante do CONTRATANTE fecha a Ordem de Serviço e a encaminha à Gestão do Contrato para as ações pertinentes.

1.25 As Ordens de Serviço aprovadas são repassadas a CONTRATADA para fins de faturamento.

1.26 As Ordens de Serviço recusadas serão sanadas pela CONTRATADA para faturamento futuro, sem prejuízo do descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) e das penalizações previstas.

1.27 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 USTs já consumidas.

4.1.27.1. 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 Serviço, atividades, produtos, saldos de UST e outros elementos inerentes aos serviços prestados.

4.1.27.1.1. A exportação da base histórica deverá estar disponível em mídia digital, formato de arquivo-texto ou outro previamente acordado entre as partes.

1.28 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 USTs 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.

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

1.30 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.

1.31 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.

1.32 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.

1.33 Para fins de aferição dos indicadores, somente serão consideradas as Ordens de Serviço formalmente encerradas.

1.34 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.

4.1.34.1. Em ambos os casos, o serviço já prestado pela CONTRATADA deverá ser faturado após o seu recebimento definitivo.

4.1.34.2. 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.

1.35 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.

1.36 A CONTRATADA, caso não concorde com as condições estabelecidas na Ordem de Serviço, poderá, no prazo máximo de **02 (dois) dias úteis**, apresentar uma nova proposta de execução com a documentação pertinente para validação.

4.1.36.1. Caso haja concordância do CONTRATANTE, a critério deste, a Ordem de Serviço será reemitida e um novo prazo estabelecido.

4.1.36.2. Caso contrário, ou seja, caso o CONTRATANTE recuse a proposta apresentada, a Ordem de Serviço e os seus prazos ficam mantidos.

1.37 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 **05 (cinco) dias úteis**, contados do início do mês subsequente ao mês de prestação dos serviços.

4.1.37.1. A CONTRATADA deverá realizar verificação da qualidade dos serviços prestados antes de sua entrega, cabendo ao CONTRATANTE também realizar a verificação da qualidade com vistas ao aceite dos serviços.

4.1.37.2. Caso os serviços executados 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.

4.1.37.3. Os custos decorrentes das correções das inconformidades de um serviço apontado pelo CONTRATANTE correrão por conta da CONTRATADA, exceto se a causa da inconformidade for de responsabilidade exclusiva do CONTRATANTE.

4.1.37.4. 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.

4.1.37.5. Esses registros serão realizados em relatório de auditoria a ser anexado à nova Ordem de Serviço.

1.38 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.

1.39 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:

4.1.39.1. 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.

4.1.39.2. Atuar, junto a Unidade Requisitante do CONTRATANTE, na solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio.

***1.40*** Os serviços serão realizados no âmbito da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, onde a área de atuação envolve todos os usuários de TIC, inclusive os em trânsito, distribuídos entre o prédio Sede e as outras Unidades existentes.

***4.1.40.1.*** Entende-se como Sede, o prédio da Secretaria do Tribunal, localizado na Capital do Estado do Rio Grande do Norte.

***4.1.40.2.*** Entendem-se como Unidades os demais prédios do TRE/RN localizados em endereço diferente da Sede, localizados na Capital ou no Interior do Estado do Rio Grande do Norte.

***1.41*** As Ordens de Serviço (OS) servirão de referência para o acompanhamento e fiscalização do processo de elaboração dos produtos e/ou serviços, e para avaliação do CONTRATANTE quanto aos serviços prestados.

***1.42*** O CONTRATANTE deverá promover a reunião inicial, após a assinatura do Contrato, para esclarecimento das obrigações contratuais, onde deverão estar presentes os servidores da área demandante, os responsáveis pela elaboração do Termo de Referência, o gestor do Contrato, o Preposto e os gerentes da empresa CONTRATADA, bem como estabelecer reuniões periódicas para garantir a qualidade da execução do Contrato e os respectivos resultados.

***4.1.42.1.*** Todas as decisões, instruções ou demandas deverão ser registradas em Atas, a serem assinadas pelos participantes.

**4.1.42.2. A equipe técnica do CONTRATANTE poderá solicitar reuniões extraordinárias.**

**1.43 A verificação do resultado da prestação do serviço deverá ser realizada com base no Nível Mínimo de Serviço (NMS), estabelecido neste Termo de Referência.**

**4.1.43.1. O CONTRATANTE poderá aceitar as justificativas apresentadas pela CONTRATADA para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis ou previsíveis, mas de consequências incalculáveis.**

**4.1.43.2. A CONTRATADA e o CONTRATANTE constituirão, cada parte, uma equipe técnica (com um Responsável Técnico) para o acompanhamento dos trabalhos.**

**4.1.43.3. O CONTRATANTE deverá monitorar, de forma contínua, os serviços prestados, analisar os desvios de qualidade e aderência, registrar e solicitar as correções, sempre que necessário, e aplicar as sanções, quando for o caso.**

**1.44 A execução dos serviços deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle que compreendam a mensuração dos seguintes aspectos, quando for o caso:**

**4.1.44.1. A aderência do objeto aos termos contratuais.**

**4.1.44.2. As regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias da CONTRATADA.**

**4.1.44.3. Os recursos humanos empregados em função da quantidade e da formação profissional exigidas.**

**4.1.44.4. Adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida.**

**4.1.44.5. Eventual alteração contratual, que poderá ocorrer devido à adequação qualitativa ou quantitativa do objeto ou em mudança nos cenários interno ou externo.**

**4.1.44.6. O encerramento antecipado do Contrato, quando for o caso, ou necessidade de nova contratação, que poderá ocorrer devido à impossibilidade de alteração do atual Contrato ou da proximidade do término de sua vigência.**

**4.1.44.7. A satisfação do usuário.**

**4.1.44.8. O cumprimento das demais obrigações decorrentes deste Termo de Referência.**

**1.45 Nos casos de rescisão contratual, a CONTRATADA deverá verificar o pagamento das verbas rescisórias.**

**1.46 A equipe técnica do CONTRATANTE poderá solicitar relatórios adicionais à CONTRATADA a respeito de qualquer parte dos trabalhos.**

**4.1.46.1.** Os relatórios adicionais deverão ser entregues à equipe técnica do CONTRATANTE, no prazo máximo de **05 (cinco) dias úteis**, a contar da data da solicitação.

***FORMA/MEIOS DE COMUNICAÇÃO***

***A comunicação entre as partes sobre a situação da execução da contratação deverá ser efetuada da seguinte forma:***

| Documento | Emissor | Destinatário | Meio | Periodicidade |
|---|---|---|---|---|
| Pauta da Reunião Inicial | Gestor do Contrato | Representante Legal e Preposto da CONTRATADA, Fiscais Demandante/ Técnico e Administrativo | Correio Eletrônico | Até 24 horas antes da Reunião Inicial do Contrato |
| Termo de Ciência | Funcionários da CONTRATADA | Gestor do Contrato | Físico | Na Reunião Inicial do Contrato |
| Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo | Representante da CONTRATADA | Gestor do Contrato | Físico | Na Reunião Inicial do Contrato |
| Ordem de Serviço | Gestor do Contrato e Fiscal Demandante/ Técnico | Preposto da CONTRATADA | Físico/ Correio Eletrônico | Por demanda |
| Termo de Recebimento Provisório | Fiscal Demandante/ Técnico | Representante Legal da CONTRATADA | Físico/ Correio Eletrônico | Por demanda |
| Memorando comunicando irregularidades, se houver | Fiscal Administrativo | Gestor do Contrato | Processo Administrativo Eletrônico | Por demanda |
| Memorando comunicando desvios de qualidade ou aderência, se houver | Fiscais Demandante/ Técnico e Administrativo | Gestor do Contrato | Processo Administrativo Eletrônico | Por demanda |
| Ofício comunicando ocorrências do Contrato | Gestor do Contrato | Representante da CONTRATADA | Físico/ Correio Eletrônico | Por demanda |
| Termo de Recebimento Definitivo | Gestor do Contrato e Fiscal Demandante/ Técnico | Representante Legal da CONTRATADA | Físico/ Correio Eletrônico | Por demanda |
| Autorização para Emissão de Nota Fiscal | Gestor do Contrato | Preposto da CONTRATADA | Correio eletrônico | Mensal |

| Documento | Emissor | Destinatário | Meio | Periodicidade |
|---|---|---|---|---|
| Solicitação de Aplicação de Penalidade, se for o caso | Gestor do Contrato | Área Administrativa | Processo Administrativo Eletrônico | Por demanda |
| Nota de Acompanhamento de Execução para Pagamento | Fiscais Demandante/ Técnico e Administrativo | Gestor do Contrato | Processo Administrativo Eletrônico | Mensal |
| Nota Fiscal | Representante da CONTRATADA | Gestor do Contrato | Físico | Mensal |
| Relatórios adicionais | Representante da CONTRATADA | Fiscal Técnico do Contrato | Físico/ Correio eletrônico | Por demanda |
| Memorando com pedido de alteração contratual, se for o caso | Gestor do Contrato | Área Administrativa | Processo Administrativo Eletrônico | Por demanda |

***DO PAGAMENTO***

***1.47*** *O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de **10 (dez) dias úteis**, contados a partir da data de ateste da Nota Fiscal/Fatura recebida.*

***4.1.47.1.*** *Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de **até 05 (cinco) dias úteis**, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.*

*1.48* *A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.*

***1.49*** *A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.*

***4.1.49.1.*** *A CONTRATADA também deverá estar regular perante o Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça; e o Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas, mantido pela Controladoria-Geral da União.*

*4.1.49.2.* *Constatando-se a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.*

***1.50*** *O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:*

*4.1.50.1.* *O prazo de validade.*

***4.1.50.2.*** ***A data da emissão.***

***4.1.50.3.*** ***Os dados do contrato e do órgão contratante.***

***4.1.50.4.*** ***O período de prestação dos serviços.***

***4.1.50.5.*** ***O valor a pagar.***

***4.1.50.6.*** ***Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.***

***1.51*** *Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras.*

***4.1.51.1.*** *Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.*

***1.52*** ***Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05, de 2017, e considerando o ANS previsto no item 5.2.14, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a** *CONTRATADA:*

***4.1.52.1.*** ***Não produziu os resultados acordados.***

***4.1.52.2.*** ***Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida.***

***4.1.52.3.*** ***Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.***

1.53 Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

1.54 Antes de cada pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao SICAF e/ou sítios eletrônicos oficiais para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

1.55 Constatando-se, junto ao SICAF e/ou sítios eletrônicos oficiais, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de **05 (cinco) dias úteis**, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.

4.1.55.1. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

1.56 Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

1.57 Havendo irregularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

1.58 Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao SICAF.

4.1.58.1. Será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

1.59 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1991, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MPDG N° 5/2017, quando couber.

1.60 É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

1.61 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

**EM = I x N x VP**, onde:

| | | |
|---|---|---|
| **EM** | = | **E**ncargos **M**oratórios |
| **N** | = | **N**úmero de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento |
| **VP** | = | **V**alor da **P**arcela a ser paga |
| **I** | = | **Í**ndice de compensação (atualização) financeira por dia de atraso, assim apurado:<br>I = (6/100)/365 (ou seja, taxa anual/100/365 dias)<br>I = 0,0001644 |

1.62 A Unidade de Serviço Técnico (UST) é a unidade de medida utilizada, que servirá como base para quantificar o valor a ser pago à CONTRATADA.

1.63 Os serviços serão medidos em UST, com base em tarefas de suporte técnico que compõem as rotinas de trabalho no TRE/RN.

4.1.63.1. As tarefas são compostas por atividades com duração estimada.

1.64 A adoção de valor de referência único facilita a contabilização dos serviços, exigindo do corpo técnico demandante e do fiscalizador do Contrato a definição da quantidade de atividades, conforme expectativa de tempo.

4.1.64.1. Para a CONTRATANTE, basta custear um valor global para o total de referência estimado, considerando os quantitativos estimados, o que permite sua programação quanto aos recursos técnicos necessários e exigidos pelas obrigações contratuais ou especificações das tarefas, preparando, assim, as estratégias necessárias para o atendimento e os suportes exigidos.

1.65 O preço será pago de acordo com o serviço efetivamente prestado, nas quantidades e condições estabelecidas neste Termo de Referência, após avaliação da qualidade de sua execução.

1.66 O pagamento dos serviços executados pela CONTRATADA e aceitos definitivamente pelo CONTRATANTE será efetuado em parcelas mensais, mediante apresentação da Nota Fiscal acompanhada do Relatório de Indicadores de Níveis de Serviço.

1.67 Os valores referentes ao pagamento da CONTRATADA serão obtidos a partir dos relatórios gerados.

1.68 A critério da Administração, a antecipação de pagamento pode ser admitida excepcionalmente, mediante relevante justificada de interesse público e condicionada à prestação de cautelas ou garantias que assegurem o pleno cumprimento do objeto.

1.69 Quando do pagamento deverão ser verificadas as seguintes condições:

4.1.69.1. Para cada meta exigida não atingida, determinada no **item 5.2.13.2,** será aplicada:

| **Glosa** | **Porcentagem alcançada da Meta** |
|---|---|
| **2%** | **90 a 99,9 %** |
| **4%** | **80 a 89,9 %** |
| **6%** | **60 a 79,9 %** |
| **8%** | **40 a 59,9 %** |

**4.1.69.2.** Glosa de **7 % (sete por cento)** do valor mensal faturado para cada meta/indicador que tenha sido objeto de tentativa de fraude, como a manipulação ou a descaracterização do registro do chamado técnico, cancelamento indevido de chamados técnicos ou mesmo registro de solicitações inexistentes, procedimentos que impactam diretamente no valor do indicador, que tem por base de cálculo o quantitativo de chamados técnicos.

**4.1.69.3.** Indicadores fora das porcentagens listadas no **item 4.3.23.1** serão considerados como **inexecução parcial (20 a 39,9 %)** ou **total (0 a 19,9%)**.

**4.1.69.4.** Em eventuais atrasos injustificados no pagamento devido ao CONTRATANTE, este terá direito a juros moratórios na forma prevista no **item 4.3.15** do presente instrumento.

**4.1.69.5.** O preço dos serviços será fixo e irreajustável pelo período de **12 (doze) meses**.

**4.1.69.5.1.** Somente após esse período os serviços poderão ser reajustados mediante negociação entre as partes, momento no qual, será apreciada a possibilidade da aplicação do índice IPCA-E (IBGE), no período entre o mês básico da apresentação da proposta e o mês anterior ao reajuste, compreendendo sempre o período de **12 (doze) meses**, de acordo com a seguinte fórmula:

$$\mathbf{PR} = \frac{\mathbf{IMR}}{\mathbf{IMM}} \times \mathbf{PA},$$ onde:

| | | |
|---|---|---|
| **PR** | = | Preço Reajustado. |
| **IMR** | = | Índice do IPCA-E (IBGE) do Mês anterior ao Reajuste. |
| **IMM** | = | Índice do IPCA-E (IBGE) do Mês anterior ao Reajuste. |
| **PA** | = | Preço anteriormente praticado. |

***TRANSFERÊNCIA DO CONHECIMENTO***

*1.1* Não se aplica por não se tratar de contratação de desenvolvimento de softwares sob encomenda no mercado de TIC.

***DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL***

1.2 A CONTRATADA deverá ceder ao TRE-RN, nos termos do artigo 111, da Lei nº 8.666/93, concomitante com o art. 4º, da Lei no. 9.609/1998, o direito patrimonial e a propriedade intelectual, em caráter definitivo e irrevogável, dos resultados produzidos em consequência desta contratação e eventuais aditivos, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação, em papel ou em mídia eletrônica.

***MODELOS DE ANEXOS***

***1.3 Os modelos de documentos disponibilizados como anexos que poderão ser utilizados, conforme o caso, são:***

***4.1.3.1. O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, utilizado para obter o comprometimento formal da CONTRATADA sobre o sigilo dos dados e informações de uso do CONTRATANTE, bem como respeito às normas de segurança vigentes no órgão, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA.***

*4.1.3.2. O Termo de Ciência, utilizado para obter dos empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos no projeto a ciência formal do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e das normas de segurança vigentes na Instituição.*

***4.1.3.3. A Ordem de Serviço, utilizado para solicitar formalmente à CONTRATADA a prestação de serviço relativo ao objeto da contratação.***

***4.1.3.4. O Termo de Recebimento Provisório, utilizado para declarar formalmente para a CONTRATADA que os serviços foram prestados ou os bens recebidos, para posterior análise das conformidades de qualidade, baseadas nos critérios de aceitação definidos na contratação.***

***4.1.3.5. A Solicitação de Aplicação de Penalidade, utilizado para registrar formalmente as solicitações de penalidades a CONTRATADA, além de relatar fatos e problemas que ensejaram a sua aplicação.***

***4.1.3.6. O Termo de Recebimento Definitivo, utilizado para declarar formalmente para a CONTRATADA que os bens recebidos, foram devidamente avaliados e atendem aos requisitos estabelecidos na contratação.***

| Anexo | Descrição |
|---|---|
| A | ***Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo*** |
| B | ***Termo de Ciência*** |
| C | ***Ordem de Serviço*** |
| D | ***Termo de Recebimento Provisório*** |
| E | ***Solicitação de Aplicação de Penalidade*** |
| F | ***Termo de Recebimento Definitivo*** |

## MODELO DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO

### *FORMAS DE SOLICITAÇÃO*

**1.1** A Ordem de Serviço (OS) é o instrumento formal de solicitação de prestação de serviços.

**5.1.1.1.** A Ordem de Serviço (OS) 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.

**1.2** As Ordens de Serviço possuirão os elementos exigidos em formulário próprio, conforme apresentado através do **Anexo C** entretanto, eles poderão ser alterados em virtude do surgimento de necessidades técnicas e operacionais no decorrer da execução contratual.

**1.3** Os serviços a serem executados deverão ser precedidos de emissão de Ordem de Serviço (OS), que deve conter, quando couber:

5.1.3.1. A definição e a especificação dos serviços a serem realizados, assim como documentos e diagramas, necessários à execução.

5.1.3.2. O volume de serviços a serem realizados, segundo as métricas definidas.

5.1.3.3. O cronograma das entregas e realização dos serviços, incluídas todas as tarefas significativas e seus respectivos prazos.

5.1.3.4. A identificação dos responsáveis pela solicitação do serviço da área demandante da solução.

5.1.3.5. A ciência pelo preposto da CONTRATADA.

5.1.3.6. Outras informações julgadas necessárias.

1.4 Deverá haver pelo menos uma Ordem de Serviço ou tantas quantas forem necessárias para a consecução do objeto contratado.

***CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO***

**1.5** Os níveis de serviços são critérios objetivos definidos pelo CONTRATANTE e aceitos pela CONTRATADA, compostos por indicadores e metas previamente definidos, para avaliação do objeto deste Termo de Referência.

**1.6** **As reduções oriundas do descumprimento de níveis de serviço serão aplicadas a partir do 3º (terceiro) mês de efetiva prestação de serviços pela CONTRATADA.**

**5.1.6.1.** **No primeiro e segundo mês, considerando-se a necessidade de adaptação da CONTRATADA, a glosa será convertida em advertência.**

**5.1.6.2.** Os primeiros **120 (cento e vinte) dias** após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido.

**5.1.6.3.** Esta flexibilização, porém, será restrita, onde a entrega dos serviços deverá observar os seguintes prazos:

<table>
<tr><th>Item</th><th>Descrição</th><th colspan="2">Atividade</th></tr>
<tr><td rowspan="2">1</td><td rowspan="2">Fase de Transição</td><td>Início</td><td>Término</td></tr>
<tr><td>A partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Planejamento</td><td>120 (cento e vinte) dias a partir da assinatura do Contrato</td></tr>
<tr><td>Serviços</td><td colspan="3">Ativação da Central de Serviços de TIC e atendimento de 2º nível<br><br>Para o 1º (primeiro) mês de execução:<br>– atingir, no mínimo, 70% (setenta por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos.<br>– Os prazos estabelecidos poderão ser dilatados em até 30% (trinta por cento)<br><br>Para o 2º (segundo) mês de execução:<br>– atingir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos.<br>– Os prazos estabelecidos poderão ser dilatados em até 20% (vinte por cento)<br><br>Para o 3º (terceiro) mês de execução:<br>– atingir, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos.<br>– Os prazos estabelecidos poderão ser dilatados em até 10% (dez por cento)<br><br>A partir do 4º (quarto) mês de execução:<br>– atingir, no mínimo, 100% (cem por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos.<br>– Os prazos estabelecidos não poderão ser dilatados</td></tr>
</table>

| Item | Descrição | Atividade | |
|---|---|---|---|
| | | **Início** | **Término** |
| 2 | Fase de Operação | A partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Transição | Término da vigência contratual |
| **Serviços** | Operação de uma Central de Serviços de TIC e suporte técnico remoto, atendimento em 1º nível, incluindo, todos os aspectos relacionados ao gerenciamento de incidentes e requisições de serviços, com base nas melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC recomendadas pela biblioteca *ITIL®*.<br><br>Monitoramento, operação, documentação e suporte técnico aos usuários finais e nos itens de configuração, tais como microcomputadores, notebooks, dispositivos móveis, periféricos, sistemas operacionais, aplicativos, agentes de softwares especialistas, aplicações em uso, cabeamento estruturado e demais elementos que compõem a infraestrutura de TIC da Justiça Eleitoral | | |

**5.1.6.4.** O não atingimento dos limites estabelecidos ensejarão na aplicação das sanções administrativas previstas no Contrato.

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

**1.7** O TRE/RN solicitará a quantidade dos serviços a serem adquiridos por demanda, conforme a necessidade atual existente e futura.

**1.8 Os níveis de serviço serão medidos para cada ocorrência registrada no sistema.**

**5.1.8.1. As reduções serão imputadas sobre o valor da respectiva ocorrência/atendimento.**

**5.1.8.2. Cada ocorrência registrada conterá indicação dos níveis de serviços aplicáveis ao serviço executado.**

**5.1.8.3. Ao final de cada período, a CONTRATADA terá direito de faturar os atendimentos realizados e aceitos.**

**5.1.8.4. Atendimentos com pendências não poderão ser faturados.**

**1.9 A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA apresentar relatório de serviços ao CONTRATANTE.**

**5.1.9.1. Uma das entradas para o Gerenciamento do Nível de Serviço é o Catálogo de Serviços, e uma das saídas são os Relatórios de serviços (definição dada pela *ITIL*, versão 3).**

**1.10 Devem constar neste relatório, entre outras informações:**

**5.1.10.1. As metas de níveis de serviço.**

**5.1.10.2. As recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período.**

**5.1.10.3. As demais informações relevantes para a gestão contratual.**

**5.1.10.4. A formatação do conteúdo e a forma de apresentação serão acordadas entre as partes.**

**1.11 Os serviços deverão ser entregues pela CONTRATADA conforme as condições estabelecidas (metas e indicadores) no Nível Mínimo de Serviço (NMS).**

**5.1.11.1. As metas "representam o mínimo necessário" (definição dada pela *ITIL*, versão 3).**

**5.1.11.2. Os indicadores "permitem a mensuração quantitativa da qualidade do serviço recebido".**

**1.12 As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês.**

**1.13 A meta exigida representa o parâmetro de valor Exato, simbolizado pelo (=), Limite Máximo, simbolizado pelo (<=) ou Limite Mínimo, simbolizado pelo (>=) - que deve ser alcançada pela CONTRATADA para cada um dos indicadores.**

**1.14 Os tempos serão contados a partir da solicitação do recebimento da solicitação.**

**1.15 Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores.**

**5.1.15.1. Cada indicador será quantificado com valores expressos numa determinada unidade de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, minutos ou segundos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.**

**5.1.15.2. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do Contrato, considerando a jornada diária e o total de dias em cada mês avaliado.**

**5.1.15.3. Para o cálculo dos indicadores, deverão ser utilizados dados extraídos do sistema informatizado utilizado pelo TRE/RN, assim como serão evidenciadas as metas alcançadas.**

**1.16 A qualquer tempo, no decorrer da vigência do Contrato, os indicadores e respectivos quantitativos de níveis de serviços poderão ser revistos, acrescidos e/ou eliminados, mediante acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.**

**1.17 Ficam estabelecidos os seguintes itens como níveis de serviço a serem cumpridos pela CONTRATADA, com mensuração consolidada mensal e emissão de relatórios para sua aferição:**

5.1.17.1. Resumo da TABELA DE TAREFAS:

5.1.17.1.1. As atividades de suporte técnico e atendimento de primeiro nível e segundo nível, a usuários de TIC, prestados pela Central de Serviços de TIC e pelas equipes de serviços responsáveis, compreendem as descritas no **ANEXO L, Item 5 (TABELA DE TAREFAS – DESCRIÇÃO)**.

5.1.17.2. Resumo dos INDICADORES e METAS:

| ITEM | INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO | META |
|---|---|---|
| **1** | **Índice de Início de Atendimento no prazo (IIA)** | **>= 90 %** |
| **2** | **Índice de Chamados Solucionados no prazo (ICS)** | **>= 90 %** |

5.1.17.3. Resumo da Fórmula de Cálculo:

| INDICADORES | | FÓRMULA DE CÁLCULO | MEDIDA |
|---|---|---|---|
| **1** | **IIA** | **Total de chamados com Início de Atendimento no prazo /<br>Total de chamados abertos X 100** | **%** |
| **2** | **ISC** | **Total de Chamados Solucionados no prazo /<br>Total de chamados abertos X 100** | **%** |

**5.1.17.4.** O Índice de Início de Atendimento no prazo (IIA) mede a quantidade de chamados que tiveram o início do atendimento (captura ou registro de previsão) em no máximo **30 (trinta) minutos**.

**5.1.17.5. O Índice de Chamados Solucionados no prazo (ICS) mede a quantidade de chamados resolvidos conforme tempo máximo estabelecido no Catálogo de Serviços de TIC (calculado por meio da relação IMPACTO X URGÊNCIA = PRIORIDADE).**

1.18 Acordo de Níveis de Serviços (ANS):

| TAREFA | DESCRIÇÃO |
|---|---|
| **1** | Recepcionar, categorizar e priorizar todas as requisições de serviços e incidentes direcionados à área de TIC e atribuir para um técnico ou escalonar as requisições de serviços não atendidas e os incidentes não solucionados pela Central de TIC, para os responsáveis da STIE pelo atendimento de segundo nível, com base nos níveis de serviços acordados, contribuindo para a identificação do problema |
| **Indicador** | Índice de Início de Atendimento no prazo (IIA) |
| **Descrição** | Mede a quantidade de chamados que tiveram o início da captura em no máximo **30 (trinta) minutos** |
| **Medição** | Total de chamados com Início de Atendimento no prazo /<br>Total de chamados abertos X 100 |
| **Meta** | >= 90% |
| **Ocorrência** | Não cumprimento do tempo máximo estabelecido |
| **Glosa** | **Item 4.3.13.1** |

| TAREFA | DESCRIÇÃO |
|---|---|
| **2** | Atender às requisições de serviços e resolver os incidentes quanto à instalação, configuração, remoção e orientações técnicas em relação ao uso de funcionalidades e facilidades de sistemas, serviços informatizados e equipamentos de informática e seus suprimentos, no âmbito da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte |
| **Indicador** | Índice de Chamados Solucionados no prazo (ICS) |
| **Descrição** | Mede a quantidade de chamados resolvidos conforme tempo máximo estabelecido no Catálogo de Serviços de TIC (calculado por meio da relação IMPACTO X URGÊNCIA = PRIORIDADE) |
| **Medição** | **Total de Chamados Solucionados no prazo /**<br>Total de chamados abertos X 100 |
| **Meta** | >= 90% |
| **Ocorrência** | Não cumprimento do tempo máximo estabelecido |
| **Glosa** | **Item 4.3.13.1** |

**1.19** A soma total das glosas aplicadas no acordo de qualidade não deverá ser superior a **50% (cinquenta por cento)** do valor do atendimento sobre o qual é aplicada.

**1.20** **A violação de qualquer um dos níveis de serviço, definidos ao longo deste Termo de Referência, só poderá ser desconsiderada pelo CONTRATANTE quando for decorrente de uma das seguintes ocorrências:**

**5.1.20.1. Falha em algum equipamento de propriedade do CONTRATANTE.**

**5.1.20.2. Falha decorrente de procedimentos operacionais do CONTRATANTE.**

**5.1.20.3.** Eventual interrupção programada, quando necessária ao aprimoramento e à implantação de adequações do serviço, desde que previamente negociada e autorizada pelo CONTRATANTE.

***PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO***

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E DA ADEQUAÇÃO DA SOLUÇÃO**

5.1.20.4. Para a avaliação de qualidade dos serviços prestados serão utilizados os seguintes métodos:

| ITEM | ETAPA/FASE/ITEM | MÉTODO DE AVALIAÇÃO |
|---|---|---|
| **1** | **Índice de Início de Atendimento no prazo (IIA)** | Medição da quantidade de chamados que tiveram o início da captura em no máximo **30 (trinta) minutos** |
| **2** | **Índice de Chamados Solucionados no prazo (ICS)** | Medição da quantidade de chamados resolvidos conforme tempo máximo estabelecido no Catálogo de Serviços de TIC (calculado por meio da relação IMPACTO X URGÊNCIA = PRIORIDADE) |

**RECURSOS HUMANOS PARA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO**

5.1.20.5. O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, com base nos critérios previstos neste Termo de Referência, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste e devem ser exercidos por representante do CONTRATANTE, especialmente designado.

5.1.20.6. O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato deverão ser realizados pela equipe de gestão do Contrato.

**5.1.20.7.** A gestão do Contrato pelo CONTRATANTE será realizada por profissionais do quadro de servidores do TRE/RN.

**5.1.20.8.** São papéis e responsabilidades dos servidores do CONTRATANTE designados para acompanhamento e fiscalização dos serviços contratados:

**5.1.20.8.1. Gestor do Contrato**

5.1.20.8.1.1. Elaborar e encaminhar a Pauta da Reunião Inicial para o Representante Legal e o Preposto da CONTRATADA e os Fiscais Demandante/Técnico e Administrativo.

5.1.20.8.1.2. Convocar e realizar a Reunião Inicial do Contrato, entre a CONTRATANTE e CONTRATADA, oportunidade em que serão repassadas as informações e os esclarecimentos necessários, relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do Contrato.

**5.1.20.8.1.3.** Analisar os desvios de qualidade e aderência e, se for o caso, solicitar as correções à CONTRATADA ou encaminhar à autoridade competente a Solicitação de Aplicação de Penalidade.

5.1.20.8.1.4. Solicitar saneamento das irregularidades à CONTRATADA, baseadas na informação sobre desvios em relação à legislação trabalhista, previdenciária e tributária apontados pelos fiscais, quando for o caso.

5.1.20.8.1.5. Indicar sanções para aplicabilidade pela Área Administrativa, por meio da Solicitação de Aplicação de Penalidades, descrevendo as ocorrências e fundamentando-as com base neste Termo de Referência, quando for o caso.

5.1.20.8.1.6. Encaminhar ao Preposto da CONTRATADA a Autorização para a Emissão da Nota Fiscal.

5.1.20.8.1.7. Contactar a CONTRATADA sobre a viabilidade de atendimento de eventual alteração contratual, porventura solicitada pelos Fiscais Demandante/Técnico, indicando a documentação que deverá acompanhar a resposta, em caso positivo.

5.1.20.8.1.8. Encaminhar Pedido de Alteração Contratual para a Área Administrativa, quando for o caso.

5.1.20.8.1.9. Verificar a necessidade de nova contratação, decorrente da impossibilidade de alteração do atual Contrato ou da proximidade do término de sua vigência, quando for o caso.

5.1.20.8.1.10. Comunicar o eventual encerramento antecipado do Contrato à CONTRATADA, e indicar a necessidade de início das atividades de transição do Contrato, quando for o caso.

**5.1.20.8.2. Gestor do Contrato e Fiscal Demandante/Técnico**

5.1.20.8.2.1. Elaborar e encaminhar a Ordem de Serviço ao Preposto da CONTRATADA.

5.1.20.8.2.2. Elaborar o Termo de Recebimento Definitivo para fins de pagamento.

**5.1.20.8.3. Fiscal Administrativo**

5.1.20.8.3.1. Verificar a aderência do objeto aos termos contratuais.

5.1.20.8.3.2. Verificar regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias da CONTRATADA, para fins de pagamento.

5.1.20.8.3.3. Encaminhar as irregularidades ao Gestor do Contrato, para verificar se são sanáveis.

**5.1.20.8.4. Fiscal Demandante/Técnico**

5.1.20.8.4.1. Receber da CONTRATADA os itens especificados na Ordem de Serviço.

5.1.20.8.4.2. Elaborar e assinar o Termo de Recebimento Provisório quando da entrega do objeto resultante de cada Ordem de Serviço, e encaminhar para o Representante Legal da CONTRATADA.

5.1.20.8.4.3. Identificar necessidades de eventual alteração contratual que pode ocorrer devido à adequação qualitativa ou quantitativa do objeto ou em mudança nos cenários interno ou externo.

5.1.20.8.4.4. Solicitar alteração contratual seja com base na Nota de Acompanhamento da Execução de Contrato ou em mudança nos cenários interno ou externo, quando for o caso.

**5.1.20.8.5. Fiscais Demandante/Técnico e Administrativo do Contrato**

5.1.20.8.5.1. Avaliar a qualidade e a conformidade dos serviços realizados, de acordo com os critérios de aceitação previamente definidos (as especificações do objeto).

5.1.20.8.5.2. Atestar a Nota Fiscal elaborada pela CONTRATADA, após preencher a Nota de Acompanhamento de Execução para Pagamento.

5.1.20.8.5.3. A CONTRATADA deverá designar Preposto para representá-la junto ao CONTRATANTE, sem que isso implique acréscimo aos preços contratados, o qual deverá promover constantemente a verificação da conformidade dos serviços, além da supervisão e do controle de pessoal alocado na prestação dos serviços, respondendo perante o CONTRATANTE por todos os atos e fatos gerados ou provocados por seus empregados na execução de suas atividades contratuais, cuidando inclusive do controle diário da quantidade de UST realizada.

5.1.20.8.5.4. O preposto poderá ser designado dentre os profissionais alocados na execução de Ordens de Serviço, desde que isso não impacte negativamente na realização das atividades demandadas.

5.1.20.8.5.5. A sua designação deverá acontecer na reunião inicial entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA a ser realizada em até **03 (três) dias úteis** após a publicação do Contrato.

5.1.20.9. O preposto terá como principais atribuições:

5.1.20.9.1. Receber e conferir, quanto aos prazos, completude e clareza, todas as Ordens de Serviço.

5.1.20.9.2. Alocar os profissionais necessários à execução das Ordens de Serviço, observando a qualificação mínima exigida na contratação.

5.1.20.9.3. Acompanhar a realização das Ordens de Serviço e manter informado o fiscal administrativo do Contrato, sempre que demandado, quanto à execução dessas.

5.1.20.9.4. Preparar os processos de faturamento, respondendo pela CONTRATADA quanto aos possíveis atrasos, às multas, às glosas, aos pedidos de repactuação, aos impostos e a outros elementos do faturamento.

5.1.20.9.5. Distribuir as tarefas entre os membros da equipe da CONTRATADA.

5.1.20.9.6. Participar, periodicamente, a critério do CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às Ordens de Serviço em execução.

5.1.20.9.7. Realizar a gestão, no que cabe à CONTRATADA, dos aspectos administrativos e legais do Contrato.

5.1.20.10. A CONTRATADA deverá designar formalmente substituto para o preposto em suas ausências e/ou impedimentos.

5.1.20.10.1. Caberá ao substituto as mesmas atribuições e responsabilidades do titular.

5.1.20.11. O CONTRATANTE reserva-se o direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços.

5.1.20.12. As decisões e providências sugeridas pela empresa ou julgadas imprescindíveis, que ultrapassarem a competência do fiscal designado pelo CONTRATANTE, deverão ser encaminhadas à autoridade superior, para a adoção das medidas cabíveis.

**GARANTIA DE INSPEÇÕES E DILIGÊNCIAS, SE APLICÁVEIS**

5.1.20.13. Poderão haver inspeções e diligências, acerca do objeto deste Termo de Referência, caso necessário:

| **Tipo** | **Inspeção da CONTRATADA** |
|---|---|
| **Finalidade** | Verificar as condições dos locais onde os serviços serão prestados (visita prévia) |
| **Forma/Meio** | Vistoria dos locais onde os serviços serão realizados, no âmbito da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, onde a área de atuação envolve todos os usuários de TIC, inclusive os em trânsito, distribuídos entre o prédio Sede e as outras Unidades existentes, nos horários de funcionamento descritos nos **itens 1.3.1.1.3** e **1.3.1.2.3** |

| **Tipo** | **Diligência pelo CONTRATANTE** |
|---|---|
| **Finalidade** | Sanear eventuais irregularidades ou esclarecer dúvidas |
| **Forma/Meio** | Solicitação por escrito, via e-mail ou postal, conforme descrito no **item 4.2.1** |

**DEMAIS ELEMENTOS**

Não se aplica.

***VALORES/PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA***

***1.21*** *Em ocorrendo infração contratual, a aplicação de sanção administrativa por parte da autoridade administrativa competente poderá ensejar glosa nos valores devidos à CONTRATADA, quando do pagamento ao CONTRATANTE.*

***INFRAÇÕES CONTRATUAIS/SANÇÕES ADMINISTRATIVAS***

**1.22** No caso da CONTRATADA falhar ou fraudar na execução da contratação, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até **05 (cinco) anos**, sem prejuízo das multas previstas nesta contratação, do ressarcimento dos danos causados à Administração e das demais cominações previstas em lei.

**1.23 As sanções de advertência e impedimento para licitar e contratar com a União poderão ser aplicadas à** CONTRATADA **com as multas convencionais e de mora, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.**

**1.24 A** CONTRATADA**, durante a execução da contratação, ficará sujeita a advertência e multa de mora, variável de acordo com sua gravidade.**

**1.25 Para efeito de aplicação de sanções administrativas, as infrações contratuais cometidas pela CONTRATADA serão classificadas, conforme o impacto na execução contratual, em 03 (três) níveis:**

**LEVE: falha contratual que, apesar de causar transtorno à execução normal da contratação, não acarreta maiores consequências à sua finalidade, atribuindo-se 01 (um) ponto para cada infração desse nível.**

**MÉDIA: falha que causa impacto à execução normal da contratação, sem, no entanto, alterar sua finalidade, atribuindo-se de 02 (dois) a 05 (cinco) pontos para cada infração desse nível.**

**GRAVE: falha que impede a execução normal da contratação, desconfigurando sua finalidade, atribuindo-se de 06 (seis) a 10 (dez) pontos para cada infração desse nível.**

**1.26 A autoridade competente poderá utilizar a relação de pontuação abaixo para aplicar as sanções administrativas previstas na contratação, de acordo com a pontuação acumulada decorrente das infrações cometidas pela CONTRATADA durante a execução da contratação, considerando a tabela exemplificativa de infrações contratuais constante no item 5.5.6:**

| Termos | Pontos | Sanção |
|---|---|---|
| I | 03 a 05 | Advertência |
| II | 06 a 07 | Multa de 1% (um por cento) do valor da contratação |
| III | 08 a 09 | Multa de 2% (dois por cento) do valor da contratação |
| IV | 10 a 11 | Multa de 3% (três por cento) do valor da contratação |
| V | 12 a 13 | Multa de 4% (quatro por cento) do valor da contratação |
| VI | 14 a 15 | Multa de 5% (cinco por cento) do valor da contratação |
| VII | 16 a 20 | Multa de 6% (seis por cento) até 10% (dez por cento) do valor da contratação |
| VIII | Acima de 20 | A mesma do termo VII, cumulada com: |
| | | Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por até 02 (dois) anos |
| | | Negativação junto ao SICAF e impedimento de contratar com a Administração, por até 05 (cinco) anos |
| | | Rescisão contratual |

**Tabela de infrações contratuais:**

| Nível | Descrição da infração contratual | Pontuação |
|---|---|---|
| LEVE | Prestar serviço em não conformidade com o estabelecido neste Termo de Referência, para a primeira ocorrência observada | Advertência |
| | Não apresentar, previamente, a relação dos funcionários que serão colocados à disposição do TRE/RN | 01 |
| | Não apresentar, previamente, a relação dos funcionários que fruirão férias no período subsequente, assim como daqueles que irão substituí-los (plano de férias) | 01 |
| | Não apresentar a documentação necessária para instruir o pagamento mensal | 01 |
| | Entregar com atraso os esclarecimentos formais solicitados, para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação exigida para o pagamento mensal | 01 |
| | Não substituir, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após notificação, independente de justificativa, qualquer profissional onde a atuação, permanência ou comportamento sejam considerados, pelo CONTRATANTE, prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da repartição ou interesse do serviço público, limitada a 05 (cinco) ocorrências | 01 |
| | Não substituir, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas após notificação, independente de justificativa, qualquer profissional onde a atuação, permanência ou comportamento sejam considerados, pelo CONTRATANTE, prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à diligência ou desenvoltura na execução das atividades, limitada a 05 (cinco) ocorrências | 01 |
| | Não apresentar seus funcionários, na execução dos serviços, devidamente identificados por meio de crachás, com fotografia recente | 01 |
| MEDIA | Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização/ gestão, por serviço e por dia, limitada 03 (três) ocorrências | 02 |
| | Não cumprir determinação formal ou instrução da fiscalização/gestão, por ocorrência, limitada a 03 (três) ocorrências | 02 |
| | Não zelar pelas instalações da Justiça Eleitoral utilizadas, por ocorrência, limitada a 05 (cinco) ocorrências | 03 |

| Nível | Descrição da infração contratual | Pontuação |
|---|---|---|
| | **Prestar serviço em não conformidade com o estabelecido neste Termo de Referência, a partir da 2ª ocorrência, limitada a 10 (dez) ocorrências** | **04** |
| | **Não apresentar, no prazo de 30 (trinta) dias, após a assinatura do Contrato e nas suas prorrogações, certificado de treinamento dos profissionais postos a serviço do TRE/RN** | **04** |
| | **Não realizar, durante a vigência do Contrato, treinamento e reciclagem, conforme necessidade de evolução tecnológica dos profissionais alocados** | **04** |
| | **Manter empregado sem qualificação para executar os serviços contratados, por dia, limitada a 15 (quinze) dias** | **05** |
| | **Não finalizar o atendimento no prazo estabelecido nos níveis de serviço, por dia de atraso, limitada a 30 (trinta) dias** | **05** |
| | **Não apresentar atestado de antecedentes civil e criminal para atuar nas instalações da Justiça Eleitoral** | **05** |
| | **Não apresentar, no prazo de 60 (sessenta) dias após a assinatura do Contrato, o LAUDO PERICIAL PARA INSALUBRIDADE E PERICULOSIDADE** | **05** |
| **GRAVE** | **Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por chamado aberto, limitada a 05 (cinco) dias** | **06** |
| | **Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou provocar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, limitada sua aplicação até o máximo de 03 (três) ocorrências** | **07** |
| | **Não cumprir quaisquer dos itens do Termo de Referência e de seus anexos, não previstos nesta tabela de multas, por ocorrência, limitado a 10 (dez) tipos de ocorrências diferentes** | **08** |
| | **Não cumprir os prazos definidos no item 6.5, Termo de Referência, para mais de 10% (dez por cento) dos chamados abertos no mês de faturamento, limitado a três meses consecutivos** | **08** |
| | **Descumprir níveis de serviço em mais de 50% (cinquenta por cento) das ocorrências abertas no mês de faturamento, limitada a 03 (três) meses consecutivos** | **08** |

| Nível | Descrição da infração contratual | Pontuação |
|---|---|---|
| | **Não apresentar documentação para comprovação de possuir, em seu quadro permanente de pessoal, profissionais com cursos e certificações relacionados no item 8.3 – Qualificação Técnica, neste Termo de Referência, por dia, limitada a sua aplicação a 30 (trinta) dias** | **08** |
| | **Não manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRANTE ou de terceiros que tomar conhecimento em razão da execução do presente objeto** | **08** |
| | **Realizar veiculação de publicidade acerca deste Contrato, salvo se houver prévia autorização do CONTRATANTE** | **08** |
| | **Manter quadro de pessoal insuficiente para atendimento dos serviços** | **08** |
| | **Utilizar as dependências do CONTRATANTE para fins diversos do objeto do Contrato** | **08** |
| | **Não creditar os salários nas contas bancárias dos funcionários, em agências ou posto/correspondente bancário localizadas nos municípios onde se der a execução do objeto do Contrato, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação do serviço** | **09** |
| | **Não apresentar ao CONTRATANTE toda a legislação Federal atualizada, existente ou que venha a ser editada, regulamentando as atividades contratadas, bem como fornecer, anualmente, o acordo coletivo celebrado no sindicato representativo das categorias contratadas** | **09** |
| | **Retirar equipamentos dos prédios, sem a devida autorização da fiscalização/gestão** | **09** |
| | **Não cumprir quaisquer dos itens do Termo de Referência, e seus anexos não previstos nesta tabela de multa, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por tipo de ocorrência, limitada a 03 (três) ocorrências reincidentes do mesmo tipo ou ao somatório de 06 (seis) ocorrências reincidentes, independente do tipo** | **09** |
| | **Não comprovar a quitação das obrigações trabalhistas (do FGTS dos empregados, das contribuições sociais e previdenciárias, bem como o pagamento de salário, vale-transporte e do auxílio-alimentação), no prazo de 10 (dez) dias quando for solicitada pelo fiscal do Contrato, por dia e por ocorrência, limitada sua aplicação até o máximo de 30 (trinta) dias corridos e 03 (três) ocorrências** | **09** |

| Nível | Descrição da infração contratual | Pontuação |
|---|---|---|
| | **Não cumprir toda a legislação aplicável à execução dos serviços contratados, como também aqueles referentes à segurança e à medicina do trabalho, no que couber** | **10** |
| | **Não apresentar a garantia contratual ou sua complementação, se for o caso, no Termo de Referência, por dia, limitada sua aplicação até o máximo de 07 (sete) dias** | **10** |

**1.27** **Sempre que houver os eventos acima listados, o CONTRATANTE emitirá e encaminhará a notificação à CONTRATADA, que terá prazo de 05 (cinco) dias úteis,** contados a partir da data de seu recebimento, para apresentar as justificativas em relação aos respectivos eventos.

**1.28** Caso não haja manifestação dentro desse prazo ou caso o CONTRATANTE entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas, deverá ser iniciado o processo de aplicação das infrações previstas.

1.29 Será configurada a inexecução parcial da contratação, com as consequências previstas em lei e neste instrumento contratual, caso os limites máximos estabelecidos na tabela acima para a aplicação de multa de mora sejam extrapolados.

Será aplicável, cumulativamente ou não com outras sanções, multa convencional de **10% (vinte por cento)** sobre o valor total da contratação, na ocorrência de inexecução total da contratação, e de **5% (cinco por cento)** sobre o valor da contratação na ocorrência de inexecução parcial, reconhecendo, desde já, a CONTRATADA os direitos da Administração, nos termos do art. 77 da Lei nº 8.666/93.

As multas de mora e convencional por inexecução parcial, quando aplicadas de forma isolada ou concomitante, não ultrapassarão o limite de **10% (dez por cento)** do valor total da contratação celebrado.

Na aplicação das penalidades previstas nesta Cláusula, a autoridade competente poderá se valer dos princípios da proporcionalidade, da razoabilidade e da prevalência e indisponibilidade do interesse público, em decorrência de circunstâncias fundamentadas em fatos e comprovados.

Se a CONTRATADA não recolher o valor da multa que lhe for aplicada, dentro de **05 (cinco) dias úteis** a contar da data da intimação para o pagamento, a importância poderá ser descontada de créditos que a empresa porventura detenha da própria ou de outras contratações com a administração, ou ajuizada a dívida, consoante o § 3º do art. 86 e § 1º do art. 87 da Lei nº 8.666/93, acrescida de juros moratórios de 0,5% (meio por cento) ao mês.

O CONTRATANTE promoverá o registro no SICAF de toda e qualquer penalidade imposta à CONTRATADA.

O período de atraso será contado em dias corridos.

Fica estabelecido que os casos omissos serão resolvidos entre as partes contratantes, respeitados o objeto do presente contrato, a legislação e demais normas reguladoras da matéria, em especial as Leis nº 8.666/93 e nº 10.520/2002, aplicando-lhes, quando for o caso, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições do Direito Privado.

Os atos administrativos de aplicação das sanções, com exceção de advertência e multas de mora e convencional, serão publicados resumidamente no Diário Oficial da União.

***EMISSÃO DE NOTA FISCAL/PAGAMENTO***

*Detalhado no item 4.3.*

## DADOS ORÇAMENTÁRIOS

### *ORÇAMENTO DETALHADO E CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA*

| **ORÇAMENTO DETALHADO** | |
|---|---|
| Item | Serviços |
| 1 | Operação de uma Central de Serviços de TIC e suporte técnico remoto, atendimento em 1º nível, incluindo, todos os aspectos relacionados ao gerenciamento de incidentes e requisições de serviços, com base nas melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC recomendadas pela biblioteca *ITIL®*.<br>Monitoramento, operação, documentação e suporte técnico aos usuários finais e nos itens de configuração, tais como microcomputadores, notebooks, dispositivos móveis, periféricos, sistemas operacionais, aplicativos, agentes de softwares especialistas, aplicações em uso, cabeamento estruturado e demais elementos que compõem a infraestrutura de TIC da Justiça Eleitoral |

| Período Contratual | Quantidade de Meses | Quantidade (Média) Estimada de USTs Mensal | Valor Total Estimado |
|---|---|---|---|
| **Total** | **30** | **1.380** | **R$ 1.474.668,00 (*)** |
| (*) Considerando o Custo Unitário Estimado da UST: **R$ 35,62** | | | |

| Período Contratual | Quantidade de Meses | Quantidade (Média) Estimada de Diárias Mensal | Valor Total Estimado |
|---|---|---|---|
| **Total** | **30** | **4** | **R$ 22.800,00 (**)** |
| | | **0,5** | **R$ 1.575,00 (**)** |
| | | **4 + 0,5** | **R$ 24.375,00 (**)** |
| (**) Considerando o valor da diária de **R$ 190,00** e o valor da meia diária de **R$ 105,00** | | | |

**MEMÓRIA DE CÁLCULO:**

| PROJEÇÃO DE ESTIMATIVA DE QUANTIDADE DE UST MENSAL CONSIDERANDO O PERÍODO DO CONTRATO DE 30 (TRINTA) MESES – JANEIRO/2022 A JUNHO/2024 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Período | Ano | Quantidade de Meses | Quantidade de USTs Mensal Estimada | Quantidade de USTs Anual Estimada |
| Jan a Dez/2022 | Eleitoral | 12 | 1.500 | 18.000 |
| Jan a Dez/2023 | Não Eleitoral | 12 | 1.200 | 14.400 |
| Jan a Jun/2024 | Eleitoral | 06 | 1.500 | 9.000 |
| **Total** | | **30** | **41.400** | **R$ 1.474.668,00 (*)** |
| **Média UST:** | | | | **1.380** |
| (*) Considerando o Custo Unitário Estimado da UST: **R$ 35,62** | | | | |

| PROJEÇÃO DE ESTIMATIVA DE QUANTIDADE DE UST MENSAL CONSIDERANDO O PERÍODO DE PRORROGAÇÃO DO CONTRATO DE 30 (TRINTA) MESES – JULHO/2024 A DEZEMBRO/2026 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Período | Ano | Quantidade de Meses | Quantidade de USTs Mensal Estimada | Quantidade de USTs Anual Estimada |
| Jul a Dez/2024 | Eleitoral | 06 | 1.500 | 9.000 |
| Jan a Dez/2025 | Não Eleitoral | 12 | 1.200 | 14.400 |
| Jan a Dez/2026 | Eleitoral | 12 | 1.500 | 18.000 |
| **Total** | | **30** | **41.400** | **R$ 1.474.668,00 (*)** |
| **Média UST:** | | | | **1.380** |
| (*) Considerando o Custo Unitário Estimado da UST: **R$ 35,62** | | | | |

| PROJEÇÃO DE ESTIMATIVA DE QUANTIDADE DE UST MENSAL CONSIDERANDO O PERÍODO TOTAL DO CONTRATO DE 60 (SESSENTA) MESES – JANEIRO/2022 A DEZEMBRO/2026 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Período/Ano | | Quantidade de Meses | Quantidade de USTs Mensal Estimada | Quantidade de USTs Anual Estimada |
| Jan a Dez/2022 | Eleitoral | 12 | 1.500 | 18.000 |
| Jan a Dez/2023 | Não Eleitoral | 12 | 1.200 | 14.400 |
| Jan a Jun/2024 | Eleitoral | 06 | 1.500 | 9.000 |
| Jul a Dez/2024 | Eleitoral | 06 | 1.500 | 9.000 |
| Jan a Dez/2025 | Não Eleitoral | 12 | 1.200 | 14.400 |
| Jan a Dez/2026 | Eleitoral | 12 | 1.500 | 18.000 |
| **Total** | | **60** | **82.800** | **R$ 2.949.336,00 (*)** |
| **Média UST:** | | | | **1.380** |
| (*) Considerando o Custo Unitário Estimado da UST: **R$ 35,62** | | | | |

FONTE: Proposta Orçamentária

Tabela Item 6.1.1 – Orçamento Detalhado

| Período Contratual | Quantidade de Meses | Quantidade de USTs Mensal (Média) Estimada | Valor Total Estimado |
|---|---|---|---|
| **Total** | **30** | **1.380** | **R$ 1.474.668,00 (*)** |
| (*) Considerando o Custo Unitário Estimado da UST: **R$ 35,62** | | | |

| Período Contratual | Quantidade de Meses | Quantidade (Média) Estimada de Diárias Mensal | Valor Total Estimado |
|---|---|---|---|
| **Total** | **30** | **4** | **R$ 22.800,00 (**)** |
| | | **0,5** | **R$ 3.150,00 (**)** |
| | | **4 + 0,5** | **R$ 25.950,00 (**)** |
| (**) Considerando o valor da diária de **R$ 190,00** e o valor da meia diária de **R$ 105,00** | | | |

| Período Contratual | Quantidade de Meses | Valor Total Estimado Diárias | Valor Total Estimado UST´s |
|---|---|---|---|
| **Total** | **30** | **R$ 25.950,00 (**)** | **R$ 1.474.668,00 (*)** |
| (*) Considerando o Custo Unitário Estimado da UST: **R$ 35,62** | | | |
| (**) Considerando o valor da diária de **R$ 190,00** e o valor da meia diária de **R$ 105,00** | | | |

| ***1.1 CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA*** | | |
|---|---|---|
| **FONTE DE RECURSOS** | | |
| Item | Valor (R$) | Fonte (Programa / Ação) |
| 1 | **1.500.618,00** | 02.122.0570.20GP.0024 – Julgamento de Causas e Gestão Administrativa no Estado do Rio Grande do Norte |

Tabela Item 6.1.2 – Classificação Orçamentária

**CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO FÍSICA E FINANCEIRA**

O cronograma foi definido considerando-se os seguintes parâmetros:

6.1.1.1. A demanda média de **1.200 (um mil e duzentos) USTs mensais**, para um **ano não eleitoral**, totalizando **14.400 (quatorze mil e quatrocentos) USTs**, no período de **30 (trinta) meses**.

6.1.1.2. A demanda média de **1.500 (um mil e quinhentos) USTs mensais**, para um **ano eleitoral**, totalizando **27.000 (vinte e sete mil) USTs**, no período de **30 (trinta) meses**.

6.1.1.3. O valor máximo de UST de **R$ 35,62** (média obtida a partir de pesquisa de mercado).

6.1.1.4. A quantidade média de diária estimada é de **4 (quatro) diárias + 0,5 (meia) diária mensais**, considerando o valor da diária de **R$ 190,00** e o valor da meia diária de **R$ 105,00**.

| ITEM | ENTREGA | EXERCÍCIO/ PERÍODO | MESES | PERC. | UST | DIÁRIAS | VALOR (R$) UST´s + Diárias |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Por demanda | 2022/ jan a dez | 12 | 43,42 % | 18.000 | 48 diárias + 12 meia diária | 641.160,00 + 10.380 = **651.540,00** |
| 2 | Por demanda | 2023/ jan a dez | 12 | 34,87 % | 14.400 | 48 diárias + 12 meia diária | 512.928,00 + 10.380 = **523.308,00** |
| 3 | Por demanda | 2024/ jan a jun | 06 | 21,71 % | 9.000 | 24 diárias + 06 meia diária | 320.580,00 + 5.190,00 = **325.770,00** |
| **TOTAL** | | | **30** | **100%** | **41.400** | **120 diárias + 30 meia diária** | **1.500.618,00** |

**Tabela Item 6.2 – Cronograma de Execução Física e Financeira**

*VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO*

1.2 O prazo de vigência contratual será de **30 (trinta) meses**, contados da data da sua assinatura, independentemente de notificação de qualquer das partes ou aviso judicial ou extrajudicial.

1.3 Encerrado o prazo de vigência contratual, havendo interesse da Administração e atendendo à conveniência das partes, ele poderá ser prorrogado com fundamento no art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93, tendo validade e eficácia legal após a publicação do seu extrato no Diário Oficial da União, mantida a equação financeira do Contrato.

**REGIME DE EXECUÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

***Execução indireta da contratação, no regime de EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL.***

**CRITÉRIOS TÉCNICOS DE JULGAMENTO**

*ORGANIZAÇÃO DA PROPOSTA*

**1.1 As propostas deverão ser apresentadas de forma clara e objetiva, em conformidade com o instrumento convocatório, e conterão todos os elementos que influenciem no valor final da contratação, dentre os quais:**

**8.1.1.1. Preços unitários da UST e o global da proposta, conforme disposto no instrumento convocatório.**

**8.1.1.2. Custos decorrentes da execução contratual, mediante preenchimento de planilha de custos e formação de preços, que deverá constar do instrumento convocatório.**

**8.1.1.2.1. A planilha de custos e formação de preços da licitante deverá ser entregue e analisada após a conclusão da fase de lances, no momento da aceitação do lance vencedor pelo pregoeiro, quando poderá ser ajustada pelo proponente, se possível, para refletir corretamente os custos envolvidos na contratação, desde que não haja majoração do preço proposto.**

**8.1.1.3. Indicação do sindicato, acordo, convenção coletiva ou sentença normativa que rege a categoria profissional que executará o serviço, bem como a respectiva data base e vigência, conforme Código Brasileiro de Ocupações – CBO.**

**1.2 O prazo de validade da proposta comercial não poderá ser inferior a 90 (noventa) dias** a contar da data de abertura do certame licitatório.

**1.3 As propostas apresentadas deverão ser analisadas e julgadas de acordo com o disposto nas normas legais vigentes, e ainda em consonância ao estabelecido no instrumento convocatório.**

**1.4 O instrumento convocatório deverá consignar que a apresentação de propostas implica na obrigatoriedade de cumprimento das disposições nelas contidas, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos termos definidos, em conformidade com o estabelecido neste Termo de Referência.**

**1.5 A CONTRATADA responsabiliza-se pelo ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos ou insuficiência de especificação de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto Inicialmente não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, onde:**

**8.1.5.1. Deve ser observado para os custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos para as despesas com despedida sem justa causa ou com o quantitativo de vale-transporte.**

**8.1.5.2. Caso a proposta comercial apresente eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos que favoreça a CONTRATADA, este será revertido como lucro durante a vigência da contratação, mas poderá ser objeto de negociação para eventual prorrogação contratual.**

**1.6 Serão desclassificadas as propostas que:**

**8.1.6.1. Contenham vícios ou ilegalidades.**

**8.1.6.2. Não apresentem as especificações técnicas exigidas neste Termo de Referência.**

**8.1.6.3. Apresentem valores dos itens ou finais superiores ao máximo unitário mensal ou anual, caso estabelecido pela CONTRATADA no instrumento convocatório.**

**8.1.6.4. Apresentem preços que sejam manifestamente inexequíveis.**

**8.1.6.4.1. Consideram-se preços manifestamente inexequíveis aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida.**

**8.1.6.4.2. A inexequibilidade dos valores referentes a itens isolados da planilha de custos, desde que não contrariem instrumentos legais, não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta.**

**8.1.6.4.3. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência e adotados, entre outros, os seguintes procedimentos:**

**8.1.6.4.3.1. Questionamentos junto à proponente para a apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexequibilidade.**

**8.1.6.4.3.2. Verificação de acordos, convenções coletivas ou sentenças normativas.**

**8.1.6.4.3.3. Levantamento de informações nos Ministérios do Trabalho e Emprego e da Previdência Social e consultas às Secretarias de Fazenda Federal, Distrital, Estadual ou Municipal.**

**8.1.6.4.3.4. Consultas a entidades ou conselhos de classe, sindicatos ou similares.**

**8.1.6.4.3.5. Pesquisas em órgãos públicos ou empresas privadas para verificação de contratos da mesma natureza.**

**8.1.6.4.3.6. Pesquisa de preço com fornecedores dos insumos utilizados, tais como atacadistas, lojas de suprimentos, supermercados e fabricantes.**

**8.1.6.4.3.7. Verificação de notas fiscais dos produtos adquiridos pelo proponente.**

**8.1.6.4.3.8. Levantamento de indicadores salariais ou trabalhistas publicados por órgãos de pesquisa.**

**8.1.6.4.3.9. Estudos setoriais.**

**8.1.6.4.3.10. Análise de soluções técnicas e/ou condições excepcionalmente favoráveis que o proponente detenha para a prestação dos serviços.**

8.1.6.4.3.11. Demais verificações que porventura se fizerem necessárias.

**8.1.6.5.** Eventuais erros no preenchimento da planilha não são motivos para a desclassificação da proposta quando a planilha puder ser ajustada sem a necessidade de majoração do preço ofertado e desde que se comprove que este é suficiente para arcar com todos os custos da contratação.

***MODALIDADE/TIPO DE LICITAÇÃO***

1.7 Este planejamento foi elaborado de acordo com o Ordenamento Jurídico Nacional que regulamenta o processo de aquisições para a Administração Pública, ou seja: Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993; Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002; Decreto nº 10.024 de 20 de setembro de 2019; e Instrução Normativa SLTI/MP nº 04, de 11 de setembro de 2014 – SLTI.

1.8 Assim, entende-se que a modalidade de licitação deverá ser PREGÃO, a ser realizada na forma ELETRÔNICA, do tipo MENOR PREÇO GLOBAL POR ITEM, com vistas a obter a melhor proposta para a Administração Pública.

**CRITÉRIOS TÉCNICOS PONTUÁVEIS (APENAS PARA MELHOR TÉCNICA OU TÉCNICA E PREÇO)**

1.9 Não se aplica.

**QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

**REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO E EXPERIÊNCIA**

8.1.9.1. A LICITANTE deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) a capacidade de execução das atividades previstas neste Termo de Referência, tais como:

8.1.9.1.1. Experiência mínima de **01 (um) ano** de atuação em atividade de prestação de serviços de atendimento a usuário.

8.1.9.1.2. Experiência mínima de **01 (um) ano** de atuação em atividade de prestação de suporte técnico de TIC, de atendimento de primeiro nível em *service* e/ou *help desk*, utilizando as melhores práticas do *ITIL* versão 3, para pelo menos **500 (quinhentos) usuários**.

8.1.9.1.3. Experiência mínima de **01 (um) ano** de atuação em atividade de prestação de suporte técnico de TIC, em *hardware*, para pelo menos **500 (quinhentas) estações de trabalho**.

8.1.9.1.4. Experiência mínima de **01 (um) ano** de atuação em atividade de prestação de suporte técnico de TIC, em *software*, *internet* e rede de microcomputadores.

8.1.9.2. No caso de atestado(s) emitido(s) por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa CONTRATADA.

8.1.9.3. A CONTRATADA deverá apresentar todas as certificações e declarações, bem como todas as qualificações e requisitos mínimos de experiência de todos os profissionais alocados para a execução dos serviços objeto deste Termo de Referência.

8.1.9.4. Os atestados e documentos apresentados poderão ser diligenciados pelo TRE/RN, com a finalidade de verificar a veracidade das informações constantes nos mesmos.

8.1.9.4.1. Poderão ser exigidos todos os insumos (contratos, ajustes, ordens de serviço, ordens de pagamento, notas fiscais, termos de aceite, planilhas, relatórios, gráficos, documentação de sistemas e ambiente operacional, sistemas informatizados, base de dados, controle de versão e outros) que comprovem a veracidade do conteúdo dos atestados.

8.1.9.4.2. Caso seja constatada divergência entre as informações atestadas e os serviços efetivamente realizados, o atestado será desconsiderado.

8.1.9.4.3. Caso fique caracterizada atitude inidônea da LICITANTE, esta estará sujeita às penalidades previstas em lei.

8.1.9.5. O(s) atestado(s) deve(m) ser fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado e conter nome (razão social), CNPJ e endereço completo do respectivo CONTRATANTE e da CONTRATADA, características dos serviços realizados, data de emissão, nome, cargo, telefone e assinatura do responsável por sua emissão.

8.1.9.6. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente.

8.1.9.7. Serão consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da proponente, empresas controladas por ou controladoras da empresa proponente, ou que tenham pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócia da empresa emitente e da proponente.

8.1.9.8. Todos os documentos emitidos em língua estrangeira deverão ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa, efetuada por tradutor juramentado, e também devidamente consularizados ou registrados no cartório de títulos e documentos.

8.1.9.9. Documentos de procedência estrangeira, mas emitidos em língua portuguesa, também deverão ser apresentados devidamente consularizados ou registrados em cartório de títulos e documentos.

8.1.9.10. A regularidade do cadastramento e da habilitação parcial das licitantes perante o SICAF será verificada mediante consulta on-line ao sistema.

8.1.9.11. Caso algum dos documentos constantes do SICAF esteja irregular, a LICITANTE deverá apresentar o documento que comprove sua regularidade.

8.1.9.11.1. Constitui meio legal de prova a verificação da regularidade nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões.

8.1.9.11.2. Caso o balanço patrimonial apresente alguma irregularidade perante o SICAF ou, embora regular, apresente Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC) menores que 01 (um), a licitante deverá encaminhá-lo ao pregoeiro acompanhada das demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma de lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 03 (três) meses da data de apresentação da proposta.

8.1.9.11.2.1. Serão considerados na forma da lei o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis assim apresentados:

8.1.9.11.2.1.1. Publicados em Diário Oficial.

8.1.9.11.2.1.2. Publicados em jornal de grande circulação.

8.1.9.11.2.1.3. Por cópia registrada no órgão de registro público competente da sede ou domicílio da LICITANTE.

8.1.9.11.2.1.4. Por cópia extraída do Livro Diário – devidamente autenticado no órgão de registro público competente da sede ou domicílio da licitante – inclusive com os Termos de Abertura e de Encerramento.

8.1.9.11.2.2. A análise da qualificação econômico-financeira será feita por servidores qualificados designados pelo TRE-RN e avaliada pelos Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), que deverão ser iguais ou superiores a 01 (um):

$$LG = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE + REALIZÁVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

$$SG = \frac{\text{ATIVO TOTAL}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

$$LC = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}}$$

8.1.9.11.2.3. As fórmulas deverão estar devidamente aplicadas em memorial de cálculos juntado ao balanço.

8.1.9.11.2.4. A LICITANTE que apresentar resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverá comprovar **capital mínimo ou patrimônio líquido mínimo** de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, na forma dos §§ 2º e 3º do art. 31 da Lei nº 8.666/1993.

8.1.9.11.2.5. Se necessária a atualização do balanço e do patrimônio líquido, deverá ser apresentado, acompanhado desses documentos, o memorial de cálculo correspondente.

8.1.9.11.2.6. As demonstrações contábeis deverão apresentar as assinaturas do titular ou representante da empresa e do contabilista responsável, legalmente habilitado.

8.1.9.11.2.7. As demonstrações contábeis das empresas com menos de um exercício social de existência devem cumprir a exigência contida na lei, mediante a apresentação do Balanço de Abertura ou do último Balanço Patrimonial levantado.

8.1.9.11.2.8. Poderão ser exigidas das empresas, para confrontação com as demonstrações contábeis, as informações prestadas à Receita Federal.

### 1.10 REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO DAS EQUIPES TÉCNICAS

8.1.10.1. Os serviços previstos objeto deste Termo de Referência deverão ser realizados por profissionais com perfis técnicos compatíveis com cada atividade, ou seja, por recursos especialistas habilitados, com base em cursos e certificações oficiais, e com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, com capacidade técnica mínima para atender à complexidade especificada no procedimento.

8.1.10.2. Os cursos e certificações dos profissionais, deverão ser comprovadas quando da execução de ordem de serviço que as exigirem, devendo ser anexada cópia da certificação na ordem de serviço correspondente, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE.

8.1.10.3. Os requisitos para cada perfil são apresentados a seguir:

| 8.1.10.3.1. | **PERFIL**<br>**OPERAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS** |
|---|---|
| 8.1.10.3.1.1. | No mínimo, formação técnica de nível médio em TI e/ou eletrônica |
| 8.1.10.3.1.2. | No mínimo, **40 (quarenta) horas** de curso do *Microsoft Windows Server* |
| 8.1.10.3.1.3. | Experiência mínima de **01 (um) ano** de atuação em atividade de suporte técnico de TIC, de atendimento de primeiro nível em service e/ou help desk, utilizando as melhores práticas do *ITIL* versão 3, com utilização de ferramenta de apoio, de forma remota |
| 8.1.10.3.1.4. | Certificado de conclusão de curso relativo a Qualidade e Excelência no atendimento, ou afins, com no mínimo **08 (oito) horas** de duração e que tenha ocorrido no máximo há **02 (dois) anos** |
| 8.1.10.3.1.4.1. | Capacidade de expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada |
| 8.1.10.3.1.4.2. | Habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza visando sempre atender suas necessidades |
| 8.1.10.3.1.4.3. | Habilidade de trabalhar em equipe somando-se profissionalmente aos demais componentes |
| 8.1.10.3.1.4.4. | Comportamento e ética para atendimento |

| | |
|---|---|
| 8.1.10.3.2. | **PERFIL**<br>**MONITORAMENTO DE APLICAÇÕES, BANCOS DE DADOS E SERVIÇOS, REALIZAÇÃO DE *BACKUPS* E *RESTORES*, EXECUÇÃO DE PROCESSAMENTOS, OPERAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE REDE DE COMPUTADORES E SEUS ATIVOS, INSTALAÇÃO DE *SOFTWARES* E EQUIPAMENTOS, CONFIGURAÇÃO DE APLICAÇÕES, ANÁLISE DE PERFORMANCES, DENTRE OUTRAS AÇÕES PERTINENTES À INFRAESTRUTURA DE TIC** |
| 8.1.10.3.2.1. | No mínimo, formação técnica de nível médio em TI e/ou eletrônica |
| 8.1.10.3.2.2. | Certificação *MCP* (ou título de profissional certificado *Microsoft* equivalente ou superior) para o ambiente *Windows*, *LPIC*-1 (ou título equivalente ou superior) para *Linux* |
| 8.1.10.3.2.3. | Certificado de conclusão de curso relativo a Qualidade e Excelência no atendimento, ou afins, com no mínimo **08 (oito) horas** de duração e que tenha ocorrido no máximo há **02 (dois) anos** |
| 8.1.10.3.2.3.1. | Capacidade de expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada |
| 8.1.10.3.2.3.2. | Habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza visando sempre atender suas necessidades |
| 8.1.10.3.2.3.3. | Habilidade de trabalhar em equipe somando-se profissionalmente aos demais componentes |
| 8.1.10.3.2.3.4. | Comportamento e ética para atendimento |

| 8.1.10.3.3. | **PERFIL**<br>**ACOMPANHAMENTO PARA SUPORTE PRESENCIAL DE EVENTOS E PLANTÕES** |
|---|---|
| 8.1.10.3.3.1. | No mínimo, formação técnica de nível médio em TI e/ou eletrônica |
| 8.1.10.3.3.2. | Certificação *MCP* (ou título de profissional certificado *Microsoft* equivalente ou superior) para o ambiente *Windows*, *LPIC*-1 (ou título equivalente ou superior) para *Linux* |
| 8.1.10.3.3.3. | Certificado de conclusão de curso relativo a Qualidade e Excelência no atendimento, ou afins, com no mínimo **08 (oito) horas** de duração e que tenha ocorrido no máximo há **02 (dois) anos** |
| 8.1.10.3.3.3.1. | Capacidade de expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada |
| 8.1.10.3.3.3.2. | Habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza visando sempre atender suas necessidades |
| 8.1.10.3.3.3.3. | Habilidade de trabalhar em equipe somando-se profissionalmente aos demais componentes |
| 8.1.10.3.3.3.4. | Comportamento e ética para atendimento |

| 8.1.10.3.4. | **PERFIL**<br>**ADMINISTRAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE SISTEMAS** |
|---|---|
| 8.1.10.3.4.1. | Curso superior completo na área de TI |
| 8.1.10.3.4.2. | Certificação *RHCE* ou Certificação *LPIC*-2 ou Especialização em Redes de Computadores ou equivalente |
| 8.1.10.3.4.3. | Certificado de conclusão de curso relativo a Qualidade e Excelência no atendimento, ou afins, com no mínimo **08 (oito) horas** de duração e que tenha ocorrido no máximo há **02 (dois) anos** |
| 8.1.10.3.4.3.1. | Capacidade de expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada |
| 8.1.10.3.4.3.2. | Habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza, visando sempre atender suas necessidades |
| 8.1.10.3.4.3.3. | Habilidade de trabalhar em equipe, somando-se profissionalmente aos demais componentes |
| 8.1.10.3.4.3.4. | Comportamento e ética para atendimento |

| 8.1.10.3.5. | **PERFIL**<br>**ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS** |
|---|---|
| 8.1.10.3.5.1. | Curso superior completo na área de TI |
| 8.1.10.3.5.2. | Certificação *OCP* (*Oracle Certified Professional*) em Administração de Banco de Dados nas versões 11 ou superior; ou Curso Oficial *Oracle* em Administração de Banco de Dados nas versões 11 ou superior; ou Especialização em Banco de Dados; ou Especialização em *Big Data*; ou Especialização em Mineração de Dados. |
| 8.1.10.3.5.3. | Certificado de conclusão de curso relativo a Qualidade e Excelência no atendimento, ou afins, com no mínimo **08 (oito) horas** de duração e que tenha ocorrido no máximo há **02 (dois) anos** |
| 8.1.10.3.5.3.1. | Capacidade de expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada |
| 8.1.10.3.5.3.2. | Habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza, visando sempre atender suas necessidades |
| 8.1.10.3.5.3.3. | Habilidade de trabalhar em equipe, somando-se profissionalmente aos demais componentes |
| 8.1.10.3.5.3.4. | Comportamento e ética para atendimento |

| 8.1.10.3.6. | **PERFIL**<br>**GERENTE TÉCNICO** |
|---|---|
| 8.1.10.3.6.1. | No mínimo, formação técnica de nível médio em TI e/ou eletrônica |
| 8.1.10.3.6.2. | Certificação *MCP* (ou título de profissional certificado *Microsoft* equivalente ou superior) para o ambiente *Windows*, *LPIC*-1 (ou título equivalente ou superior) para *Linux* |
| 8.1.10.3.6.3. | Certificado de conclusão de curso relativo a Qualidade e Excelência no atendimento, ou afins, com no mínimo **08 (oito) horas** de duração e que tenha ocorrido no máximo há **02 (dois) anos** |
| 8.1.10.3.6.3.1. | Capacidade de expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada |
| 8.1.10.3.6.3.2. | Habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza visando sempre atender suas necessidades |
| 8.1.10.3.6.3.3. | Habilidade de trabalhar em equipe somando-se profissionalmente aos demais componentes |
| 8.1.10.3.6.3.4. | Comportamento e ética para atendimento |

| 9 DECLARAÇÃO DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO | | |
|---|---|---|
| Declaro que este Termo de Referência foi elaborado com base nos Estudos Preliminares constantes do processo administrativo eletrônico (PAE) nº 6321/2020.<br><br>Nata/RN, 10 de dezembro de 2021. | | |
| **Integrante Demandante** | **Integrante Técnico** | **Integrante Administrativo** |
| (assinado eletronicamente)<br><br>**Carlos Magno Rozário Câmara**<br>**COINF/STIE** | (assinado eletronicamente)<br><br>**Denilson Bastos da Silva**<br>**SSI/COINF/STIE** | (assinado eletronicamente)<br><br>**Geísa Macedo de Morais**<br>**SETEC/COLIC/SAOF** |

**ANEXO A DO TERMO DE REFERÊNCIA**

**TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**

O **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE**, sediado na Av. Rui Barbosa, 215 – Tirol, CEP: 59.015-290, em Natal/RN, CNPJ n.° 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 dessas informações sigilosas, bem como definir as regras para seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Comunicação do 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 pelo 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 o 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, obtidas por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pelo 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.

**Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS**
Será considerada 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 terceiros, 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 medida 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 do 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 ao CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

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

**Parágrafo Quarto** – Cada parte permanecerá como 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, mesmos 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 pelo 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.. 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 da 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, tais como aqui definidas.

**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 a 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 regidos 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 descaracterizarão 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 necessária a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem como obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

***Cláusula Oitava – DO FORO***

O CONTRATANTE elege o foro da cidade de Natal/RN, onde está localizada a sede do 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** |
| _____<br>*<Nome>*<br>Matrícula: *<Matr.>* | _____<br>*<Nome>*<br>*<Qualificação>* |
| **Testemunha 1** | **Testemunha 2** |
| _____<br>*<Nome>*<br>*<Qualificação>* | _____<br>*<Nome>*<br>*<Qualificação>* |

**ANEXO B DO TERMO DE REFERÊNCIA**

**TERMO DE CIÊNCIA**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Contrato Nº: | | | |
| Objeto: | | | |
| Gestor do Contrato: | | Matr.: | |
| Contratante (Órgão): | | | |
| Contratada: | | CNPJ: | |
| Preposto da Contratada: | | CPF: | |

| |
|---|
| 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** | |
|---|---|
| **CONTRATADA**<br>**Funcionários** | |
| _____<br>*<Nome>*<br>Matrícula: <*Matr.*> | _____<br>*<Nome>*<br>Matrícula: <*Matr.*> |
| _____<br>*<Nome>*<br>Matrícula: <*Matr.*> | _____<br>*<Nome>*<br>Matrícula: <*Matr.*> |
| _____<br>*<Nome>*<br>Matrícula: <*Matr.*> | _____<br>*<Nome>*<br>Matrícula: <Matr.> |
| _____<br>*<Nome>*<br>Matrícula: <*Matr.*> | _____<br>*<Nome>*<br>Matrícula: <*Matr.*> |
| _____<br>*<Nome>*<br>Matrícula: <*Matr.*> | _____<br>*<Nome>*<br>Matrícula: <*Matr.*> |
| _____<br>*<Nome>*<br>Matrícula: <*Matr.*> | _____<br>*<Nome>*<br>Matrícula: <*Matr.*> |

**ANEXO C DO TERMO DE REFERÊNCIA**

**ORDEM DE SERVIÇO**

| | |
|---|---|
| | **Ordem de Serviço nº. 9999**<br><br>**Contrato nº. 99/9999 – Infraestrutura** |
| **PARTE 1 – ABERTURA, EXECUÇÃO e ALOCAÇÃO** | |

**<u>A ser preenchido pelo CONTRATANTE</u>**

**1. DADOS DE ABERTURA DA ORDEM DE SERVIÇO**

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **1.1 Unidade requisitante:** | [Sigla – Nome da Unidade Requisitante]<br>[Nome do 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]<br>[Sigla – Nome da Unidade do Fiscal Técnico] | | | |
| **1.4 Classificação do serviço solicitado:** | ☐ Demanda | ☐ Suporte | ☐ Rotineira | ☐ Gerencial |
| **1.5 Serviço em garantia?** | ☐ Sim*<br><br>Nº **Ordem de serviço** sob ajuste: [9999] | | | ☐ Não |
| **1.6 Conta** | [Código da Conta] | | | |

* Anexar relatório de auditoria, se for o caso.

**2. PERÍODO DE EXECUÇÃO DA ORDEM DE SERVIÇO**

[de dd/mm/aaaa a dd/mm/aaaa]

**3. SERVIÇOS CONTRATADOS NA ORDEM DE SERVIÇO**

| **3.1 ID Serviço** | **3.2 Tipo** | **3.3 Código[1]** | **3.4 Descrição** | **3.5 Objetivo** | **3.6 Qtd. UST** |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | [Demanda/ Suporte/ Rotineira/ Gerencial] | [L-999] | | | |
| 2 | [Demanda/ Suporte/ Rotineira/ Gerencial] | [Novo] | | | |
| 3 | [Demanda/ Suporte/ Rotineira/ Gerencial] | [Similar + L-999] | | | |

| 2.1.7 Quantidade total de UST estimada da Ordem de Serviço: | |
|---|---|

[1] Código do serviço de acordo com o Catálogo de Serviços de TIC.
L: **D**emanda / **S**uporte / **R**otineira / **G**erencial
O serviço não previsto no catálogo poderá ser identificado como:

- **Similar** + código do serviço – quando for análogo a uma atividade prevista;
- **Novo** – quando for novo, onde a quantidade de UST será proposta pela CONTRATADA, em comum acordo com o CONTRANTE.

## 4. ALOCAÇÃO DE PROFISSIONAIS

| | |
|---|---|
| **4.1 Responsável técnico pela ordem de serviço:** | [Nome do Responsável Técnico – responsável pela Ordem de Serviço] |
| **4.2 Data da designação dos profissionais a serem alocados:** | [dd/mm/aaaa] |

| **4.3 Requisitos técnicos dos profissionais alocados:** | |
|---|---|
| 1 | [Perfil 1] |
| 2 | [Perfil 2] |
| 3 | [Perfil 3] |

## 5. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

[Informar quais serão os critérios para aferir a qualidade quando da avaliação, padrões utilizados, critérios de desempenho, insumos necessários, *check-list* de validação, etc.]

## 6. ANEXOS/REFERÊNCIAS

| 6.1 Tipo | 6.2 Identificação do documento |
|---|---|
| Anexo | [Documento 1] |
| Referência | [Plano de Trabalho] |
| Referência | [Documento 3] |

## 7. APROVAÇÃO/AUTORIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DA ORDEM DE SERVIÇO

| 7.1 Fiscal técnico | 7.2 Fiscal administrativo |
|---|---|
| Aprovo os termos desta ordem de serviço.<br><br>_____<br>[Nome do Fiscal Técnico]<br>**Mat.: [Nº da matrícula do servidor]**<br>**[Sigla da Unidade]**<br><br>[Data]: [dd/mm/aaaa] | Autorizo a execução desta ordem de serviço.<br>Encaminhe-se à contratada para providências subsequentes.<br><br>_____<br>[Nome do Fiscal Administrativo]<br>**Mat.: [Nº da matrícula do servidor]**<br>**[Sigla da Unidade]**<br><br>[Data]: [dd/mm/aaaa] |

**A ser preenchido pela CONTRATADA**

## 8. DADOS DE RECEBIMENTO PELA CONTRATADA

| **8.1 Responsável pelo recebimento da ordem de serviço** |
|---|
| Recebido.<br>_____<br>Preposto<br>[Data]: [dd/mm/aaaa] |

| | Ordem de Serviço nº. 9999<br>Contrato nº. 99/9999 – Infraestrutura |
|---|---|
| **PARTE 2 – FECHAMENTO** | |

**A ser preenchido pelo CONTRATANTE**

**9. IDENTIFICAÇÃO**

| | |
|---|---|
| **9.1 Unidade requisitante:** | [Sigla – Nome da Unidade Requisitante] |
| | [Nome do Requisitante] |

**10. PERÍODO EFETIVO DE EXECUÇÃO**

[de dd/mm/aaaa a dd/mm/aaaa]

**11. ENTREGAS REALIZADAS (INCLUINDO AS PARCIAIS)**

| # | 11.1 Entregas realizadas | 11.2 Nº recebimento da entrega parcial (se houver) | 11.3 Data de entrega | Qtd. HST/UST |
|---|---|---|---|---|
| 11 | [Entrega 1] | [REP nº 20] | [dd/mm/aaaa] | |
| 1 | [Entrega 2] | | | |
| 1 | [Entrega 3] | | | |
| **2.5 Quantidade total de HSTs/ USTs entregues:** | | | | **[xxx]** |

**12. RESUMOS DAS SOLICITAÇÕES DE MUDANÇA REALIZADAS (SE HOUVER)**

| # | 3.1 Número da SM | 3.2 Data | 3.3 Observações | 3.4 Qtd. de HST/UST do ajuste |
|---|---|---|---|---|
| 1. | | [dd/mm/aaaa] | | |
| 2. | | [dd/mm/aaaa] | | |
| 3. | | [dd/mm/aaaa] | | |
| **3.5 Quantidade total de HST/UST ajustada:** | | | | |
| **3.6 Quantidade de HST/UST inicial:** | | | | |
| **3.7 Quantidade FINAL de HST/UST:** | | | | |

**13. Dados de recebimento provisório dos serviços**

| **4.1 Fiscal técnico:** | **4.2 Data do recebimento dos serviços:** | [Data]: [dd/mm/aaaa] |
|---|---|---|
| [Nome do Fiscal Técnico – responsável pela abertura da Ordem de Serviço] | | |

**14. Dados de avaliação de qualidade da ordem de serviço**

***14.1 O prazo estabelecido para a entrega dos serviços previstos na ordem de serviço pela contratada foi:***

| Cumprido | Cumprido com atraso<br>Qtd. dias atraso:<br>_____ | Não cumprido<br>(atraso superior a 30 dias) |
|---|---|---|

***14.2 A contratada alocou profissionais com os perfis adequados para execução dos serviços previstos nesta ordem de serviço?***

| Sim | Não |
|---|---|

***14.3 Os serviços entregues estão dentro dos padrões de qualidade do*** CONTRATANTE***?***

| Sim | Não |
|---|---|

**15. Informações complementares**

**16. Anexos/Referências**

| 7.1 Tipo | 7.2 Identificação do documento |
|---|---|
| | |
| | |
| | |

**17. Observações quanto ao indicador de qualidade**

| 8.1 Indicador de conformidade: | Conforme | |
|---|---|---|
| **8.2 Observações:** | | **8.3 Prazo para ajustes:** |
| | | |

**18. Fechamento definitivo da ordem de serviço**

| 9.1 Fiscal técnico | 9.2 Fiscal administrativo |
|---|---|
| Após avaliação técnica dos serviços prestados, frente ao solicitado inicialmente e previsto em contrato, **aprovo** a presente ordem de serviço.<br><br>_____<br>[Nome do Fiscal Técnico]<br>**Mat.: [Nº da matrícula do servidor]**<br>**[Sigla da Unidade]** | De acordo.<br><br>_____<br>[Nome do Fiscal Administrativo]<br>**Mat.: [Nº da matrícula do servidor]**<br>**[Sigla da Unidade]**<br><br>[Data]: [dd/mm/aaaa] |

| | |
|---|---|
| [Data]: [dd/mm/aaaa] | |

**ANEXO D DO TERMO DE REFERÊNCIA**

**TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Contrato Nº: | | OES / OFB Nº: | |
| Objeto: | | | |
| Contratante: | | | |
| Contratada: | | | |

Por este instrumento, atesto, para fins de cumprimento do disposto no art. 73, incisos I e II, alínea "a" da Lei n. 8.666/1993, que os serviços (ou bens), relacionados na OES ou OFB acima identificada, foram recebidos nesta data e serão objeto de avaliação quanto à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos pelo CONTRATANTE.

Ressalto que o recebimento definitivo desses serviços (ou bens) ocorrerá em até ____ dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência/Projeto Básico correspondente ao Contrato supracitado.

| **FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO** |
|---|
| _____<br>*<Nome>*<br>Matrícula: <Matr.> |
| _____, _____ de _____ de 20_____. |

**ANEXO E DO TERMO DE REFERÊNCIA**

**SOLICITAÇÃO DE APLICAÇÃO DE PENALIDADE**

| **1 - IDENTIFICAÇÃO** | | | |
|---|---|---|---|
| OES / OFB Nº: | | Contrato Nº: | |
| Objeto: | | | |
| Fase do Contrato: | | | |
| Unidade: | | | |
| Nome do Projeto: | | | |
| Percentual (%) de Conclusão: | | | |

| **2 - SOLICITAÇÃO DE APLICAÇÃO DE PENALIDADE** | |
|---|---|
| Penalidade solicitada | |
| Fundamento da Ocorrência (TR/PB): | |

| **3 - RELATO DOS FATOS** | |
|---|---|
| **Descrição:** | *[Descrever detalhadamente a(s) ocorrência(s) que ensejará(ão) a aplicação de penalidade]* |

| **GESTOR** |
|---|
| Encaminha-se à <*nome da área administrativa competente*> para a adoção das providências que entender oportunas.<br><br>_____, _____ de _____ de 20_____<br><br>_____<br><*Nome*><br>Matrícula: <*Matr.*> |

**ANEXO F DO TERMO DE REFERÊNCIA**

**TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Contrato Nº: | | OES / OFB Nº: | |
| Objeto: | | | |
| Contratada: | | | |
| Gestor do Contrato: | | | |
| Fiscal Demandante do Contrato: | | | |

Por este instrumento, os servidores acima identificados atestam, para fins de cumprimento do disposto no art. 73, incisos I e II, alínea "b" da Lei n. 8.666/1993, que o(s) serviço(s) ou bem(ns) integrantes da Ordem de Execução de Serviço ou de Fornecimento de Bens, respectivamente, acima identificada possui(em) qualidade compatível com a especificada no Termo de Referência / Projeto Básico do Contrato supracitado.

*[Indicar eventuais desconformidades, desde que dentre os níveis aceitáveis, para subsidiar redução de valor quando da emissão da nota fiscal, quando for o caso]*

| **CONTRATANTE** | |
|---|---|
| **Gestor do Contrato** | **Fiscal Demandante** |
| _____<br><Nome><br>Matrícula: <Matr.> | _____<br><Nome><br>Matrícula: <Matr.> |
| _____, _____ de _____ de 20_____. | |

**ANEXO G DO TERMO DE REFERÊNCIA**

**PARQUE COMPUTACIONAL DO TRE/RN**

| Parque Computacional do TRE-RN | | |
|---|---|---|
| Item | Descrição | Total |
| 1 | *Notebook Dell i5420* | 33 |
| 2 | *Notebook HP* 4430/6445/6535/6710 | 72 |
| 3 | *Notebook Lenovo Thinkpad EDGE* | 99 |
| 4 | *Notebook Apple* | 2 |
| 5 | *Notebook* Positivo *Master* N250 I | 29 |
| 6 | *Notebook* Lenovo *Thinkpad* 14 SSD 120GB | 30 |
| 7 | *Notebook* Lenovo *Thinkpad* 14 HD 500GB | 80 |
| 8 | *Notebook* recebido do TRE-PB | 70 |
| 9 | *Notebook Daten* DCM3A-4 | 84 |
| 10 | *Notebook* VAIO Fe | 37 |
| 11 | TOTAL | 486 |
| 12 | Microcomputador *HP* 6500/8300 | 481 |
| 13 | Microcomputador *Dell* OptiPlex 790 | 120 |
| 14 | Microcomputador *Itautec Infoway* SM330 | 107 |
| 15 | Microcomputador Lenovo M57P | 138 |
| 16 | Microcomputador Positivo I5PE | 100 |
| 17 | Microcomputador *Daten* DT02 | 149 |
| 18 | Microcomputador *Apple* | 2 |
| 19 | Microcomputador *HP EliteDesk* 800GI SFF | 173 |
| 20 | Microcomputador Lenovo MT-M6073-BA4 | 44 |
| 21 | Microcomputador UPD *Daten* DC2A | 50 |
| 22 | Microcomputador Positivo *Master* D820 | 200 |
| 23 | Microcomputador Positivo *Master* D8200 | 219 |

| | | |
|---|---|---|
| 24 | Microcomputador *Dell* 7070 17 | 12 |
| 25 | Microcomputador *HP* Elitedesk 800G4 | 4 |
| 26 | TOTAL | 1799 |
| 27 | Monitor | 1559 |
| 28 | Estabilizador 300VA | 970 |
| 29 | Estabilizador 1000VA | 424 |
| 30 | *Nobreak* 700VA | 137 |
| 31 | *Nobreak* 1400VA | 83 |
| 32 | Impressora Laser | 246 |
| 33 | Impressora Multifuncional Laser | 395 |
| 34 | Impressora Matricial | 401 |
| 35 | Impressora Multifuncional Jato de Tinta | 70 |
| 36 | Impressora Térmica | 11 |
| 37 | Servidor de Impressão | 182 |
| 38 | *Switch* 08 portas | 610 |
| 39 | Projetor | 29 |
| 40 | Telefone *IP (VOIP)* | 273 |
| 41 | *HD* EXTERNO | 10 |
| 42 | Tablet | 15 |
| 43 | *Apple iPad Air* | - |
| 44 | *Apple iPad Mini* | 5 |
| 45 | *Gateway VPN* | 80 |
| 46 | *Web Cam* | 4 |
| 47 | Microfone | 70 |
| 48 | Apontador *Laser* para apresentação | - |
| 49 | Caixa de Som | 203 |

**ANEXO H DO TERMO DE REFERÊNCIA**

**PARQUE DE *SOFTWARE* DO TRE/RN**

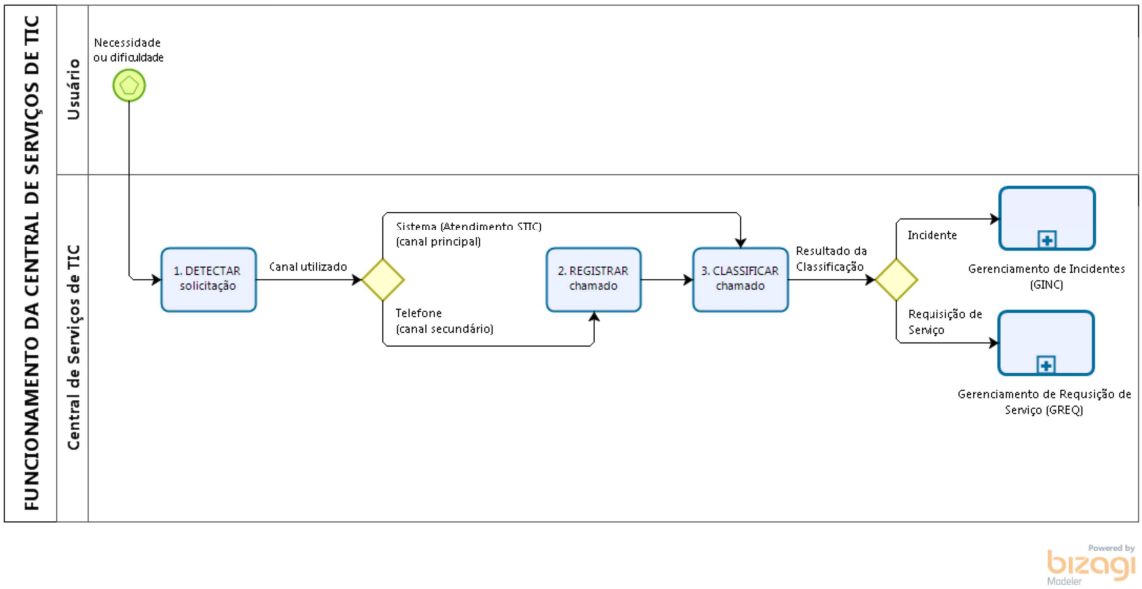
| PARQUE DE *SOFTWARE* DO TRE/RN – QUANTIDADE DE LICENÇAS DE USO | | |
|---|---|---|
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** | **QUANT.** |
| 1 | *Abbyy Fine Reader* | 2 |
| 2 | *Adobe Creative Cloud* | 1 |
| 3 | *Adobe Creative Suite 3.0 Web Premium* | 1 |
| 4 | *Adobe Creative Suite 3.0 Web Standard* | 2 |
| 5 | *Adobe CS4 Web Premium Windows* – Inglês *(Upgrade)* | 1 |
| 6 | *Adobe CS4 Web Standard Windows* – Inglês *(Upgrade)* | 1 |
| 7 | *Adobe Design Premium Collection CS5 Full Ingles (*Plataforma *Apple)* | 1 |
| 8 | *Adobe Dreamweaver CS3* | 7 |
| 9 | *Adobe Dreamweaver CS4 10.0* | 2 |
| 10 | *Adobe Dreamweaver CS5* | 1 |
| 11 | *Adobe Fireworks CS3 9.0* | 1 |
| 12 | *Adobe Incopy CS3* | 1 |
| 13 | *Adobe Photoshop CS3 10 Windows* – Português | 1 |
| 14 | *Adobe Photoshop CS4 11.0 Full Windows* – Português | 1 |
| 15 | *Adobe Photoshop CS4 11.0 Windows* – Inglês *(Upgrade)* | 1 |
| 16 | *Adobe Photoshop CS4 Windows* – Português | 1 |
| 17 | *Adobe Photoshop CS5* | 1 |
| 18 | *Adobe Premiere Pro CS4 4.0 Full Windows* – Inglês | 1 |
| 19 | *Apple Aperture 3 Full* | 1 |
| 20 | *Autodesk Autocad 2007* | 1 |
| 21 | *Autodesk Autocad 2007 Upg from ACAD 2006* | 1 |
| 22 | *Autodesk Autocad Revit Architecture Suite 2008 DVD Eng Upg From 2007* | 2 |
| 23 | *Autodesk Autocad Revit Architecture Suite 2008 Trade In* | 2 |
| 24 | *Autodesk Building Design Suite Premium 2015 New Eng-Port* | 1 |
| 25 | *Autodesk Building Design Suite Premium 2015 New Eng-Port* | 1 |
| 26 | *Corel Draw Graphics Suite 2017 SNGL User License* | 2 |
| 27 | *Corel Draw Graphics Suite X3* | 1 |
| 28 | *Corel Draw Graphics Suite X4* | 1 |
| 29 | *Corel Draw X5 Full (*Plataforma *Windows)* | 1 |
| 30 | Dicionário Eletrônico *Web* Aurélio | 30 |
| 31 | *Jaws Pro Jaws 2020* | 1 |
| 32 | *Microsoft Office 2000 Professional* | 2 |
| 33 | *Microsoft Office 2000 Standard* | 150 |

| | | |
|---|---|---|
| 34 | *Microsoft Office 2003 Professional* | 28 |
| 35 | *Microsoft Office 2003 Standard* | 222 |
| 36 | *Microsoft Office 2007 Professional* | 2 |
| 37 | *Microsoft Office 2007 Professional Plus* | 7 |
| 38 | *Microsoft Office 2010 Professional* | 3 |
| 39 | *Microsoft Office 2016 Home and Business* | 10 |
| 40 | *Microsoft Office 2016 Pro Plus* | 1 |
| 41 | *Microsoft Office 2019* | 4 |
| 42 | *Microsoft Office 97 Professional* | 11 |
| 43 | *Microsoft Office 97 Standard* | 201 |
| 44 | *Microsoft Office XP Professional* Português *(OPEN LICENSE)* | 1 |
| 45 | *Microsoft Office XP Standard (OPEN LICENSE)* | 6 |
| 46 | *Microsoft Office XP Standard (OPEN LICENSE)* | 26 |
| 47 | *Microsoft Professional 2007* | 2 |
| 48 | *Microsoft Project Professional 2007* | 12 |
| 49 | *Microsoft Project Server 2007* | 1 |
| 50 | *Microsoft Project Server 2007 – CALS* | 15 |
| 51 | *Microsoft System Center Configuration Manager 2007 Client* | 750 |
| 52 | *Microsoft System Center Configuration Manager 2007 R3 + SQL Server* | 1 |
| 53 | *Microsoft System Center Service Manager 2010 + SQL Server* | 1 |
| 54 | *Microsoft System Center Service Manager 2010 Client* | 750 |
| 55 | *Microsoft Vision Professional 2007* | 2 |
| 56 | *Microsoft Windows 2008 Web Server* | 3 |
| 57 | *Microsoft Windows Server (2008) 2016 R2 – CALS* | 596 |
| 58 | *Microsoft Windows Server (2008) 2016 R2 – CALS* | 490 |
| 59 | *Microsoft Windows Server (2012) - CALS* | 450 |
| 60 | *Microsoft Windows Server (2008) 2016 R2 Datacenter* | 2 |
| 61 | *Microsoft Windows Server (2008) 2016 R2 Datacenter* | 2 |
| 62 | *Microsoft Windows Server (2008) 2016 Standard* | 6 |
| 63 | *Microsoft Windows Server 2003 – CALS* | 300 |
| 64 | *Microsoft Windows Server 2003 Enterprise* | 2 |
| 65 | *Microsoft Windows Server 2003 Standard* | 10 |
| 66 | *N-15_9 – EMC-C1005489452-3U DAE* | 4 |
| 67 | *Microsoft Windows Server 2008 Enterprise* | 1 |
| 68 | *Powtoon Pro+* | 3 |
| 69 | *Red Hat Enterprise Linux Virtual Guest Premium* | 3 |
| 70 | *Red Hat Enterprise Virtualization For Servers* | 1 |
| 71 | *1.05 Red Hat Enterprise Linux Serve Standardql* | - |
| 72 | *Remote Protection Suite For VNX5300* | 1 |
| 73 | *Volare – Software d*e Obras | 1 |

| | | |
|---|---|---|
| 74 | *Zoom Conference* | 5 |

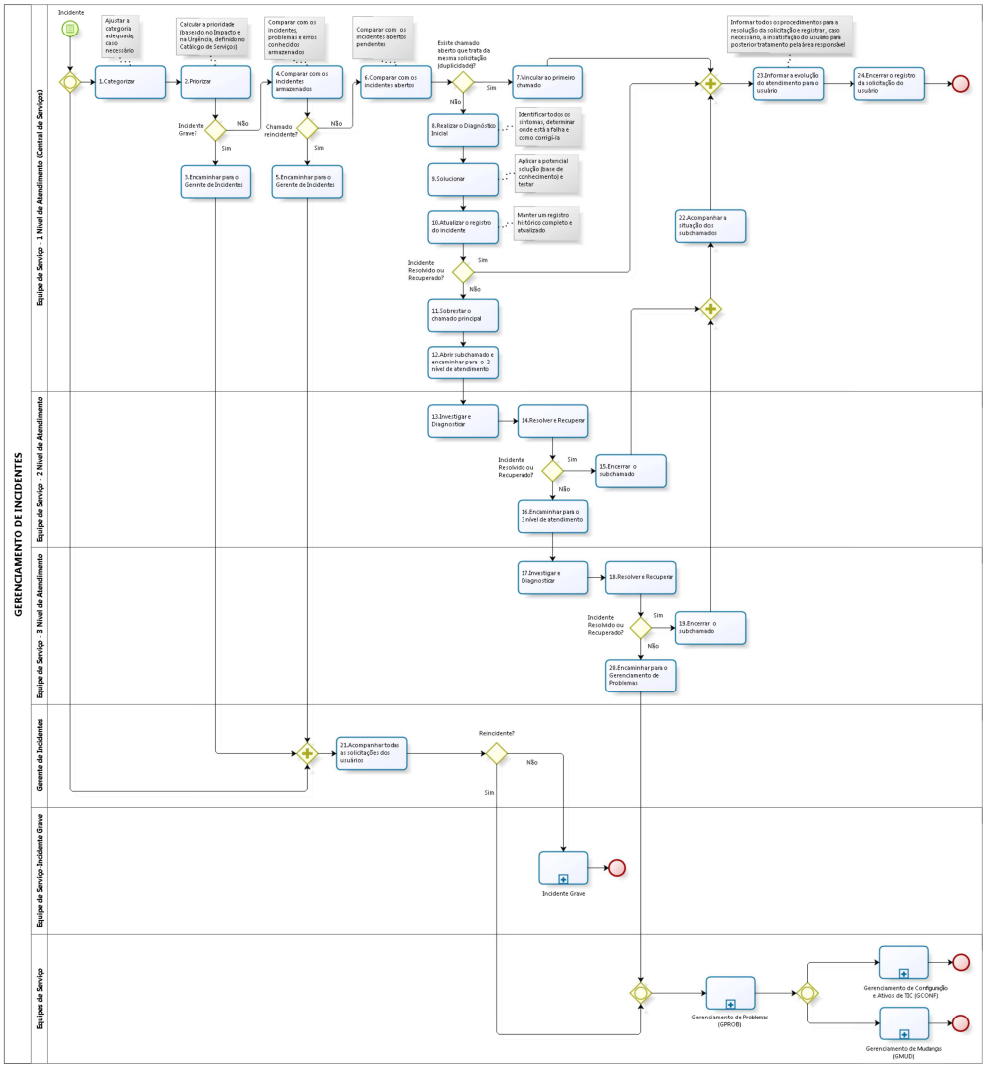
## ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA

## PROCESSO DE GESTÃO DE TIC – FUNCIONAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC



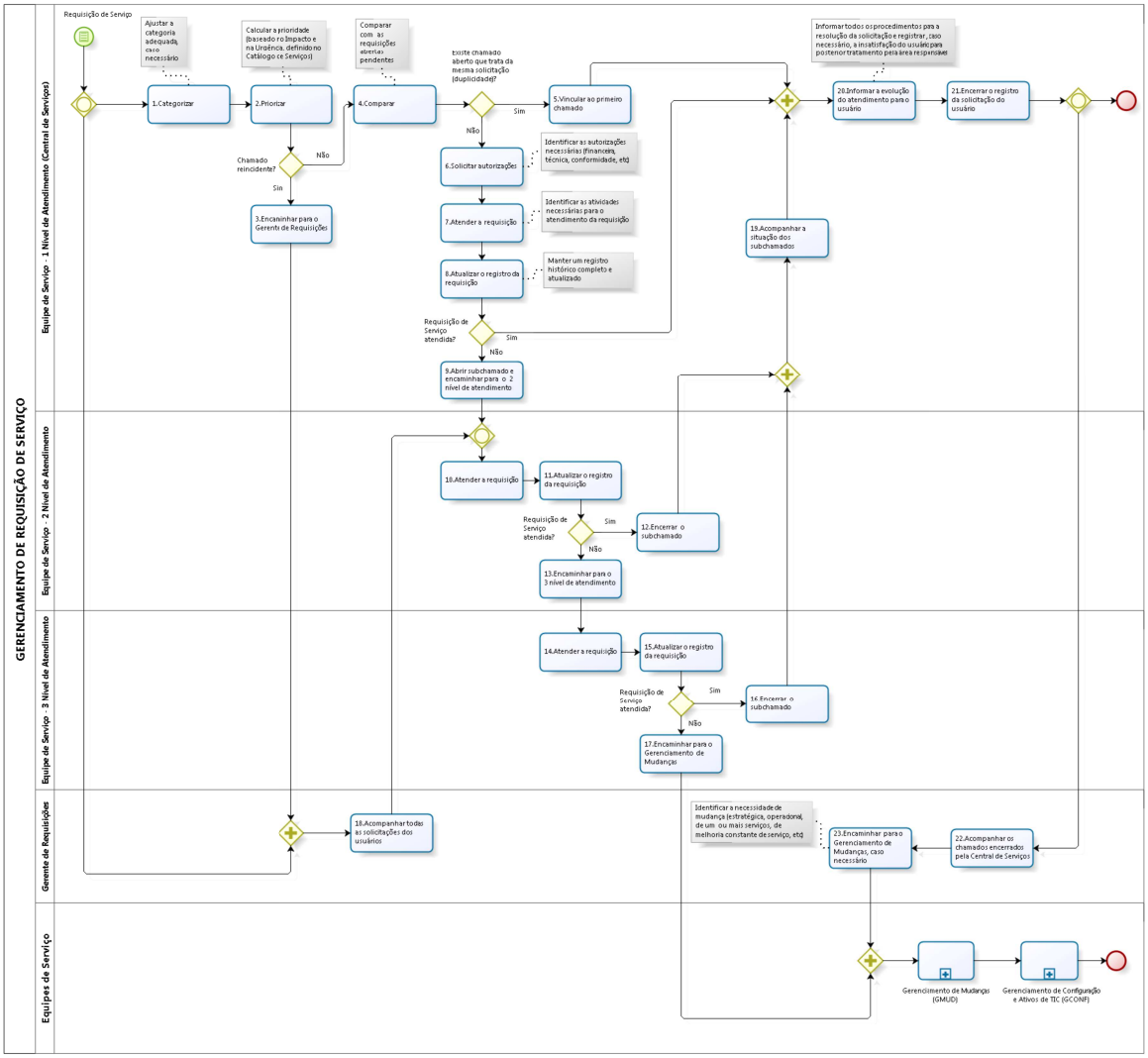
# ANEXO J DO TERMO DE REFERÊNCIA

## PROCESSO DE GESTÃO DE TIC – GERENCIAMENTO DE INCIDENTES



# ANEXO K DO TERMO DE REFERÊNCIA

## PROCESSO DE GESTÃO DE TIC – GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS



# ANEXO L DO TERMO DE REFERÊNCIA

## CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

**CONSIDERAÇÕES INICIAIS**

1.1 O Catálogo de Serviços é "a expressão da capacidade operacional do provedor dentro do contexto de um cliente ou de um mercado.

1.1 Cliente e usuários são conceitos diferentes.

1.2 Cliente é a alta administração, os gestores dos serviços ou o Comitê Diretivo de Tecnologia da Informação e Comunicação (CDTICC).

1.3 Usuários são as pessoas que efetivamente utilizam o serviço no seu cotidiano.

1.2 O Acordo de Nível de Serviço é "a essência do Gerenciamento de Serviços, um Contrato 'virtual' entregue à organização de TIC e seus clientes, buscando articular em detalhes quais serviços serão entregues, e quais as características de qualidade e quantidade, como performance e disponibilidade dos serviços" (definição dada pela ITIL, versão 3).

***2.1*** A *Information Technology Infrastructure Library – ITIL* é um *framework* para as "melhores práticas" de Gerenciamento de Serviços de TIC. A *ITIL* oferece uma abordagem sistemática para a entrega de serviços de TIC com qualidade (definição dada pela *ITIL*, versão 3).

***2.2*** Serviço é definido como "um meio de entregar valor para o cliente através da facilitação de resultados que os clientes desejam obter sem incorrer em específicos custos ou riscos" (definição dada pela *ITIL*, versão 3).

***1.2.2.1.*** Serviço não é sistema, solução ou infraestrutura. Serviço é um conceito mais amplo. Envolve tudo que é necessário à entrega do valor almejado pelo cliente.

1.2.2.2. O valor de um serviço é medido pela sua utilidade (para que o serviço existe – conjunto de funcionalidades do serviço) e sua garantia (como o serviço é entregue pela área de TIC – segurança, disponibilidade, suporte, entre outros).

***1.2.2.3.*** O valor do serviço é definido pelo cliente, de acordo com a capacidade de prestação de serviços da área de TIC e os custos que envolvem a entrega do valor – Acordo de Nível de Serviço (ANS ou *SLA*, no idioma inglês). Em muitos casos, o usuário reconhece o serviço através do nome do sistema. Neste caso, o nome do sistema é usado para identificar o serviço.

1.3 O Catálogo de Serviços deve contemplar as ações que área de TIC realiza relacionadas aos serviços.

1.4 Alguns atributos do serviço não aparecerão no Catálogo de Serviços publicado aos usuários.

1.5 Existem dois Catálogos de Serviço: o técnico (interno à área de TIC) e o do usuário (publicado). Isso é definido através do público-alvo das ações do serviço. Ele tem dois aspectos: o Catálogo de Serviços de negócios e o Catálogo de Serviços técnico.

5.1 A partição de negócio define como mapear os processos de negócio críticos para entregar serviços de TIC, e mantém os detalhes do relacionamento entre todos os componentes, permitindo a visão do cliente junto ao Catálogo de Serviços.

5.2 A partição técnica é o aspecto do Portfólio de Serviços que não é visível ao cliente, contendo detalhes da composição técnica do serviço, permitindo a visão do Catálogo de Serviços pelo provedor de serviços" (definição dada pela ITIL, versão 3).

1.6 Uma Equipe de Serviço não é necessariamente um setor, mas um grupo de pessoas que se recomenda estar encapsulada em um setor. Um setor pode conter uma ou mais Equipes de Serviço. Um técnico pode estar em uma ou mais Equipes de Serviço (neste caso, recomenda-se que todas estejam no mesmo setor).

1.7 A Central de Serviços pode encapsular uma ou mais Equipes de Serviço (atendimento, serviço de campo, atendimento remoto, por exemplo).

***7.1*** A Central de Serviços é uma função que atende aos usuários. Sem uma 'Central de Serviços' (um ponto único de contato) para abertura e acompanhamento das solicitações, o próprio usuário é quem precisa ter o conhecimento sobre qual equipe era responsável pela solução de seu problema.

***7.2*** A Central de Serviços "é uma unidade funcional com um número de membros da equipe que estão em acordo com a variedade de eventos de serviço" (definição dada pela ITIL, versão 3). Ou seja, um grupo de pessoas especializadas e recursos necessários para realizar processos e atividades, onde cada função possui seu próprio corpo de conhecimento, possibilitando uma otimização sobre os resultados específicos.

## *2 METODOLOGIA*

***1.1*** O Catálogo de Serviços de TIC foi elaborado tomando-se por base os processos de trabalho contidos na Cadeia de Valor do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte, que está publicada no sítio de *Intranet* do TRE/RN[1], aprovada no Comitê Executivo de TIC (CETIC) em maio/2016, tendo sido adotadas as seguintes ações, objetivando a elaboração de uma tabela de serviços e de seus atributos (conjunto elementar de atributos):

***1.1*** ***Identificação dos (macro) processos essenciais de negócio.***

***1.2*** ***Identificação dos processos de apoio aos processos essenciais.***

***1.3*** ***Identificação dos serviços de TIC que sustentam os processos de negócio.***

***1.4*** ***Identificação dos componentes do serviço (opcional).***

1.2 No Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC), para o quinquênio 2016/2020, foi instituído o Indicador "Modelagem de Processos de TIC", que mede o quantitativo dos principais processos de trabalho e tem por objetivo garantir o aprimoramento da área de TIC, por meio da padronização e melhoria de seus processos de trabalho, ficando a sua medição sob a responsabilidade do Comitê Executivo de TIC (CETIC).

***1.3*** Para fins de agrupamento do conjunto de processos internos da STIE, foram convencionadas algumas divisões, onde foi definido o PROCESSO DE GESTÃO DE TIC 12 denominado de GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC e que tem como objetivo planejar e controlar o catálogo de serviços prestados pela área de TIC, abrangendo a sua elaboração, utilização e manutenção, com base nas boas práticas preconizadas pela ITIL.

***1.4*** Considerando a diversidade de serviços específicos disponíveis, foram incluídos neste catálogo um conjunto dos serviços comuns prestados no âmbito da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte tratando-se, nesse caso, de rol não exaustivo e dinâmico, cabendo revisões periódicas de forma a mantê-lo sempre atualizado, a partir da estrutura mínima, tal como nome e número do serviço, categoria, descrição do serviço, gestor, unidade responsável, tipo, público-alvo, processo de negócio sustentado pelo serviço e macroprocesso relacionado ao processo de negócio, representada através de um MODELO DE SERVIÇO.

## *3* MODELO DE SERVIÇO

| **Serviço:** | **Nº:** |
|---|---|
| <Nome do serviço e que o permite identificar unicamente> | <número> |
| **Categoria:** | |
| <Agrupamento de serviços com características comuns> | |
| **Descrição do serviço:** | |
| <Descrição que explica o serviço e que delimita o escopo compreendido por ele. Se necessário, deve conter o anti-escopo, que descreve o que não está compreendido no serviço> | |

| **Gestor do serviço:** | **Unidade:** |
|---|---|
| <Responsável por gerenciar um ou mais serviços, através de todo o seu ciclo de vida, representando e identificando pontos de melhoria no serviço> | <Sigla da unidade> |
| **Tipo** | **Público-alvo:** |
| <Identifica se é um Incidente ou Requisição de Serviço> | <Solicitante do serviço> |

| **Processo de negócio sustentado pelo serviço:** | **Macroprocesso relacionado ao processo de negócio:** |
|---|---|
| <Processos de negócio que é sustentado pelo serviço> | <Macroprocesso essencial, relacionado ao processo de negócio, que é sustentado pelo serviço> |
| <Processos de negócio que é sustentado pelo serviço> | <Macroprocesso essencial, relacionado ao processo de negócio, que é sustentado pelo serviço> |

## *4* CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC – INFRAESTRUTURA

| SERVIÇO | DESCRIÇÃO | TAREFA |
|---|---|---|
| 01 | **Substituição ou instalação de Estação de Trabalho (*Desktop*)** | ***D-001*** |
| 02 | **Substituição ou instalação de Periféricos de TI** | ***D-002*** |
| 03 | **Acompanhamento para suporte presencial de Eventos e Plantões** | ***D-003*** |
| 04 | **Operação da Central de Serviços de TIC (*Service Desk*)** | ***S-001*** |
| 05 | **Resolução dos chamados de suporte a usuários** | ***S-002*** |
| 06 | **Verificação e teste de equipamentos de TI (emissão de parecer técnico)** | ***S-003*** |
| 07 | **Elaboração de Documentação Técnica (Base de Conhecimento)** | ***S-004*** |
| 08 | **Resolução dos chamados de suporte a usuários – baixa complexidade** | ***S-005*** |
| 09 | **Configuração de acesso à rede de dados** | ***S-006*** |

## *5* TABELA DE TAREFAS – DESCRIÇÃO

| 1º NÍVEL | |
|---|---|
| **TAREFA** | **DESCRIÇÃO** |
| 1 | Recepcionar, categorizar e priorizar todas as requisições de serviços e incidentes direcionados à área de TIC |
| 2 | Atender às requisições de serviços e resolver os incidentes de forma remota, tais como o suporte quanto à instalação e à configuração, além de orientações técnicas em relação ao uso de funcionalidades e facilidades de sistemas e demais aplicativos, de equipamentos de informática e seus suprimentos, aplicando solução de contorno ou definitiva disponível na base de conhecimento |
| 3 | Escalonar as requisições de serviços não atendidas e os incidentes não solucionados pela Central de Serviços de TIC para os responsáveis da STIE pelo atendimento de segundo e terceiro níveis, com base nos níveis de serviços acordados |
| 4 | Contribuir para a identificação do problema |
| 5 | Monitorar, de forma contínua, a situação das requisições de serviços e incidentes registrados, acompanhando o progresso de atendimento e prestando informações aos usuários, quando necessário |
| 6 | Manter os usuários informados sobre mudanças ocorridas nos níveis de serviços acordado |
| 7 | Encerrar as requisições de serviços e os incidentes, após a confirmação da satisfação pelo usuário da solução definitiva ou de contorno aplicada |
| 8 | Fornecer informações padronizadas aos usuários |

| 2º NÍVEL | |
|---|---|
| **TAREFA** | **DESCRIÇÃO** |
| 1 | Prestar suporte técnico da área de TIC à equipe técnica de atendimento a usuários (Central de Serviços de TIC), tanto por meio de central telefônica nas dependências da JUSTIÇA ELEITORAL quanto via requisição de serviços através de sistema próprio, correio eletrônico, acesso remoto e qualquer outra forma de comunicação eletrônica, implementada com base em uma equipe de campo alocada nas dependências da JUSTIÇA ELEITORAL: |
| | Prestar suporte técnico presencial da área de TIC, resolvendo os chamados repassados pelas áreas via sistema de controle adotado TRE/RN, dentro dos parâmetros definidos para cada atendimento |
| | Prestar o suporte técnico da área de TIC, compreendendo os serviços e atividades inerentes aos sistemas operacionais adotados pela JUSTIÇA ELEITORAL para os usuários, pacotes de serviços para estações, ferramentas de acesso e comunicação e aplicações de sistemas específicos, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério da JUSTIÇA ELEITORAL |
| | Prestar suporte técnico da área de TIC nos itens de configuração, como microcomputadores, *notebooks*, dispositivos móveis, periféricos (impressoras, *scanners*, etc) e demais equipamentos de TIC e seus componentes internos, bem como cabeamento estruturado e demais elementos que compõem a infraestrutura de TIC |
| 2 | Prestar suporte técnico da área de TIC aos usuários finais quanto a sistemas operacionais, em produção, aplicativos e agentes de softwares especialistas nas estações de trabalho adotados pela JUSTIÇA ELEITORAL: |
| | Verificar requisitos de instalação |
| | Executar os procedimentos operacionais e de instalação de *software* em conformidade com as documentações existentes e as boas práticas de mercado |
| | Realizar configurações necessárias |
| | Testar funcionamento do software |
| | Detectar, analisar e resolver os problemas de funcionalidade, configuração e parametrização |
| 3 | Prestar suporte técnico da área de TIC aos usuários finais nos itens de configuração, como microcomputadores, *notebooks*, dispositivos móveis, periféricos (impressoras, *scanners*, etc) e demais equipamentos de TIC e seus componentes internos, bem como cabeamento estruturado e demais elementos que compõem a infraestrutura de TIC: |
| | Movimentar e remanejar equipamentos de TIC, incluindo conexão física e passagem de cabos por pisos e mesa |

| 2º NÍVEL | |
|---|---|
| | Instalar e configurar equipamentos de TIC e materiais de comunicação de dados |
| | Verificar, instalar física/lógica e trocar periféricos como *scanners*, impressoras e componentes internos |
| | Validar (incluindo o acompanhamento e registro) consertos efetuados por assistências técnicas |
| | Operar e testar redes, equipamentos de comunicação de infraestrutura, dados e armazenamento físico e lógico |
| 4 | Acompanhar em tempo integral eventos, palestras, reuniões, plantões em horários diferenciados e finais de semana: |
| | Prestar plantão no local do evento, efetuar atendimento e suporte técnico da área de TIC, inclusive referente às dúvidas para demandas de microinformática (microcomputadores, *notebooks* e periféricos, acesso e conectividade de rede, compatibilização de arquivos e outros) |
| | Documentar, conforme padrão do demandante, os serviços executados incluindo relatório de atividades executadas |
| 5 | Implantar, manter e disponibilizar a documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados: |
| | Gerar e ajustar as documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões |
| | Registrar, em livros ou aplicações apropriadas, todas as ocorrências de falhas identificadas, correções, intervenções, manutenções e instalações que cada serviço for submetido |
| | Gerar relatório de ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pela JUSTIÇA ELEITORAL como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas |
| 6 | Emitir parecer técnico para fins de verificação da conformidade das especificações técnicas de equipamentos, softwares e consumíveis de informática adquiridos pelo TSE e/ou TRE/RN, objetivando o aceite técnico |
| 7 | Analisar e propor soluções adequadas para o ambiente computacional da JUSTIÇA ELEITORAL, sob orientação da equipe de coordenação, gerência e fiscalização |
| 8 | Administração de Infraestrutura de Sistemas: |
| | Prestar o suporte, configurar, customizar, parametrizar e implantar sistemas operacionais de redes visando manter a disponibilidade e a performance dos sistemas |
| | Configurar e administrar equipamentos de TIC, servidores de mensageria e editoração eletrônica, arquivos, aplicação, intranet, internet, extranet, |

| 2º NÍVEL | |
|---|---|
| | impressão e outros de controles e de gestão, além dos controladores de domínio nos diversos ambientes operacionais da JUSTIÇA ELEITORAL |
| | Manter a infraestrutura de rede, compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional da JUSTIÇA ELEITORAL (*hardware* e *software*), no que diz respeito à sua infraestrutura de rede corporativa (física e lógica), servidores e estações de trabalho, administração de rede e segurança física e lógica, em ambientes operacionais, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e conexão, serviços de *proxy* e antivírus, rede independente de armazenamento de dados e unidades robóticas de *backup* com uso de ferramenta profissional corporativa, roteadores e *switches* em vários níveis, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério da JUSTIÇA ELEITORAL |
| | Parametrizar, operar e realizar auditoria técnica de rede |
| | Manter e prestar o suporte a todo o ambiente de *software* básico de rede, requerendo a realização de estudos comparativos, testes e homologação de configurações |
| | Operar, prestar o suporte e acompanhar os sistemas em produção |
| | Prestar o suporte, configurar, customizar e parametrizar servidores de aplicação, visando manter a disponibilidade e a performance dos sistemas |
| | Implantar, configurar e parametrizar sistemas em servidores de aplicação |
| | Analisar "*logs*", ferramentas e *softwares* corporativos, com anotações em ferramentas apropriadas e geração de relatórios estatísticos |
| 9 | Administrar Banco de Dados: |
| | Integrar informações |
| | Administrar bases de dados |
| | Monitorar e auditar os dados |
| | Avaliar performance e de capacidade de banco de dados |
| | Executar as atividades de planejamento, implantação, monitoramento, controle, suporte e manutenção de bases de dados de sistemas, com o objetivo de garantir o armazenamento, acesso, consistência, integridade, disponibilidade e segurança das informações utilizadas pelos usuários internos e externos da JUSTIÇA ELEITORAL |
| | Prestar o suporte técnico aos que desenvolvem sistemas com a utilização de tecnologias, ferramentas e o banco de dados disponíveis no ambiente existente |
| | Manter as diversas bases de dados, compreendendo os serviços e atividades inerentes à administração de Sistemas de Gerenciamento de Bancos de Dados (SGBD) corporativos e auxiliares, tais como: *ORACLE*, *PostgreSQL*, |

| 2º NÍVEL | |
|---|---|
| | *MariaDB/MySQL*, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério da JUSTIÇA ELEITORAL. |
| | Administrar dados e informações |
| | Desenvolver bases de dados corporativas |
| | Manter e desenvolver rotinas para extração de dados e geração de relatórios em ambiente baseado em bancos de dados relacionais e não-relacionais, utilizando técnicas de mineração de dados, *business-intelligence* e *big-data* |

## 6 TABELA DE TAREFAS - LISTA DE ATIVIDADES

| *TAREFA Nº D-001*<br>*COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA*<br>Quadro estimativo | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | **TIPO:** | **DEMANDA** |
| | | | **Custo Unitário em UST** | **1** |
| **Tarefa/Demanda:**<br>**Substituição ou instalação de Estação de Trabalho (*Desktop*)** | | **Objetivo:**<br>Efetuar a substituição ou instalação da estação de trabalho (microcomputador/*notebook*) de um usuário final incluindo configuração de perfil, migração de dados e sistemas e instalação em rede | | |
| **LISTA DE ATIVIDADES** | | | | |
| **Item** | **Complexidade (*)** | **Atividade** | **Formulação do Custo** | **Esforço Total** |
| 01 | I | Elaborar planejamento com pré-requisitos das configurações e procedimentos a serem efetuados | 0,1 hora x I | 0,1 |
| 02 | B | Movimentar fisicamente os equipamentos que serão utilizados | 0,2 hora x B | 0,2 |
| 03 | B | Efetuar a instalação ou substituição do equipamento incluindo o recolhimento do equipamento antigo (cabos e acessórios), caso necessário, a cópia dos arquivos, configurações e demais dados, montagem e conexões físicas e lógicas necessárias como rede elétrica, cabeada, instalação de imagem padrão do sistema operacional e demais *softwares*, configuração de protocolos, itens de rede, mapeamentos entre outros | 0,6 hora x B | 0,6 |
| 04 | B | Documentar, conforme padrão do demandante, os serviços executados | 0,1 hora x B | 0,1 |
| **CUSTO FINAL PARA A TAREFA – UST** | | | | **1** |

(*) **B**aixa. **I**ntermediária. **M**ediana. **A**lta. **E**specialista.

| RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS | NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 5.2.13.2 do Termo de Referência) (**) |
|---|---|
| 1. Qualidade expressamente definida em contrato. | Indicador 1: IIA |
| 2. Entregar dentro do prazo e horário definido. | Indicador 2: ICS |

**PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES**

1. Esta tarefa é valida para os ambientes *Windows.*
2. Caso o prazo não seja suficiente, deverá, durante a fase de execução, solicitar expansão do mesmo e justificar os motivos.
3. Quando a troca do equipamento não puder ser atendida por solicitação ou ausência do usuário, a demanda poderá ser suspensa após histórico e acordo com a área fiscalizadora.
4. A documentação deverá ser formatada conforme padrões e modelos existentes e submetido para aprovação.
5. Considera-se como requisito de instalação identificar e cadastrar o equipamento como item de Configuração do sistema de gestão de inventário de TIC do CONTRATANTE.

**PERFIL PROFISSIONAL**

- O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação técnica de nível médio em TI e/ou eletrônica.
- Certificação *MCP* (ou título de profissional certificado *Microsoft* equivalente ou superior) para o ambiente *Windows*, *LPIC*-1 (ou título equivalente ou superior) para *Linux*.
- Certificado de conclusão de curso relativo a Qualidade e Excelência no atendimento, ou afins, com no mínimo **08 (oito) horas** de duração e que tenha ocorrido no máximo há **02 (dois) anos**.
  - **Capacidade de expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada.**
  - **Habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza visando sempre atender suas necessidades.**
  - **Habilidade de trabalhar em equipe somando-se profissionalmente aos demais componentes.**
  - Comportamento e ética para atendimento.

(**) **IIA** = **Í**ndice de **I**nício de **A**tendimento no prazo. **ICS** = **Í**ndice de **C**hamados **S**olucionados no prazo.

| *TAREFA Nº D-002*<br>*COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA*<br>Quadro estimativo | |
|---|---|
| **TIPO:** | **DEMANDA** |
| **Custo Unitário em UST** | **1** |
| **Tarefa/Demanda:**<br>**Substituição ou instalação de Periféricos de TIC** | **Objetivo:**<br>Efetuar a substituição ou instalação de periféricos de TIC como impressoras, *scanners*, etc, incluindo configuração, instalação de *drivers* e *softwares* e compartilhamento |

**LISTA DE ATIVIDADES**

| Item | Complexidade (*) | Atividade | Formulação do Custo | Esforço Total |
|---|---|---|---|---|
| 01 | I | Elaborar planejamento com pré-requisitos das configurações e procedimentos a serem efetuados | 0,1 hora x I | 0,1 |
| 02 | B | Movimentar fisicamente os equipamentos que serão utilizados | 0,1 hora x B | 0,1 |
| 03 | B | Efetuar a substituição ou instalação do equipamento incluindo o recolhimento do equipamento antigo (cabos e acessórios), caso necessário, a configuração e a conexão física e lógica | 0,2 hora x B | 0,2 |
| 05 | B | Documentar, conforme padrão do demandante, os serviços executados | 0,1 hora x B | 0,1 |
| **CUSTO FINAL PARA A TAREFA – UST** | | | | **0,5** |

(*) **B**aixa. **I**ntermediária. **M**ediana. **A**lta. **E**specialista

| **RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS** | **NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 5.2.13.2 do Termo de Referência) (**)** |
|---|---|
| 1. Qualidade expressamente definida em contrato. | Indicador 1: IIA |
| 2. Entregar dentro do prazo e horário definido. | Indicador 2: ICS |

**PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES**

1. Caso o prazo não seja suficiente, deverá, durante a fase de execução, solicitar expansão do mesmo e justificar os motivos.
2. Quando a troca do equipamento não puder ser atendida por solicitação ou ausência do usuário, a demanda poderá ser suspensa após histórico e acordo com a área fiscalizadora. A documentação deverá ser formatada conforme padrões e modelos existentes e submetido para aprovação.
3. Considera-se como requisito de instalação identificar e cadastrar o equipamento como item de Configuração do sistema de gestão de inventário de TI do CONTRATANTE.

**PERFIL PROFISSIONAL**

- O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação técnica de nível médio em TI e/ou eletrônica.
- Certificação *MCP* (ou título de profissional certificado *Microsoft* equivalente ou superior) para o ambiente *Windows*, *LPIC*-1 (ou título equivalente ou superior) para *Linux*.
- Certificado de conclusão de curso relativo a Qualidade e Excelência no atendimento, ou afins, com no mínimo **08 (oito) horas** de duração e que tenha ocorrido no máximo há **02 (dois) anos**.
  - **Capacidade de expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada.**
  - **Habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza visando sempre atender suas necessidades.**
  - **Habilidade de trabalhar em equipe somando-se profissionalmente aos demais componentes.**

  Comportamento e ética para atendimento.

(**) **IIA** = **Í**ndice de **I**nício de **A**tendimento no prazo. **ICS** = **Í**ndice de **C**hamados **S**olucionados no prazo.

| ***TAREFA Nº D-003*** <br> ***COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA*** <br> Quadro estimativo | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | **TIPO:** | **DEMANDA** |
| | | | **Custo Unitário em UST** | **1** |
| **Tarefa/Demanda:** <br> **Acompanhamento para suporte presencial de Eventos e Plantões** | | **Objetivo:** <br> Disponibilizar técnicos para acompanhamento em tempo integral (ou parcial) de eventos (palestras, reuniões, treinamentos, etc) e plantões em horários diferenciados, feriados e finais de semana. | | |
| **LISTA DE ATIVIDADES** | | | | |
| **Item** | **Complexidade (*)** | **Atividade** | **Formulação do Custo** | **Esforço Total** |
| 01 | I | Disponibilizar técnico com qualificação que deverá prestar plantão no local do evento, efetuar atendimento e suporte técnico da área de TIC, inclusive referente às dúvidas para demandas de microinformática (microcomputadores, *notebooks* e periféricos, acesso e conectividade de rede, compatibilização de arquivos e outros) | 0,8 hora x I | 0,8 |
| 02 | I | Documentar, conforme padrão do demandante, os serviços executados incluindo relatório de atividades executadas | 0,2 hora x I | 0,2 |
| **CUSTO FINAL PARA A TAREFA – UST** | | | | **1** |

(*) **B**aixa. **I**ntermediária. **M**ediana. **A**lta. **E**specialista.

| **RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS** | **NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 5.2.13.2 do Termo de Referência) (**)** |
|---|---|
| 1. Qualidade expressamente definida em contrato. | Indicador 1: IIA <br> Indicador 2: ICS |
| 2. Atender todas as demandas de usuários durante o evento. | |
| **PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES** | |
| 1. Esta tarefa é valida para os ambientes *Windows*. <br> 2. O custo apresentado será por hora de plantão realizado o qual deve coincidir com a quantidade de horas do evento. | |

| PERFIL PROFISSIONAL |
| --- |
| • O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação técnica de nível médio em TI e/ou eletrônica.<br>• Certificação *MCP* (ou título de profissional certificado *Microsoft* equivalente ou superior) para o ambiente *Windows*, *LPIC*-1 (ou título equivalente ou superior) para *Linux*.<br>• Certificado de conclusão de curso relativo a Qualidade e Excelência no atendimento, ou afins, com no mínimo **08 (oito) horas** de duração e que tenha ocorrido no máximo há **02 (dois) anos**.<br>  • **Capacidade de expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada.**<br>  • **Habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza visando sempre atender suas necessidades.**<br>  • **Habilidade de trabalhar em equipe somando-se profissionalmente aos demais componentes.**<br>  Comportamento e ética para atendimento. |

(**) **IIA** = **Í**ndice de **I**nício de **A**tendimento no prazo. **ICS** = **Í**ndice de **C**hamados **S**olucionados no prazo.

| ***TAREFA Nº S-001*** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ***COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA*** | | | | |
| Quadro estimativo | | | | |
| | | | **TIPO:** | **SUPORTE** |
| | | | **Custo Unitário em UST** | **0,5** |
| **Tarefa/Demanda:**<br>**Operação da Central de Serviços de TIC (*Service Desk*)** | | **Objetivo:**<br>Central de Serviços de TIC: ponto único de contato instalado nas dependências do TRE-RN para execução de atividades de recebimento, registro, análise, diagnóstico, suporte técnico remoto e encerramento de solicitações (incidentes e requisições) de usuários internos e externos de TIC, por meio da utilização de sistema de gestão de atendimento, fornecido pelo Tribunal.<br><br>Registro das solicitações e realização do atendimento de competência da equipe de primeiro nível em conformidade com a solicitação feita pelo cliente e de acordo com os padrões estabelecidos na base de conhecimento do *Service Desk*. | | |
| **LISTA DE ATIVIDADES** | | | | |
| **Item** | **Complexidade (*)** | **Atividade** | **Formulação do Custo** | **Esforço Total** |
| 01 | B | Recepcionar, categorizar e priorizar todas as requisições de serviços e incidentes direcionados à área de TIC.<br>Atender às requisições de serviços e resolver os incidentes de forma remota, tais como o suporte quanto à instalação e à configuração, além de orientações técnicas em relação ao uso de funcionalidades e facilidades de sistemas e demais aplicativos, de equipamentos de informática e seus suprimentos, aplicando solução de contorno ou definitiva disponível na base de conhecimento.<br>Escalonar as requisições de serviços não atendidas e os incidentes não solucionados pela Central de Serviços de TIC para os responsáveis da STIE pelo atendimento de segundo e terceiro níveis, com base nos níveis de serviços acordados.<br>Contribuir para a identificação do problema.<br>Monitorar, de forma contínua, a situação das requisições de serviços e incidentes registrados, acompanhando o progresso de atendimento e prestando informações aos usuários, quando necessário.<br>Manter os usuários informados sobre mudanças ocorridas nos níveis de serviços acordado.<br>Encerrar as requisições de serviços e os incidentes, após a confirmação da satisfação pelo usuário da solução definitiva ou de contorno aplicada.<br>Fornecer informações padronizadas aos usuários. | 0,5 hora x B | 0,5 |

| CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA | 0,5 |
|---|---|

(*) **B**aixa. **I**ntermediária. **M**ediana. **A**lta. **E**specialista

| RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS | NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 5.2.13.2 do Termo de Referência) (**) |
|---|---|
| 0. Qualidade expressamente definida em contrato | Indicador 1: IIA<br>Indicador 2: ICS |
| **PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES** | |
| 1. A Central de Serviços de TIC deverá operar em horário que contemple os expedientes da Sede e das Unidades do TRE-RN, que, atualmente, funcionam nos dias úteis, da seguinte forma:<br>• Zonas Eleitorais da Capital e Interior, das 8 às 14 h.<br>• Secretaria, de segunda a quinta-feira, das 13 às 19 h; e na sexta-feira, das 8 às 14 h.<br>• Havendo alteração no horário do Tribunal, a Central de Serviços de TIC deverá se adequar à nova situação.<br>2. A execução das tarefas contempla todo o período de atendimento do *Service Desk*, tais como:<br>• Expediente de 8 h às 19 h.<br>• Acompanhamento das Sessões Plenárias nas 3ª e 5ª feiras até o término das sessões.<br>• Plantões Extraordinários das Sessões Plenárias marcadas fora das 3ª e 5ª feiras.<br>• Plantões Extraordinários de finais de semana e feriados em Eleições Suplementares, Ação global, Mutirões Itinerantes, Plebiscitos e Referendos.<br>• Período Eleitoral (incluindo finais de semana e feriados) compreendido entre 90 (noventa) dias que antecedem as eleições até a data final para diplomação dos eleitos que ocorre em Dezembro.<br>• Os plantões deveram ser em regime de escala de revezamento, a ser providenciada pela CONTRATADA.<br>3. O atendimento será comprovado por meio das ferramentas de registro de chamados, documentações, relatórios, indicadores, logs e comunicações.<br>4. Quando existir pendências que necessitem de informações complementares, ou alguma exceção, a demanda poderá ser suspensa após registro no histórico e acordo com a área fiscalizadora.<br>5. O atendente da Central de Serviços *Service Desk* ao receber um e-mail para abertura de chamado deverá registrá-lo imediatamente. Exceto quando o atendente estiver realizando outra atividade de atendimento. Ao término desta atividade, imediatamente, o novo chamado deverá ser registrado.<br>6. Devem-se negociar prazos para chamados que comprovadamente não possam ser resolvidos dentro dos limites contratuais.<br>7. As atividades do atendimento deverão ser executadas por profissionais qualificados, no mínimo 03 (três) pessoas no período de 8h às 14h, 02 (duas) pessoas no período de 14h às 19h. | |
| **PERFIL PROFISSIONAL** | |

- O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação técnica de nível médio em TI e/ou eletrônica.
- No mínimo, **40 (quarenta) horas** de curso do *Microsoft Windows Server.*
- Experiência mínima de **01 (um) ano** de atuação em atividade de suporte técnico de TIC, de atendimento de primeiro nível em *service* e/ou *service desk*, utilizando as melhores práticas do *ITIL* versão 3, com utilização de ferramenta de apoio, de forma remota.
- Certificado de conclusão de curso relativo a Qualidade e Excelência no atendimento, ou afins, com no mínimo **08 (oito) horas** de duração e que tenha ocorrido no máximo há **02 (dois) anos**.
  - **Capacidade de expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada.**
  - **Habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza visando sempre atender suas necessidades.**
  - **Habilidade de trabalhar em equipe somando-se profissionalmente aos demais componentes.**
  - Comportamento e ética para atendimento.

(**) **IIA** = **Í**ndice de **I**nício de **A**tendimento no prazo. **ICS** = **Í**ndice de **C**hamados **S**olucionados no prazo.

| *TAREFA Nº S-002*<br>*COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA*<br>Quadro estimativo | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | **TIPO:** | **SUPORTE** |
| | | | **Custo Unitário em UST** | **1** |
| **Tarefa/Demanda:**<br>**Resolução dos chamados de suporte a usuários.** | | **Objetivo:**<br>Dar suporte a técnicos da área de TIC, resolvendo os chamados repassados pelas áreas via sistema de controle adotado pelo CONTRATANTE, dentro dos serviços do catálogo de serviços de TIC e dos parâmetros definidos para cada atendimento | | |
| **LISTA DE ATIVIDADES** | | | | |
| **Item** | **Complexidade (*)** | **Atividade** | **Formulação do Custo** | **Esforço Total** |
| 01 | I | Efetuar triagem das solicitações conforme tempo e percentual previsto contratualmente, avaliando a demanda e atribuindo responsável | 0,1 hora x I | 0,1 |
| 02 | I | Capturar documentação técnica para solução e associar ao chamado | 0,1 hora x B | 0,1 |
| 03 | M | Executar as rotinas de suporte conforme documentação técnica, prioridade, tempo e percentual previsto contratualmente, avaliando a demanda e atribuindo responsável | 0,1 hora x B | 0,1 |
| 04 | I | Registrar os serviços realizados | 0,1 hora x B | 0,1 |
| 05 | A | Verificar e testar o serviço | 0,1 hora x B | 0,1 |
| 06 | I | Atualizar ou incluir, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submeter à área responsável para aprovação | 0,1 hora x B | 0,1 |
| 07 | M | Concluir e fechar o chamado | 0,1 hora x B | 0,1 |
| **CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA – UST** | | | | **0,7** |

(*) **B**aixa. **I**ntermediária. **M**ediana. **A**lta. **E**specialista.

| RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS | NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 5.2.13.2 do Termo de Referência) (**) |
|---|---|
| 1. Qualidade expressamente definida em contrato | Indicador 1: IIA<br>Indicador 2: ICS |

**PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES**

1. Deve-se negociar prazos para chamados que comprovadamente não possam ser resolvidos dentro dos limites contratuais.
2. Chamados solicitando serviços ou suporte que não estejam em conformidade com os modelos de serviços adotados internamente ou que deveriam ser realizados por outros tipos de formulários deverão ser desconsiderados no cômputo total.
3. Caso o prazo não seja suficiente, deverá, durante a fase de execução, solicitar expansão do mesmo e justificar os motivos.
4. Quando existir pendências que necessite de informações complementares ou quando não puder ser atendida por solicitação ou ausência do usuário a demanda poderá ser suspensa após histórico e acordo com a área fiscalizadora.
5. A documentação deverá ser formatada conforme padrões e modelos existentes e submetido para aprovação.
6. O atendimento será comprovado após o aceite da área de *help desk*.

**PERFIL PROFISSIONAL**

- O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação técnica de nível médio em TI e/ou eletrônica.
- Certificação *MCP* (ou título de profissional certificado *Microsoft* equivalente ou superior) para o ambiente *Windows*, *LPIC*-1 (ou título equivalente ou superior) para *Linux*.
- Certificado de conclusão de curso relativo a Qualidade e Excelência no atendimento, ou afins, com no mínimo **08 (oito) horas** de duração e que tenha ocorrido no máximo há **02 (dois) anos**.
  - **Capacidade de expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada.**
  - **Habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza visando sempre atender suas necessidades.**
  - **Habilidade de trabalhar em equipe somando-se profissionalmente aos demais componentes.**
  - Comportamento e ética para atendimento.

(***) **IIA** = **Í**ndice de **I**nício de **A**tendimento no prazo. **ICS** = **Í**ndice de **C**hamados **S**olucionados no prazo.

| *TAREFA Nº S-003*<br>*COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA*<br>Quadro estimativo | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | **TIPO:** | **SUPORTE** | |
| | | **Custo Unitário em UST** | **1** | |
| **Tarefa/Demanda: Verificação e teste de equipamentos de TIC (emissão de parecer técnico)** | | **Objetivo:**<br>Emitir parecer técnico para fins de verificação da conformidade das especificações técnicas de equipamentos, softwares e consumíveis de informática adquiridos pelo TSE e/ou TRE/RN, objetivando o aceite técnico.<br><br>Validar (incluindo o acompanhamento e registro) consertos efetuados por assistências técnicas. | | |
| **LISTA DE ATIVIDADES** | | | | |
| **Item** | **Complexidade (*)** | **Atividade** | **Formulação do Custo** | **Esforço Total** |
| 01 | I | Efetuar triagem das solicitações conforme tempo e percentual previsto contratualmente, avaliando a demanda e atribuindo responsável | 0,1 hora x I | 0,1 |
| 02 | B | Executar as rotinas de suporte conforme prioridade, tempo e percentual previsto contratualmente, avaliando a demanda e atribuindo responsável | 0,6 hora x B | 0,6 |
| 03 | I | Verificar e testar o serviço | 0,2 hora x B | 0,2 |
| 04 | B | Concluir e fechar o chamado e submeter à área responsável para aprovação | 0,1 hora x B | 0,1 |
| **CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA – UST** | | | | **1** |

(*) **B**aixa. **I**ntermediária. **M**ediana. **A**lta. **E**specialista.

| RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS | NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 5.2.13.2 do Termo de Referência) (**) |
|---|---|
| 1. Qualidade expressamente definida em contrato | Indicador 1: IIA<br>Indicador 2: ICS |
| **PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES** | |
| 1. Caso o prazo não seja suficiente, deverá, durante a fase de execução, solicitar expansão do mesmo e justificar os motivos.<br>2. Quando existir pendências que necessite de informações complementares a demanda poderá ser suspensa após histórico e acordo com a área fiscalizadora.<br>3. A documentação deverá ser formatada conforme padrões e modelos existentes e submetido para aprovação.<br>4. O atendimento será comprovado após o aceite da área de *help desk*. | |
| **PERFIL PROFISSIONAL** | |
| • O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação técnica de nível médio em TI e/ou eletrônica.<br>• Certificação *MCP* (ou título de profissional certificado *Microsoft* equivalente ou superior) para o ambiente *Windows*, *LPIC*-1 (ou título equivalente ou superior) para *Linux*.<br>• Certificado de conclusão de curso relativo a Qualidade e Excelência no atendimento, ou afins, com no mínimo **08 (oito) horas** de duração e que tenha ocorrido no máximo há **02 (dois) anos**.<br>  • **Capacidade de expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada.**<br>  • **Habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza visando sempre atender suas necessidades.**<br>  • **Habilidade de trabalhar em equipe somando-se profissionalmente aos demais componentes.**<br>  Comportamento e ética para atendimento. | |

(**) **IIA** = **Í**ndice de **I**nício de **A**tendimento no prazo. **ICS** = **Í**ndice de **C**hamados **S**olucionados no prazo.

| *TAREFA Nº S-004*<br><br>*COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA*<br>Quadro estimativo | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | **TIPO:** | **SUPORTE** |
| | | | **Custo Unitário em UST** | **1** |
| **Tarefa/Demanda:**<br>**Elaboração de Documentação Técnica (Base de Conhecimento)** | **Objetivo:**<br>Gerar e ajustar as documentações técnicas e processos de trabalho, conforme padrão do CONTRATANTE.<br><br>Registrar, em livros ou aplicações apropriadas, todas as ocorrências de falhas identificadas, correções, intervenções, manutenções e instalações que cada serviço for submetido.<br><br>Gerar relatório de ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pela JUSTIÇA ELEITORAL como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas. | | | |
| **LISTA DE ATIVIDADES** | | | | |
| **Item** | **Complexidade (*)** | **Atividade** | **Formulação do Custo** | **Esforço Total** |
| 01 | I | Elaborar planejamento com pré-requisitos das configurações e procedimentos a serem efetuados | 0,1 hora x I | 0,1 |
| 02 | M | Gerar e ajustar as documentações técnicas e processos de trabalho utilizando metodologias padronizadas | 0,6 hora x B | 0,6 |
| 03 | I | Verificar e testar o a documentação | 0,2 hora x I | 0,2 |
| 04 | B | Concluir e fechar o chamado e submeter à área responsável para aprovação | 0,1 hora x B | 0,1 |
| **CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA – UST** | | | | **1** |

(*) **B**aixa. **I**ntermediária. **M**ediana. **A**lta. **E**specialista.

| RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS | NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 5.2.13.2 do Termo de Referência) (**) |
|---|---|
| 1. Qualidade expressamente definida em contrato | Indicador 1: IIA<br>Indicador 2: ICS |

**PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES**

1. Caso o prazo não seja suficiente, deverá, durante a fase de execução, solicitar expansão do mesmo e justificar os motivos.
2. Quando existir pendências que necessite de informações complementares a demanda poderá ser suspensa após histórico e acordo com a área fiscalizadora.
3. A documentação deverá ser formatada conforme padrões e modelos existentes e submetido para aprovação.
4. O atendimento será comprovado após o aceite da área de *help desk*.

**PERFIL PROFISSIONAL**

- O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação técnica de nível médio em TI e/ou eletrônica.
- Certificação *MCP* (ou título de profissional certificado *Microsoft* equivalente ou superior) para o ambiente *Windows*, *LPIC*-1 (ou título equivalente ou superior) para *Linux*.
- Certificado de conclusão de curso relativo a Qualidade e Excelência no atendimento, ou afins, com no mínimo **08 (oito) horas** de duração e que tenha ocorrido no máximo há **02 (dois) anos**.
  - **Capacidade de expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada.**
  - **Habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza visando sempre atender suas necessidades.**
  - **Habilidade de trabalhar em equipe somando-se profissionalmente aos demais componentes.**

    Comportamento e ética para atendimento.

(**) **IIA** = **Í**ndice de **I**nício de **A**tendimento no prazo. **ICS** = **Í**ndice de **C**hamados **S**olucionados no prazo.

| *TAREFA Nº S-005*<br>*COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA*<br>Quadro estimativo | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | **TIPO:** | **SUPORTE** | |
| | | **Custo Unitário em UST** | **1,5** | |
| **Tarefa/Demanda:**<br>**Resolução dos chamados de suporte a usuários – baixa complexidade.** | **Objetivo:**<br>Controle, continuidade e conectividade. Atendimento de 2º nível. Prestar suporte técnico da área de TI, resolvendo os chamados de baixa complexidade, repassados pelas áreas via sistema de controle adotado pelo Contratante, dentro dos parâmetros definidos para cada atendimento.<br><br>Prestar suporte nos itens de configuração, como microcomputadores, periféricos, sistemas operacionais, cabeamento estruturado e demais elementos que compõem a infraestrutura de TI. Prestar suporte técnico aos usuários finais dos equipamentos, rede local e softwares de TI de estações de trabalho, configuração de estações de trabalho para acesso ao domínio, validar (incluindo o acompanhamento e registro)consertos efetuados por assistências técnicas. | | | |
| **LISTA DE ATIVIDADES** | | | | |
| **Item** | **Complexidade (*)** | **Atividade** | **Formulação do Custo** | **Esforço Total** |
| 01 | I | Receber solicitação, classificar e identificar prioridade.<br>Efetuar triagem das solicitações conforme tempo e percentual previsto contratualmente, avaliando a demanda e atribuindo responsável. | 0,13 hora x I | 0,2 |
| 02 | B | Executar as rotinas de suporte conforme prioridade, tempo e percentual previsto contratualmente, avaliando a demanda e atribuindo responsável. | 1,0 hora x B | 1,0 |
| 03 | B | Verificar e testar o serviço | 0,2 hora x B | 0,2 |
| 04 | B | Concluir e fechar o chamado | 0,1 hora x B | 0,1 |
| **CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST** | | | | **1,5** |

(*) **B**aixa. **I**ntermediária. **M**ediana. **A**lta. **E**specialista.

| RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS | NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 5.2.13.2 do Termo de Referência) (**) |
|---|---|
| 1. Qualidade expressamente definida em contrato | Indicador 1: IIA<br>Indicador 2: ICS |

**PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES**

1. O atendimento será comprovado após o aceite da área de *help desk*.
2. Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o usuário não esteja presente a demanda poderá ser suspensa após histórico e acordo com o help desk ou com a área fiscalizadora.
3. Deve-se negociar prazos para chamados que comprovadamente não possam ser resolvidos dentro dos limites contratuais.
4. Chamados solicitando serviços ou suporte que não estejam em conformidade com os modelos de serviços adotados internamente ou que deveriam ser realizados por outros tipos de formulários deverão ser desconsiderados no cômputo total.
5. A equipe fiscalizadora inserirá, no mínimo, um andamento em cada chamado, considerando o atendimento como válido ou não, independentemente da análise realizada pelo *help desk*.
6. Esta tarefa é valida para os ambientes *Windows* e *Linux*.

**PERFIL PROFISSIONAL**

- O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação técnica de nível médio em TI e/ou eletrônica.
- Certificação *MCP* (ou título de profissional certificado *Microsoft* equivalente ou superior) para o ambiente *Windows*, *LPIC*-1 (ou título equivalente ou superior) para *Linux*.
- Certificado de conclusão de curso relativo a Qualidade e Excelência no atendimento, ou afins, com no mínimo **08 (oito) horas** de duração e que tenha ocorrido no máximo há **02 (dois) anos**.
  - **Capacidade de expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada.**
  - **Habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza visando sempre atender suas necessidades.**
  - **Habilidade de trabalhar em equipe somando-se profissionalmente aos demais componentes.**

  Comportamento e ética para atendimento.

(**) **IIA** = **Í**ndice de **I**nício de **A**tendimento no prazo. **ICS** = **Í**ndice de **C**hamados **S**olucionados no prazo.

| ***TAREFA Nº S-006*** <br> ***COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA*** <br> Quadro estimativo | |
|---|---|
| **TIPO:** | **SUPORTE** |
| **Custo Unitário em UST** | **1** |
| **Tarefa/Demanda:** <br> **Configuração de acesso à rede de dados.** | **Objetivo:** <br> Controle, continuidade e conectividade. Atendimento de 2º nível. Configuração de acesso à Rede do TRE/RN. <br><br> Criar, excluir, movimentar e manutencionar objetos do *AD* como contas, grupos, políticas referentes a usuários e máquinas (*desktops, laptops, tablets* e *smartphones*) no Servidor *Active Directory*. Configuração de equipamentos do TRE/RN para acesso à rede. |

**LISTA DE ATIVIDADES**

| Item | Complexidade (*) | Atividade | Formulação do Custo | Esforço Total |
|---|---|---|---|---|
| 01 | I | Receber solicitação, classificar e identificar prioridade. <br> Efetuar triagem das solicitações conforme tempo e percentual previsto contratualmente, avaliando a demanda e atribuindo responsável. | 0,13 hora x I | 0,2 |
| 02 | B | Executar as rotinas de suporte conforme prioridade, tempo e percentual previsto contratualmente, avaliando a demanda e atribuindo responsável. | 0,6 hora x B | 0,6 |
| 03 | B | Verificar e testar o serviço | 0,1 hora x B | 0,1 |
| 04 | B | Concluir e fechar o chamado e submeter à área responsável para aprovação. | 0,1 hora x B | 0,1 |
| **CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA – UST** | | | | **1** |

**(*) B**aixa. **I**ntermediária. **M**ediana. **A**lta. **E**specialista.

| RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS | NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (Item 5.2.13.2 do Termo de Referência) (**) |
|---|---|
| 1. Qualidade expressamente definida em contrato | Indicador 1: IIA<br>Indicador 2: ICS |

**PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES**

1. O atendimento será comprovado após o aceite da área de *help desk*.
2. Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o usuário não esteja presente a demanda poderá ser suspensa após histórico e acordo com o help desk ou com a área fiscalizadora.
3. Deve-se negociar prazos para chamados que comprovadamente não possam ser resolvidos dentro dos limites contratuais.
4. Chamados solicitando serviços ou suporte que não estejam em conformidade com os modelos de serviços adotados internamente ou que deveriam ser realizados por outros tipos de formulários deverão ser desconsiderados no cômputo total.
5. A equipe fiscalizadora inserirá, no mínimo, um andamento em cada chamado, considerando o atendimento como válido ou não, independentemente da análise realizada pelo SAC.
6. Esta tarefa é valida para os ambientes *Windows*, *Linux*, *IOS*, *MAC OS* e *VMware*.

**PERFIL PROFISSIONAL**

- O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação técnica de nível médio em TI e/ou eletrônica.
- Certificação *MCP* (ou título de profissional certificado *Microsoft* equivalente ou superior) para o ambiente *Windows*, *LPIC*-1 (ou título equivalente ou superior) para *Linux*.
- Certificado de conclusão de curso relativo a Qualidade e Excelência no atendimento, ou afins, com no mínimo **08 (oito) horas** de duração e que tenha ocorrido no máximo há **02 (dois) anos**.
  - **Capacidade de expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada.**
  - **Habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza visando sempre atender suas necessidades.**
  - **Habilidade de trabalhar em equipe somando-se profissionalmente aos demais componentes.**

    Comportamento e ética para atendimento.

(**) **IIA** = **Í**ndice de **I**nício de **A**tendimento no prazo. **ICS** = **Í**ndice de **C**hamados **S**olucionados no prazo.

**ANEXO M DO TERMO DE REFERÊNCIA**

**ENDEREÇOS DAS ZONAS ELEITORAIS**

| ZONA ELEITORAL | MUNICÍPIO | ENDEREÇO | CEP |
|---|---|---|---|
| 01ª ZONA ELEITORAL | NATAL | AV. RUI BARBOSA, S/N, TIROL | 59015290 |
| 02ª ZONA ELEITORAL | NATAL | AV. RUI BARBOSA, S/N, TIROL | 59015290 |
| 03ª ZONA ELEITORAL | NATAL | AV. RUI BARBOSA, S/N, TIROL | 59015290 |
| 04ª ZONA ELEITORAL | NATAL | AV. RUI BARBOSA, S/N, TIROL | 59015290 |
| 05ª ZONA ELEITORAL | MACAÍBA | RUA OVÍDIO PEREIRA, 10, ARAÇÁ | 59280000 |
| 06ª ZONA ELEITORAL | CEARÁ-MIRIM | ALAMEDA DO V CENTENÁRIO DO BRASIL, 66, CENTRO | 59570000 |
| 07ª ZONA ELEITORAL | SÃO JOSÉ DE MIPIBU | AV. SENADOR JOÃO CÂMARA, S/N, CENTRO | 59162000 |
| 08ª ZONA ELEITORAL | SÃO PAULO DO POTENGI | R. ANTÔNIO DE OLIVEIRA AZEVEDO, 51, CENTRO | 59460000 |
| 09ª ZONA ELEITORAL | GOIANINHA | RUA VIGÁRIO ANTÔNIO MONTENEGRO, 353, CENTRO | 59173000 |
| 10ª ZONA ELEITORAL | JOÃO CÂMARA | AV. ARTHUR FERREIRA DA SOLIDADE, S/N, ALTO DO FERREIRA | 59550000 |
| 11ª ZONA ELEITORAL | CANGUARETAMA | RUA GETÚLIO VARGAS, 109, CENTRO | 59190000 |
| 12ª ZONA ELEITORAL | NOVA CRUZ | R. PADRE NORMANDO PIGNATARO DELGADO, SN, FREI DAMIÃO | 59215000 |
| 13ª ZONA ELEITORAL | SANTO ANTÔNIO | RUA PROFESSOR EDMILSON SEVERIANO DE MELO, 95, CENTRO | 59255000 |
| 14ª ZONA ELEITORAL | TOUROS | RUA CEL. ANTÔNIO ANTUNES, 59, CENTRO | 59584000 |
| 15ª ZONA ELEITORAL | SÃO JOSÉ DO CAMPESTRE | PÇA. SÃO JOSÉ, S/N, CENTRO | 59275000 |
| 16ª ZONA ELEITORAL | SANTA CRUZ | AV. LOURENÇO DA ROCHA, 122, CENTRO | 59200000 |
| 17ª ZONA ELEITORAL | LAJES | TV. RAIMUNDO DE MELO, 174, CENTRO | 59535000 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 18ª ZONA ELEITORAL | ANGICOS | RUA PEDRO MATOS, 81, CENTRO | 59515000 |
| 19ª ZONA ELEITORAL | SÃO TOMÉ | RUA LADISLAU GALVÃO, 187, CENTRO | 59400000 |
| 20ª ZONA ELEITORAL | CURRAIS NOVOS | RUA MANOEL LOPES FILHO, 922, WALFREDO GALVÃO | 59380000 |
| 21ª ZONA ELEITORAL | FLORÂNIA | RUA FRANCISCO CÍCERO, 14, CENTRO | 59335000 |
| 22ª ZONA ELEITORAL | ACARI | RUA ADALBERTO BRAZ, 63, ARY DE PINHO | 59370000 |
| 23ª ZONA ELEITORAL | CAICÓ | AV. DOM ADELINO DANTAS, S/N – COMPLEXO JUDICIÁRIO, MAYNARD | 59300000 |
| 24ª ZONA ELEITORAL | PARELHAS | R. MANOEL VIRGÍLIO DO NASCIMENTO, S/N, MARIA TERCEIRA | 59360000 |
| 25ª ZONA ELEITORAL | CAICÓ | AV. DOM JOSÉ ADELINO DANTAS, S/N – COMPLEXO JUDICIÁRIO, MAYNARD | 59300000 |
| 26ª ZONA ELEITORAL | CAICÓ | AV. DOM JOSÉ ADELINO DANTAS, S/N – COMPLEXO JUDICIÁRIO, MAYNARD | 59300000 |
| 27ª ZONA ELEITORAL | JUCURUTU | RUA BENJAMIN CONSTANT, 135, CENTRO | 59330000 |
| 29ª ZONA ELEITORAL | AÇU | R. DOUTOR LUIZ CARLOS, QD. F, LOTE 114/115, NOVO HORIZONTE | 59650000 |
| 30ª ZONA ELEITORAL | MACAU | RUA PEREIRA CARNEIRO, 129-A, CENTRO | 59500000 |
| 31ª ZONA ELEITORAL | CAMPO GRANDE | RUA JOAQUIM LÚCIO PIMENTA, 18, ALTO DA ESPERANÇA | 59680000 |
| 32ª ZONA ELEITORAL | AREIA BRANCA | RODOVIA BR-110 KM 2, ILHA | 59655000 |
| 33ª ZONA ELEITORAL | MOSSORÓ | AV. ABEL COELHO, 1181, ABOLIÇÃO II | 59611300 |
| 34ª ZONA ELEITORAL | MOSSORÓ | AV. ABEL COELHO, 1181, ABOLIÇÃO II | 59611300 |
| 35ª ZONA ELEITORAL | APODI | R. FRANCISCO ROBERTO | 59700000 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | CARLOS DE MORAIS, 89, PEQUE | |
| 36ª ZONA ELEITORAL | CARAÚBAS | PRAÇA UBALDO FERNANDES NETO, 212, CENTRO | 59780000 |
| 37ª ZONA ELEITORAL | PATU | R. VALDEMAR IZIDIO LIMA, S/N, PADRE JOSÉ CRUZA | 59770000 |
| 38ª ZONA ELEITORAL | MARTINS | RUA DR. JOAQUIM INÁCIO, 130, CENTRO | 59800000 |
| 39ª ZONA ELEITORAL | UMARIZAL | RUA PEDRO ABÍLIO, 271, CENTRO | 59865000 |
| 40ª ZONA ELEITORAL | PAU DOS FERROS | RUA RESPÍCIO JOSÉ DO NASCIMENTO, 519, PRINCESINHA DO OESTE | 59900000 |
| 41ª ZONA ELEITORAL | ALEXANDRIA | RUA PADRE ERISBERTO, 531, NOVO HORIZONTE | 59965000 |
| 42ª ZONA ELEITORAL | LUÍS GOMES | RUA ANITA FONTES, 58, CENTRO | 59940000 |
| 43ª ZONA ELEITORAL | SÃO MIGUEL | RUA CEL. JOÃO PESSOA, 300, CENTRO | 59920000 |
| 44ª ZONA ELEITORAL | MONTE ALEGRE | AVENIDA JUVENAL LAMARTINE, 73, SALA 06, CENTRO | 59182000 |
| 45ª ZONA ELEITORAL | APODI | R. FRANCISCO ROBERTO CARLOS DE MORAIS, 89, PEQUE | 59700000 |
| 46ª ZONA ELEITORAL | CEARÁ-MIRIM | ALAMEDA DO V CENTENÁRIO DO BRASIL, 66, CENTRO | 59565000 |
| 47ª ZONA ELEITORAL | PENDÊNCIAS | RUA FRANCISCO RODRIGUES, S/N, CENTRO | 59504000 |
| 49ª ZONA ELEITORAL | MOSSORÓ | AV. ABEL COELHO, 1181, ABOLIÇÃO II | 59670000 |
| 50ª ZONA ELEITORAL | PARNAMIRIM | R. CAMPO FORMOSO, 50, LOTEAMENTO SONHO VERDE, CAJUPIRANGA | 59156745 |
| 51ª ZONA ELEITORAL | SÃO GONÇALO DO AMARANTE | RUA VEREADOR AILDO MENDES DA SILVA, 834, SAMBURÁ | 59290000 |
| 52ª ZONA ELEITORAL | SÃO BENTO DO NORTE | R ADERBAL PEREIRA, 29, CENTRO | 59590000 |
| 53ª ZONA ELEITORAL | TANGARÁ | PÇA. MAJOR LULA GOMES, 39, CENTRO | 59240000 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 54ª ZONA ELEITORAL | AÇU | R. DOUTOR LUIZ CARLOS, QD. F, LOTE 114/115, NOVO HORIZONTE | 59650000 |
| 58ª ZONA ELEITORAL | MOSSORÓ | AV. ABEL COELHO, 1181, ABOLIÇÃO II | 59611300 |
| 62ª ZONA ELEITORAL | JOÃO CÂMARA | AV. ARTHUR FERREIRA DA SOLEDADE, ROD. RN-120 S/N, ALTO DO FERREIRA | 59550000 |
| 63ª ZONA ELEITORAL | PORTALEGRE | R. DAMIÃO MONTEIRO DE SOUZA, 12, CENTRO | 59810000 |
| 64ª ZONA ELEITORAL | EXTREMOZ | RUA ALMIRANTE ERNESTO DE MELO JÚNIOR, 135, CENTRO | 59575970 |
| 65ª ZONA ELEITORAL | PAU DOS FERROS | RUA RESPÍCIO JOSÉ DO NASCIMENTO, 519, PRINCESINHA DO OESTE | 59900000 |
| 67ª ZONA ELEITORAL | NÍSIA FLORESTA | RUA WILDE DO NASCIMENTO, S/N, CENTRO | 59164000 |
| 68ª ZONA ELEITORAL | SANTA CRUZ | AV. LOURENÇO DA ROCHA, 122, CENTRO | 59200000 |
| 69ª ZONA ELEITORAL | NATAL | AV. RUI BARBOSA, S/N, TIROL | 59015290 |

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 015/2022-TRE/RN – ANEXO II**

**VALOR ESTIMADO**

**Serviço de Suporte Técnico a Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)**
**(Valor Estimado nº 32/2022)**

| Item | CATSER | Descrição | Unidade | Quantidade | Valor Global Estimado (R$) |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 26980 | Prestação de serviços de suporte técnico a infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo atendimento de 1º e 2º nível, conforme especificações e condições previstas no Termo de Referência (quantidade média estimada de 1.350 USTs mensal) | Unidade (Mês) | **30** | **1.709.100,00** |
| | | Diária. (Estima-se, para o período da contratação, a necessidade de 120 diárias, cujo valor unitário deverá ser detalhado na proposta de preços.) | Unidade (Diária) | **120** | **R$ 29.246,40** |
| | | Meia Diária. (Estima-se, para o período da contratação, a necessidade de 30 meias diárias, cujo valor unitário deverá ser detalhado na proposta de preços.) | Unidade (Meia Diária) | **30** | **R$ 4.040,70** |
| | | | | **VALOR TOTAL DE CONTRATAÇÃO** | **R$ 1.742.387,10** |

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 015/2022-TRE/RN – ANEXO III**

**MINUTA DE CONTRATO**

**PODER JUDICIÁRIO**
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE**

**Contrato nº 18/2022-TRE/RN**
Ref.: Pregão Eletrônico nº **(-numeração-)**/2022-TRE/RN
Processo Administrativo Eletrônico nº 2240/2021-TRE/RN

Contratação de serviço de suporte de infraestrutura tecnológica que firmam entre si o TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE - TRE/RN e a empresa **(-RAZÃO SOCIAL DA CONTRATADA-)**.

Pelo presente instrumento, de um lado a UNIÃO, por intermédio do **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE – TRE/RN** (CNPJ nº 05.792.645/0001-28), doravante denominado CONTRATANTE ou TRE/RN, sediado na Av. Rui Barbosa, nº 215, Tirol, Natal/RN, CEP 59015-290, neste ato representado por seu Diretor-Geral, titular ou substituto legal, no uso de suas atribuições, e do outro lado a empresa **(-RAZÃO SOCIAL DA CONTRATADA-)**, (CNPJ: **(-CNPJ-)**), com sede na **(-endereço: logradouro, número, bairro, cidade, UF)**, (Telefone: (**-DDD-número-)**; E-mail: **(-endereço eletrônico-)**), doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada por **(-Nome do Representante Legal-)**, CPF **(-nº CPF-)**, Carteira de Identidade nº **(-nº RG-Emitente-)**, considerando as disposições estabelecidas na Lei nº 8.666/1993 e demais normas pertinentes, firmam o presente contrato, mediante as seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação de serviço de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, abrangendo atendimento de 1º e de 2º níveis, de acordo com as especificações do Termo de Referência e demais anexos do Edital do **Pregão Eletrônico nº (-numeração-)/2022-TRE/RN**.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DO VALOR DO CONTRATO**

2.1. O presente contrato possui valor total estimado de R$ **(-Valor em Moeda-) (-Valor por Extenso-)**, conforme detalhamento a seguir apresentado:

| Item | Descrição | Unidade | Quantidade | Valor Estimado |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Prestação de serviços de suporte técnico à infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo atendimento de 1º e 2º níveis, conforme especificações e condições previstas no Termo de Referência (quantidade média estimada de 1.350 USTs mensal) | Unidade (Mês) | 30 | R$ **(-Valor-)** |
| | Diária (Estima-se, para o período da contratação, a necessidade de 120 diárias). | Unidade (Diária) | 120 | R$ **(-Valor-)** |
| | Meia-diária (Estima-se, para o período da contratação, a necessidade de 30 meias-diárias). | Unidade (Meia-Diária) | 30 | R$ **(-Valor-)** |
| | | | **Valor Total Estimado:** | **R$ (-Valor-)** |

2.2. O valor indicado no **subitem 2.1** desta Cláusula será pago de acordo com os serviços efetivamente prestados, nas quantidades e condições estabelecidas neste contrato e no Anexo I (Termo de Referência) do edital do pregão eletrônico referido na Cláusula Primeira deste contrato, após avaliação da qualidade da execução contratual.

**CLÁUSULA TERCEIRA – DO REAJUSTE**

3.1. O valor do presente contrato poderá sofrer reajuste, mediante solicitação da CONTRATADA, desde que respeitada a periodicidade mínima de 12 (doze) meses, contados do mês da apresentação da proposta, tomando por base a variação do IPCA-E, conforme previsto no Anexo I (Termo de Referência) do Edital do Pregão Eletrônico referido na Cláusula Primeira deste contrato.

3.2. O reajuste terá seus efeitos financeiros iniciados a partir da data de aquisição do direito da CONTRATADA, nos termos do subitem 3.1 desta cláusula.

3.3. O reajuste poderá ser formalizado por meio de apostilamento a este contrato.

**CLÁUSULA QUARTA – DOS PRAZOS DE VIGÊNCIA E DE EXECUÇÃO**

4.1. O presente contrato terá **prazo de vigência** de 30 (trinta) meses, a contar de **(-dia-) de (-mês-) de 2022**.

4.2. O **prazo de execução** do objeto deste contrato terá início a partir de data a ser determinada em ordem de serviço a ser expedida pelo CONTRATANTE, não sendo devido à CONTRATADA nenhum pagamento referente a período anterior à referida data.

**CLÁUSULA QUINTA – DA PRORROGAÇÃO DO PRAZO DE VIGÊNCIA**

5.1. Findo o prazo ajustado no subitem 4.1 Cláusula Quarta, em havendo interesse do CONTRATANTE e concordância da CONTRATADA, a prorrogação do prazo de vigência deste contrato estará condicionada à avaliação dos serviços prestados e à conveniência administrativa, nos termos do inciso II do art. 57 da Lei nº 8.666/1993.

5.2. A prorrogação do prazo de vigência deste contrato poderá ocorrer por período inferior ao inicialmente estipulado, em caráter excepcional, com as devidas justificativas, por acordo entre as partes, quando tal providência se fizer necessária para viabilizar tempo hábil para a conclusão de licitação destinada a uma nova contratação dos serviços.

**CLÁUSULA SEXTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

6.1. A despesa se enquadra na Ação JULGAMENTO DE CAUSAS E GESTÃO ADMINISTRATIVA NA JUSTIÇA ELEITORAL (N.D.: 339039.79), e será inicialmente atendida por nota de empenho a ser emitida no exercício financeiro de 2022.

6.2. É admitida a cessão de crédito decorrente deste contrato, de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SG/SEDGG/ME nº 53/2020.

**CLÁUSULA SÉTIMA – DA GARANTIA**

7.1. A CONTRATADA deverá prestar garantia para o cumprimento deste contrato, nos moldes do art. 56 da Lei 8.666/1993, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, devendo essa garantia ser renovada a cada prorrogação de vigência contratual e reposta em caso de utilização, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, observados ainda os requisitos para essa garantia previstos no Edital do Pregão Eletrônico referido na Cláusula Primeira deste contrato.

7.2. O valor da garantia deverá corresponder a 5% (cinco por cento) do valor total do presente contrato, limitada ao equivalente a 2 (dois) meses do custo da folha de pagamento dos empregados da CONTRATADA que venham a participar da execução dos serviços contratados.

7.3. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida pela CONTRATADA, assegurará o pagamento de:

a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do presente contrato;

b) prejuízos diretos causados ao CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo da CONTRATADA durante a execução deste contrato;

c) multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA; e

d) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

**CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

8.1. São obrigações do CONTRATANTE:

a) Exercer a fiscalização do presente contrato, por meio de servidores especialmente designados;

b) Proporcionar à CONTRATADA as condições ajustadas a fim de que possa cumprir suas obrigações;

c) Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, nos termos previstos neste contrato;

d) Prestar aos funcionários da CONTRATADA todas as informações e esclarecimentos solicitados, relacionados à execução do presente contrato;

e) Manifestar-se formalmente em todos os atos relativos à execução do presente contrato, em especial na aplicação de sanções administrativas e alterações contratuais;

f) Demais obrigações descritas no Anexo I (Termo de Referência) do Edital do Pregão Eletrônico referido na Cláusula Primeira deste contrato.

**CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

9.1. São obrigações da CONTRATADA:

a) executar os serviços que são objeto deste contrato observando as exigências e especificações descritas no Termo de Referência e demais anexos do Edital do Pregão Eletrônico referido na Cláusula Primeira deste contrato;

b) manter, durante a vigência deste contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

c) manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução contratual, devendo orientar seus empregados nesse sentido;

d) orientar seus empregados alocados para a execução contratual quanto à necessidade de observância das normas de segurança da informação do CONTRATANTE, a serem indicadas pelo fiscal ou pelo gestor deste contrato;

e) apresentar as notas fiscais/faturas decorrentes da execução contratual, contendo a discriminação exata e os respectivos quantitativos dos serviços realizados, com observância dos valores contratados;

f) aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias nos serviços contratados, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do presente contrato;

g) viabilizar a abertura de Conta Depósito Vinculada, bloqueada para movimentação, nos termos da legislação vigente, destinada ao provisionamento de valores para o pagamento das férias, 13º (décimo terceiro) salário e verbas rescisórias aos seus empregados que, alocados para a execução do presente contrato, fiquem à disposição nas dependências do CONTRATANTE

para a prestação do serviço contratado, caracterizando o regime de dedicação exclusiva de mão de obra;

h) observar o disposto na Cláusula Décima Terceira deste contrato, inclusive orientando seus empregados alocados para a execução contratual, em observância à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), quanto à necessidade de ser evitada a utilização de dados pessoais, eventualmente acessados durante a execução contratual, para finalidade distinta daquela do objeto deste contrato, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

**CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESCISÃO CONTRATUAL E DAS PENALIDADES**

10.1. A inexecução total ou parcial do contrato enseja sua rescisão de acordo com o estabelecido no art. 77 da Lei nº 8.666/1993, constituindo também motivos para o rompimento do ajuste aqueles previstos no art. 78 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

10.2. A rescisão, com as consequências contratuais, será regida pelos arts. 77 a 80 da Lei 8.666/1993, observando-se que, nos casos de rescisão previstos nos incisos I a XI do art. 78 da mesma Lei, a CONTRATADA ficará sujeita ao pagamento de multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor deste contrato.

10.3. Nas hipóteses de inexecução total ou parcial do contrato pela CONTRATADA, o CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa, e de acordo com a classificação estabelecida no Termo de Referência, em anexo, aplicar as seguintes sanções administrativas:

a) advertência;

b) multa, calculada de acordo com a faixa de percentuais de multas prevista no Anexo I (Termo de Referência) do edital do pregão eletrônico referido na Cláusula Primeira deste contrato;

c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o TRE/RN, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, nos termos do inciso IV do art. 87 da Lei 8.666/1993.

10.4. Caso venha a entregar ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do objeto deste contrato, não mantiver a proposta apresentada, falhar ou fraudar na execução deste contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, a CONTRATADA poderá ficar impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada no Sicaf, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas no edital da licitação que originou a presente contratação e das demais cominações legais, em conformidade com o disposto no art. 7º da Lei nº 10.520/2002.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS ALTERAÇÕES**

11.1. O presente contrato poderá ser alterado na ocorrência de qualquer das hipóteses previstas no art. 65 da Lei nº 8.666/1993.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOS PAGAMENTOS**

12.1. Os pagamentos decorrentes da execução deste contrato ficarão condicionados ao efetivo cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, observado o período ao qual cada pagamento se referir, conforme as exigências e especificações descritas no Termo de Referência e demais anexos do Edital do Pregão Eletrônico referido na Cláusula Primeira deste contrato, observada a avaliação da qualidade dos serviços, devendo cada pedido de pagamento ser instruído pela CONTARTADA com a apresentação dos seguintes documentos:

a) nota fiscal/fatura de serviços, acompanhada de memória de cálculo e com indicação do nome do banco e dos números da agência e da conta-corrente da CONTRATADA na qual será

depositada a respectiva ordem bancária, sendo também admitida a apresentação de boleto com código de barras;

b) documentos comprobatórios de:

b.1) regularidade fiscal e trabalhista, que poderá ser demonstrada por meio de consulta "on-line" ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF ou mediante consulta aos sites eletrônicos oficiais competentes;

b.2) inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho (Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT);

b.3) inexistência de registros impeditivos à contratação no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Improbidade Administrativa mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);

b.4) inexistência de registros impeditivos à contratação no Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), disponível no portal da transparência (www.portaltransparencia.gov.br).

c) documentos comprobatórios do pagamento da remuneração e das contribuições sociais (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - GFIP e Previdência Social - GPS), correspondentes ao mês da última nota fiscal ou fatura vencida, compatível com os empregados vinculados à execução contratual, nominalmente identificados;

d) cópia da folha de pagamento analítica, em que conste como tomador dos serviços o CONTRATANTE;

e) cópias das folhas de ponto dos empregados alocados para a execução contratual;

f) comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas devidas aos empregados vinculados ao presente contrato, correspondentes à última nota fiscal ou fatura que tenha sido paga pelo CONTRATANTE, com destaque para as seguintes obrigações;

f.1) pagamento de salários no prazo previsto em Lei, referente ao mês anterior;

f.2) fornecimento de vale transporte e auxílio alimentação, quando cabível;

f.3) pagamento do 13º salário;

f.4) concessão de férias e correspondente pagamento do adicional de férias, na forma da Lei;

f.5) verbas de rescisão de contrato quando do término do contrato, demissão ou dispensa, na forma da lei trabalhista, de modo a demonstrar a regularidade trabalhista da empresa frente a estas despesas;

f.6) cumprimento de outras obrigações contidas em convenção coletiva, acordo coletivo ou sentença normativa em dissídio coletivo de trabalho.

12.2. Os documentos de que tratam as alíneas “d” a “f” do subitem 12.1 deverão ser correspondentes ao mês da última competência vencida.

12.3. O servidor do CONTRATANTE responsável pelo atesto da nota fiscal/fatura terá o prazo de até 3 (três) dias úteis para fazê-lo, contando-se esse prazo a partir do recebimento da nota fiscal, exceto se a CONTRATADA não fornecer todos os documentos necessários para o ateste, hipótese na qual o prazo para o atesto passará a ser contado a partir da entrega dos documentos restantes.

12.4. Cumpridas as exigências previstas nos subitens 12.1 a 12.3, efetuar-se-á o pagamento, em favor da CONTRATADA, mensalmente, mediante depósito bancário ou autenticação de código de barras, em até 10 (dez) dias úteis contados da data em que a despesa for devidamente atestada pelo fiscal deste contrato, desde que não haja fator impeditivo imputável à CONTRATADA.

12.5. O CNPJ constante da nota fiscal deverá ser o mesmo indicado na proposta e nota de empenho. Eventual mudança do CNPJ do estabelecimento da CONTRATADA (matriz/filial) encarregada da execução do contrato, entre aqueles constantes dos documentos de habilitação, terá de ser

solicitada formal e justificadamente, com antecedência mínima de 8 (oito) dias úteis, da data prevista para o pagamento da nota fiscal, não se aceitando pedido de substituição de CNPJ após o dia 30 de novembro de cada ano.

12.6. Ao CONTRATANTE se reserva o direito de somente efetuar cada pagamento após a atestação de que os respectivos serviços foram executados em conformidade com as especificações previstas neste contrato e no Termo de Referência e demais anexos do Edital do Pregão Eletrônico referido na Cláusula Primeira deste contrato.

12.7. Nenhum pagamento será efetuado em favor da CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito do reajustamento de preços ou correção monetária.

12.8. Será retida a parcela de 11% (onze por cento) relativa à antecipação compensável do INSS, do valor bruto dos serviços realizados e constantes da nota fiscal/fatura, conforme a Instrução Normativa RFB nº 971/2009, da Secretaria da Receita Federal.

12.9. Caso o pagamento ocorra fora do prazo estabelecido, sem que o CONTRATADO contribua para isso, o CONTRATANTE pagará o valor devido com atualização financeira, proporcionalmente aos dias de atraso, no percentual de 0,01667% ao dia, alcançando 6% ao ano.

12.10. A comprovação do cumprimento de obrigações trabalhistas pela empresa CONTRATADA abrange a exigência de que a parcela mensal a título de aviso prévio trabalhado será no percentual máximo de 1,94% no primeiro ano de execução contratual, e, em caso de prorrogação da vigência do contrato, o percentual máximo dessa parcela será de 0,194% a cada ano de prorrogação.

12.11. O CONTRATANTE fica autorizado a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos empregados da CONTRATADA alocados para a execução contratual, e também os pagamentos das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações pela CONTRATADA, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

13.1. É dever das partes contratantes observar e cumprir as regras impostas pela Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), suas alterações e regulamentações posteriores, no que for pertinente ao objeto deste contrato.

13.1.1. É vedada à CONTRATADA a utilização de dados pessoais, por ela acessados ou que lhe forem repassados em decorrência da execução do presente contrato, para finalidade distinta daquela do objeto contratado, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

14.1. Aplicam-se à execução deste contrato, e em especial aos seus casos omissos, a Lei nº 8.666/1993, preponderantemente, e subsidiariamente a Lei nº 8.078/1990, a Instrução Normativa SEGES/MPOG nº 05/2017, da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e as demais normas que regulam as licitações e contratações pela Administração Pública Federal.

14.2. Poderão ser utilizados como instrumentos interpretativos na execução deste contrato:

a) o edital e o Termo de Referência e demais Anexos do Pregão Eletrônico referido na Cláusula Primeira deste contrato;

b) a proposta da CONTRATADA.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA PUBLICAÇÃO**

15.1. Este contrato será publicado, em extrato, no Diário Oficial da União, a expensas do CONTRATANTE, de acordo com o previsto no parágrafo único do art. 61 da Lei nº 8.666/1993.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO**

16.1. Para dirimir questões oriundas do presente contrato será competente o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Rio Grande do Norte, em Natal-RN.

E por estarem justos e contratados, as partes firmam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e forma, ou em 1 (uma) via, na hipótese de assinatura mediante certificado digital.

Natal-RN, **(-dia-)** de **(-mês-)** de 2022.

**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE**
**DIRETOR-GERAL**

**(-RAZÃO SOCIAL DA CONTRATADA-)**
**CNPJ nº (-nº CNPJ-)**
**(-NOME DO REPRESENTANTE LEGAL DA CONTRATADA-)**
**CPF nº (-nº CPF-)**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 015/2022-TRE/RN – ANEXO IV**

**MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**

| | | |
|---|---|---|
| | Pregão Eletrônico nº | |

DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS (DADOS REFERENTES À CONTRATAÇÃO)

| | | |
|---|---|---|
| A | Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano) | |
| B | Município/UF | |
| C | Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo | |
| D | Nº de meses de execução contratual | |

*IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO*

(Apresentar uma planilha para cada tipo de posto e para cada categoria profissional)

| Tipo de Serviço | Unidade de Medida | Quantidade total a contratar<br>(Em função da unidade de medida) |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |

**Nota 1**: Esta tabela poderá ser adaptada às características do serviço contratado, inclusive adaptar rubricas e suas respectivas provisões e/ou estimativas, desde que haja justificativa.

**Nota 2**: As provisões constantes desta planilha poderão ser desnecessárias quando se tratar de determinados serviços que prescindem da dedicação exclusiva dos trabalhadores da contratada para com a Administração.

**1. MÓDULOS**
**Mão de obra**
**Mão de obra vinculada à execução contratual**

| **Dados para composição dos custos referente a mão de obra** | | |
|---|---|---|
| 1 | Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas) | |
| 2 | Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) | |
| 3 | Salário Normativo da Categoria Profissional | |
| 4 | Categoria profissional (vinculada à execução contratual) | |
| 5 | Data-Base da Categoria (dia/mês/ano) | |

Nota 1: Deverá ser elaborado um quadro para cada tipo de serviço.

**Nota 2**: A planilha será calculada considerando o **valor mensal** do empregado

*MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO*

| 1 | *Composição da Remuneração* | **Valor (R$)** |
|---|---|---|
| A | Salário-Base | |
| B | Adicional de Periculosidade | |
| C | Adicional de Insalubridade | |
| D | Adicional Noturno | |
| E | Adicional de Hora Noturna Reduzida | |
| F | Adicional de Hora Extra no Feriado Trabalhado | |
| G | Outros (especificar) | |
| | *Total* | |

**Nota 1**: O Módulo 1 refere-se ao valor mensal devido ao empregado pela prestação do serviço no período de 12 meses.
Nota 2: Para o empregado que labora a jornada 12x36, em caso da não concessão ou concessão parcial do intervalo intrajornada (§ 4º do art. 71 da CLT), o valor a ser pago será inserido na remuneração utilizando a alínea "G".

*MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS*
Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias

| **2.1** | **13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias** | **Valor (R$)** |
|---|---|---|
| A | 13º (décimo terceiro) Salário | |
| B | Férias e Adicional de Férias | |
| **TOTAL** | | |

**Nota 1**: Como a planilha de custos e formação de preços é calculada mensalmente, provisiona-se proporcionalmente 1/12 (um doze avos) dos valores referentes a gratificação natalina e adicional de férias.

**Nota 2**: O adicional de férias contido no Submódulo 2.1 corresponde a 1/3 (um terço) da remuneração que por sua vez é divido por 12 (doze) conforme Nota 1 acima.

Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.

| 2.2 | GPS, FGTS e outras contribuições | Percentual (%) | Valor (R$) |
|---|---|---|---|
| A | INSS | 20,00% | |
| B | Salário Educação | 2,50% | |
| C | SAT | | |
| D | SESC ou SESI | 1,50% | |
| E | SENAI - SENAC | 1,00% | |
| F | SEBRAE | 0,60% | |
| G | INCRA | 0,20% | |
| H | FGTS | 8,00% | |

| TOTAL | | |
|---|---|---|

**Nota 1**: Os percentuais dos encargos previdenciários, do FGTS e demais contribuições são aqueles estabelecidos pela legislação vigente.
**Nota 2**: O SAT a depender do grau de risco do serviço irá variar entre 1%, para risco leve, de 2%, para risco médio, e de 3% de risco grave.
**Nota 3**: Esses percentuais incidem sobre o Módulo 1, o Submódulo 2.1, o Módulo 3, Módulo 4 e o Módulo 6.

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.

| **2.3** | *Benefícios Mensais e Diários* | **Valor (R$)** |
|---|---|---|
| A | Transporte | |
| B | Auxílio-Refeição/Alimentação | |
| C | Assistência Médica e Familiar | |
| D | Outros (especificar) | |
| | *Total* | |

**Nota 1**: O valor informado deverá ser o custo real do benefício (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado).
**Nota 2**: Observar a previsão dos benefícios contidos em Acordos, Convenções e Dissídios Coletivos de Trabalho e atentar-se ao disposto no art. 6º da Instrução Normativa nº 05, de 26 de maio de 2017, da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários.

| **2** | *Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários* | **Valor (R$)** |
|---|---|---|
| 2.1 | 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias | |
| 2.2 | GPS, FGTS e outras contribuições | |
| 2.3 | Benefícios Mensais e Diários | |
| ***Total*** | | |

**MÓDULO 3 - PROVISÃO PARA RESCISÃO**

| **3** | *Provisão para Rescisão* | **Valor (R$)** |
|---|---|---|
| A | Aviso prévio indenizado | |
| B | Incidência do FGTS sobre Aviso Prévio Indenizado | |
| C | Multa sobre FGTS e contribuições sociais sobre o Aviso Prévio Indenizado | |
| D | Aviso Prévio Trabalhado | |
| E | Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado | |
| F | Multa do FGTS e contribuições social sobre o Aviso Prévio Trabalhado | |
| **TOTAL** | | |

**MÓDULO 4 - CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE**

**Nota 1**: Os itens que contemplam o módulo 4 se referem ao custo dos dias trabalhados pelo repositor/substituto que por ventura venha cobrir o empregado nos casos de Ausências Legais (Submódulo 4.1) e/ou na Intrajornada (Submódulo 4.2), a depender da prestação do serviço.

**Nota 2**: Haverá a incidência do Submódulo 2.2 sobre esse módulo.

Submódulo 4.1 - Ausências Legais

| **4.1** | *Ausências Legais* | **Valor (R$)** |
|---|---|---|
| A | Férias | |
| B | Ausências Legais | |
| C | Licença-Paternidade | |
| D | Ausência por acidente de trabalho | |
| E | Afastamento Maternidade | |
| F | Outros (especificar) | |
| **TOTAL** | | |

**Nota**: As alíneas "A" a "F" referem-se somente ao custo que será pago ao repositor pelos dias trabalhados quando da necessidade de substituir a mão de obra alocada na prestação do serviço.

Submódulo 4.2 - Intrajornada

| **4.2** | *Intrajornada* | **Valor (R$)** |
|---|---|---|
| A | Intervalo para repouso ou alimentação | |
| **TOTAL** | | |

Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

| **4** | *Custo de Reposição do Profissional Ausente* | **Valor (R$)** |
|---|---|---|
| A | Ausências Legais | |
| B | Intrajornada | |
| **TOTAL** | | |

**MÓDULO 5 - INSUMOS DIVERSOS**

| **5** | **Insumos Diversos** | **Valor (R$)** |
|---|---|---|
| A | Uniformes | |
| B | Materiais | |
| C | Equipamentos | |
| D | Outros (especificar) | |
| | *Total* | |

**Nota**: Valores mensais por empregado.

**MÓDULO 6 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO**

| 6 | *Custos Indiretos, Tributos e Lucro* | **Percentual (%)** | **Valor (R$)** |
|---|---|---|---|
| A | Custos Indiretos | | |
| B | Lucro | | |
| C | Tributos | | |
| | C1. Tributos Federais (especificar) | | |
| | C.2 Tributos Estaduais (especificar) | | |
| | C.3 Tributos Municipais (especificar) | | |
| | *Total* | | |

**Nota 1**: Custos Indiretos, Tributos e Lucro por empregado.
**Nota 2**: O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

| | **Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)** | **Valor (R$)** |
|---|---|---|
| A | Módulo 1 – Composição da Remuneração | |
| B | Módulo 2 – Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários | |
| C | Módulo 3 – Provisão para Rescisão | |
| D | Módulo 4 – Custo de Reposição do Profissional Ausente | |
| E | Módulo 5 – Insumos Diversos | |
| **Subtotal (A + B +C+ D + E)** | | |
| F | Módulo 6 – Custos indiretos, tributos e lucro | |
| *Valor total por empregado* | | |