



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO  
Rua João Batista Parra 575 - Bairro Praia do Suá - CEP 29052-123 - Vitória - ES

**TERMO DE REFERÊNCIA (TIC) Nº 01/2024 V4 - TRE-ES/PRE/DG/STI/CIS/SGSM**

(este documento deve seguir as orientações da Resolução TRE/ES n. 63/2023)

Modelo atualizado em 22/01/2024

**QUADRO INFORMATIVO**

DEFINIÇÃO DO OBJETO:	Serviço de suporte aos usuários de tecnologia e às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral (Sede e Cartórios), mediante alocação de postos de trabalho nas dependências do Tribunal Regional Eleitoral do ES, pelo período de 5 (cinco) anos, admitida prorrogação nos termos do Art. 107 da Lei 14.133/2021, consoante especificações, exigências e prazos constantes deste Termo de Referência, de acordo com as especificações deste documento e as atividades previstas no <b>Catálogo de Serviços (ADENDO I)</b> .
CATMAT/CATSER:	27014
CARACTERÍSTICAS:	<p>Suporte técnico aos usuários de TIC e às equipes de gestão de tecnologia, compreendendo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Registro, análise, diagnóstico, atendimento e solução de incidentes de TIC, associados ao catálogo de serviços interno da contratante;</li><li>• Acompanhamento das requisições durante todo o ciclo de vida, informando ao usuário sobre o andamento.</li><li>• Orientação e esclarecimento de dúvidas de usuários;</li><li>• Execução continuada de tarefas de suporte e demanda;</li><li>• Suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º e 2º nível;</li><li>• Instalação de softwares e equipamentos, configuração de aplicações, dentre outras ações pertinentes à infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação.</li><li>• Criação de painéis interativos que apresentem visualmente dados estratégicos, permitindo que os usuários explorem os dados de forma intuitiva. Isso inclui gráficos, mapas e tabelas dinâmicas que oferecem uma visão geral dos resultados eleitorais e outras informações. Realizar análises demográficas, geoespaciais, previsões e projeções.</li></ul>

LOTE 1				
ITEM	POSTO DE TRABALHO	QUANTIDADE	PERÍODO DE PRESTAÇÃO	CATMAT
1	Técnico de Suporte Nível 1	7	60 meses	27014

2	Analista de Suporte Nível 2 - Perfil 22		60 meses	27014
3	Analista de Suporte Nível 2 - Perfil 32		60 meses	27014
4	Analista de Suporte Nível 2 - Perfil 41		60 meses	27014
5	Gerente Técnico	1	60 meses	27014
6	Analista de BI	1	60 meses	27014
7	Técnico de Suporte Nível 1	3	18 meses	27014

## 1. CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO

### 1.1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

Serviço de suporte aos usuários de tecnologia e às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral (Sede e Cartórios), mediante alocação de postos de trabalho nas dependências do Tribunal Regional Eleitoral do ES, pelo período de 5 (cinco) anos, admitida prorrogação nos termos do Art. 107 da Lei 14.133/2021, consoante especificações, exigências e prazos constantes deste Termo de Referência, de acordo com as especificações deste documento e as atividades previstas no **Catálogo de Serviços (ADENDO I)**. (CATSER: 27014).

### 1.2. DETALHAMENTO DO OBJETO

1.2.1. Suporte técnico aos usuários de TIC e às equipes de gestão de tecnologia, compreendendo:

1.2.1.1. Registro, análise, diagnóstico, atendimento e solução de incidentes de TIC, associados ao catálogo de serviços interno da contratante;

1.2.1.2. Acompanhamento das requisições durante todo o ciclo de vida, informando ao usuário sobre o andamento.

1.2.1.3. Orientação e esclarecimento de dúvidas de usuários;

1.2.1.4. Execução continuada de tarefas de suporte e demanda;

1.2.1.5. Suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º e 2º nível;

1.2.1.6. Instalação de softwares e equipamentos, configuração de aplicações, dentre outras ações pertinentes à infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação.

1.2.1.7. Criação de painéis interativos que apresentem visualmente dados estratégicos, permitindo que os usuários explorem os dados de forma intuitiva. Isso inclui gráficos, mapas e tabelas dinâmicas que oferecem uma visão geral dos resultados eleitorais e outras informações. Realizar análises demográficas, geoespaciais, previsões e projeções.

1.2.2. Os serviços serão prestados regularmente nas dependências da Sede e Anexo do Tribunal Regional Eleitoral do ES e, eventualmente, em qualquer Unidade da Justiça Eleitoral, permanente ou provisória, dentro de qualquer um dos 78 municípios do Estado do ES, mediante a abertura de Ordens de Serviço faturadas mensalmente. Atualmente o TRE/ES possui 74 pontos de presença em 66 municípios diferentes, detalhados no **Pontos de Presença (ADENDO XIII)** da Justiça Eleitoral no ES.

1.2.3. O serviço será prestado com base em um **Catálogo de Serviços (ADENDO I)**, onde está descrito detalhadamente o conjunto de ações que fazem parte do objeto do contrato.

1.2.4. O Catálogo de Serviços está subdividido em Tarefas Técnicas necessárias a sustentação da infraestrutura da Justiça Eleitoral no ES.

1.2.5. As Tarefas Técnicas são compostas por uma sequência de Atividades com duração e complexidade estimadas.

1.2.6. As Tarefas Técnicas são classificadas em três tipos:

1.2.6.1. **Suporte** – tarefas para tratamento de incidentes, que podem ocorrer a qualquer tempo, que requeiram atendimento imediato e/ou pessoal de plantão que, mesmo tendo características rotineiras não possuem periodicidade de execução estabelecida, sendo executáveis mediante as solicitações de usuários, ou por demandas de correções e atualizações tecnológicas;

1.2.6.2. **Demanda** – tarefas com previsibilidade a serem realizadas mediante planejamento, com emissão de Ordem de Serviço Específica;

1.2.6.3. **Gerencial** – tarefa exclusiva de gestão, com atividades de execução de procedimentos operacionais e administrativos referentes aos recursos humanos alocados para os serviços contratados.

1.2.7. Cada Tarefa Técnica possui informação sobre os produtos a serem gerados (evidências/entregas), a qualificação necessária para execução das atividades e os Indicadores associados, visando mensurar aspectos qualitativos do serviço prestado.

1.2.8. Os analistas e técnicos do Tribunal, baseados em sua experiência, no seu conhecimento sobre o ambiente de Infraestrutura de TIC e nos conceitos acadêmicos associados, classificaram as Atividades de cada uma das Tarefas Técnicas em quatro níveis de complexidade: Baixa, Média, Alta e Especializada, indicando para cada um dos níveis um valor associado ao esforço demandado para realização da tarefa, conforme demonstrado a seguir:

Complexidade da Atividade	Código	Esforço demandado
Baixa complexidade	B	1
Média Complexidade	M	2
Alta Complexidade	A	3
Especializada	E	5

1.2.9. O **Resumo da Infraestrutura de TIC (ADENDO IV)** apresenta de forma geral os recursos de Tecnologia da Informação e de Comunicações utilizados pelo TRE/ES que estão sujeitos a ações de suporte da CONTRATADA. A lista compreende a situação atual. Em virtude da TI ser área sujeita a muitas evoluções tecnológicas, durante a vigência do contrato alguns itens podem se tornar obsoletos e outros podem passar a fazer parte da infraestrutura, sem alterar, no entanto, a complexidade do objeto.

## 2. DESCRIÇÃO DO POSTO DE TRABALHO

2.1. O objeto pretendido pela contratação resultante deste Termo de Referência será realizado por meio da prestação de serviços mediante alocação de profissionais em Postos de Trabalho, com aplicação de Gestão de Nível de Serviço (GNS) especificada no item 11.2 deste Termo de Referência, respeitando-se os perfis e quantitativos máximos estabelecidos.

2.2. Os profissionais serão alocados em Postos de Trabalho, observados os perfis profissionais indicados na tabela a seguir:

POSTO DE TRABALHO	QUANTIDADE	SALÁRIO MENSAL POR POSTO
Técnico de Suporte Nível 1	7	R\$ 2.600,00
Analista de Suporte Nível 2 - Perfil 22		R\$ 4.200,00

Analista de Suporte Nível 2 - Perfil 3	2	R\$ 4.200,00
Analista de Suporte Nível 2 - Perfil 4	1	R\$ 4.200,00
Gerente Técnico	1	R\$ 4.200,00
Analista de BI	1	R\$ 5.800,00

**2.3. Período relevante para o Calendário Eleitoral:** de junho a dezembro do ano de eleições.

POSTO DE TRABALHO	QUANTIDADE	SALÁRIO MENSAL POR POSTO
Técnico de Suporte Nível 1	3	2.600,00

2.3.1. A data de início e término da vigência do **item 2.3** será comunicada à contratada com pelo menos 60 (sessenta) dias de antecedência do início das atividades, conforme o Calendário Eleitoral de cada eleição.

2.3.2. O período citado no item 2.3 é fixo e, em função disso, o prazo previsto no item 2.3.1 se faz necessário para que o colaborador que será alocado no posto de trabalho receba treinamento/ambientação adequados para iniciar suas atividades.

**2.4.** Os salários dos profissionais a serem alocados **não poderão** ser inferiores aos discriminados na tabela do subitem 2.2, haja vista as peculiaridades das atividades desenvolvidas no Tribunal, o público a ser atendido e a legislação eleitoral específica em que as atividades estão inseridas.

2.4.1. Os valores da referida tabela decorre de pesquisa das médias salariais praticadas nos contratos de suporte de TIC, existentes nos órgãos públicos sediados em Vitória/ES e em Brasília/DF, conforme **Tabela de Cargos e Salários (Adendo XIV)**, e são necessários para manter o nível e a qualidade dos serviços atualmente prestados no TRE.

2.4.2. Será aplicada a correção salarial nos mesmos índices definido na Convenção Coletiva de Trabalho da categoria.

**2.5.** Os serviços serão medidos com base em conjunto de **Indicadores de Níveis de Serviço (ADENDO II)** deste Termo de Referência.

**2.6.** Os **Perfis Profissionais** a serem atendidos estão detalhados no **ADENDO III** deste Termo de Referência.

2.6.1. Os quantitativos de profissionais a serem alocados **não poderão** ser inferiores aos discriminados na tabela do subitem 2.2.

## **2.7. Descrição dos serviços:**

2.7.1. Os serviços a serem prestados pela contratada serão divididos em dois níveis, que serão chamados de **1º Nível** e **2º Nível**, e devem ser baseados nas práticas da biblioteca ITIL, seguindo as disciplinas de Estratégia de Serviço, Desenho de Serviço, Transição de Serviço, Operação de Serviço e Melhoria Contínua de Serviço, e seguir os scripts e procedimentos definidos ou aprovados pela contratante. Para fiscalizar esses níveis, haverá o Gerente Técnico da Contratada.

### **2.7.2. Principais atividades do 1º nível:**

a) Receber e realizar o atendimento presencial das demandas de atendimento, recebidas pelos canais de atendimento definidos pela contratante;

b) Atender as requisições de serviço direcionadas ao seu nível, conforme suas atribuições;

c) Realizar o diagnóstico e tratamento de incidentes;

d) Solicitar os escalonamentos necessários para outros grupos solucionadores, sempre que necessário;

e) Registrar no sistema de controle de atendimento da contratante todos os procedimentos realizados ao longo de cada atendimento, bem como contatos realizados com os usuários;



- f) Realizar os procedimentos de transferência patrimonial no sistema oficial da Contratante, de qualquer equipamento movimentado;
- g) Verificar a necessidade de atualização ou inclusão de novos artigos na base de conhecimento, ao longo do processo de atendimento, registrando a demanda no respectivo atendimento;
- h) Contribuir com a elaboração de novos artigos ou atualização dos artigos já existentes na base de conhecimento, sempre que necessário;
- i) Avaliar e sugerir medidas visando o aprimoramento do atendimento técnico, bem como a redução do quantitativo de incidentes;
- j) Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TRE e seu uso;
- k) Executar as demais atividades definidas para os perfis profissionais constantes do **ADENDO III**;
- l) Encaminhar para o 2º Nível, demandas que não puderem ser solucionadas por este nível, com todo o detalhamento do atendimento já efetuado;
- m) Registrar a solução aplicada no momento do fechamento do chamado.

#### 2.7.3. Principais atividades do 2º nível:

- a) Receber e realizar o atendimento presencial das demandas de atendimento técnicos vindos do 1º nível e, eventualmente, do 2º nível, recebidas pelos canais de atendimento definidos pela contratante;
- b) Atender as requisições de serviço direcionadas ao seu nível, conforme suas atribuições;
- c) Realizar o diagnóstico e tratamento de incidentes;
- d) Solicitar os escalonamentos necessários para outros grupos solucionadores, sempre que necessário;
- e) Registrar no sistema de controle de atendimento da contratante todos os procedimentos realizados ao longo de cada atendimento, bem como contatos realizados com os usuários;
- f) Realizar os procedimentos de transferência patrimonial no sistema oficial da Contratante, de qualquer equipamento movimentado;
- g) Verificar a necessidade de atualização ou inclusão de novos artigos na base de conhecimento, ao longo do processo de atendimento, registrando a demanda no respectivo atendimento;
- h) Elaborar scripts, fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas. Os scripts elaborados pela CONTRATADA deverão ser submetidos à aprovação da CONTRATANTE, antes da atualização da base de conhecimento. A base de conhecimento deve estar acessível à equipe de suporte da CONTRATANTE;
- i) Elaborar scripts e packages para instalação de softwares;
- j) Contribuir com a elaboração de novos artigos ou atualização dos artigos já existentes na base de conhecimento, sempre que necessário;
- k) Avaliar e sugerir medidas visando o aprimoramento do atendimento técnico, bem como a redução do quantitativo de incidentes;
- l) Executar as demais atividades definidas para os perfis profissionais constantes do **ADENDO III**;
- m) Registrar a solução aplicada no momento do fechamento do chamado;
- n) Desenvolvimento e Manutenção de Painéis de Controle;
- o) Modelagem de Dados;
- p) Análise de Dados e Geração de Relatórios;
- q) Otimização de Processos e Consultoria em BI.

#### 2.7.4. Principais atividades do Gerente Técnico:

- a) Supervisionar a execução dos serviços dos profissionais de suporte local;
- b) Orientar a atuação dos atendentes em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os clientes quando a situação requerer;
- c) Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;
- d) Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais de suporte local;
- e) Realizar encaminhamento de demandas que não puderem ser solucionadas pelo serviço de suporte local para grupos e unidades da CONTRATANTE responsáveis pela solução;
- f) Realizar os procedimentos de transferência patrimonial no sistema oficial da Contratante, de qualquer equipamento movimentado pela sua equipe;
- g) Elaborar relatório mensal de INS dos atendimentos de 1º e 2º níveis;
- h) Elaborar Relatório Mensal de Atividades, Relatório de Produtividade por posto de trabalho, Relatório Consolidado e Relatório Gerencial de serviços no que concerne às atividades de suporte local;
- i) Executar outros serviços referentes ao gerenciamento de suporte local correlatos ao objeto do contrato.

### 3. ESPECIFICAÇÃO DA JORNADA DE TRABALHO

#### 3.1. Jornada de trabalho

- 3.1.1. A jornada de trabalho dos profissionais alocados nos Postos de Trabalho será de 40 (quarenta) horas semanais, sendo 8 (oito) horas de segunda a sexta-feira, com (uma) hora diária de intervalo para almoço.
- 3.1.2. Em que pese o atendimento ao público do TRE/ES estar restrito ao intervalo compreendido dentre às 12h e 18h, as atividades internas do Tribunal são realizadas via de regra entre as 08h e 20h.
- 3.1.3. Considerando-se a rotina do Tribunal, a critério do contratante, os profissionais serão alocados em horários que possam cobrir as janelas de serviço indicadas no **subitem 3.1.2.**

#### 3.2. Serviços suplementares e complementação de jornada

- 3.2.1. As atividades de suporte à infraestrutura de TI necessitam, por vezes, serem realizadas em sábados, domingos ou feriados e, até mesmo em horários compreendidos entre as 22h e 08h, visando menor impacto aos usuários de serviços informatizados.
- 3.2.2. Há ainda a necessidade de plantão para suporte, dentre outros, a:
  - a) Realização das Eleições Gerais e Municipais em finais de semana e feriados;
  - b) Realização de eleições suplementares em finais de semana e feriados;
  - c) Cadastramento biométrico de eleitores em finais de semana e feriado;
  - d) Processos e sistemas que possuem prazo final de fechamento, a exemplo de Prestações de Contas Eleitorais e Partidárias, Registro de Candidaturas, dentre outros, os quais exigem que o suporte seja realizado após as 22h e em finais de semana.
- 3.2.3. A realização de serviços em horas suplementares poderá permitir a compensação ou o pagamento em pecúnia.
  - 3.2.3.1. No caso de **compensação**, a realização de serviços em horas suplementares observará o limite de 2 (duas) horas diárias e 10 (dez) horas aos sábados, domingos e feriados, obedecido o limite de 20 (vinte) horas mensais distribuídas de acordo com a necessidade diária/semanal/mensal do serviço, devendo ser observada a prévia autorização da contratada.
  - 3.2.3.2. As horas suplementares para compensação deverão ser compensadas, no máximo, no mês seguinte ao da realização.
  - 3.2.3.3. No caso de **pagamento em pecúnia**, a realização de serviços em horas suplementares não excederá 2 (duas) horas diárias em dias úteis e 10 (dez) horas aos sábados, domingos e feriados, obedecido o limite de 30 (trinta) horas mensais,

podendo ser autorizada, excepcionalmente, pelo Fiscal Técnico, sua extensão até 60 (sessenta) horas mensais, devendo ser observada a prévia autorização da Contratada.

3.2.4. Visando dar melhor clareza aos licitantes, a previsão de horas extras mensais em cada **Período Eleitoral (agosto a dezembro)**, será de:

<b>POSTO DE TRABALHO</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>DIAS ÚTEIS</b>	<b>SÁBADOS</b>	<b>DOMINGOS E FERIADOS</b>
Técnico de Suporte Nível 1	7	70	280	420
Analista de Suporte Nível 2 - Perfil 2	2	20	80	120
Analista de Suporte Nível 2 - Perfil 3	2	20	80	120
Analista de Suporte Nível 2 - Perfil 4	1	10	40	60
Gerente Técnico	1	10	20	40
Analista de BI	1	10	20	40
Técnico de Suporte Nível 1(*)	3	10	20	40

\* Profissional referente ao item 2.3

3.2.4.1. Além disso, o TRE estima a necessidade de reserva de 240 horas extras, a cada ano, para os demais meses de vigência do contrato, sendo:

<b>POSTO DE TRABALHO</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>SÁBADOS</b>	<b>DOMINGOS E FERIADOS</b>
Técnico de Suporte Nível 1	7	70	70
Analista de Suporte Nível 2 - Perfil 2	2	20	20
Analista de Suporte Nível 2 - Perfil 3	2	20	20
Analista de Suporte Nível 2 - Perfil 4	1	10	10

### 3.3 Feriados do Judiciário e Recessos Forenses

3.3.1. Nos feriados ou recessos forenses a seguir relacionados, não haverá expediente no TRE:

- Segunda-feira de carnaval;
- Quarta-feira de cinzas;
- Quarta-feira e quinta-feira da semana santa;

- d) Dia 11 de agosto;
- e) Dia 28 de outubro;
- f) Dia 1º de novembro;
- g) Dia 8 de dezembro;

3.3.2. Caso haja funcionamento regular dos postos de trabalho nos dias estabelecidos no subitem anterior, o CONTRATANTE não pagará valores adicionais pelas horas ou dias de serviços realizados, uma vez que esses dias e horas devem ser considerados no cálculo do valor final da proposta da CONTRATADA.

3.3.3. No período entre **20 de dezembro a 6 de janeiro do ano subsequente** e nos dias em que o horário de expediente for reduzido ou não houver expediente por questões específicas do contratante, a critério exclusivo da contratante, os horários de execução dos serviços contratados poderão obedecer ao horário de expediente do contratante, sem ônus para a contratada e sem prejuízo salarial aos profissionais alocados no Posto de Trabalho.

#### 4. ESTIMATIVA DE PREÇO

ITEM	POSTO DE TRABALHO	QUANTIDADE (1)	PERÍODO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (2)	VALOR MENSAL POR PROFISSIONAL (3)	VALOR PARCIAL (1) X (2) X (3)
1	Técnico de Suporte Nível 1	7	60 meses	R\$ 6.856,20	R\$ 2.879.604,00
2	Analista de Suporte Nível 2 - Perfil 2	2	60 meses	R\$ 11.138,32	R\$ 1.336.598,40
3	Analista de Suporte Nível 2 - Perfil 3	2	60 meses	R\$ 11.138,32	R\$ 1.336.598,40
4	Analista de Suporte Nível 2 - Perfil 4	1	60 meses	R\$ 11.138,32	R\$ 668.299,20
5	Gerente Técnico	1	60 meses	R\$ 11.138,32	R\$ 668.299,20
6	Analista de BI	1	60 meses	R\$ 15.037,23	R\$ 902.233,80
7	Técnico de Suporte Nível 1	3	18 meses	R\$ 7.311,39	R\$ 394.815,06
<b>TOTAL</b>					<b>R\$ 8.186.448,06</b>

#### 5. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

##### 5.1. MOTIVAÇÃO/JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE E RESULTADOS

A infraestrutura de tecnologia da informação constitui-se de elemento importante para que a Justiça Eleitoral possa desempenhar adequadamente suas funções. Mesmo tendo como atividade fim a prestação de atividades jurisdicionais, a tecnologia da informação é ferramenta essencial para a consubstanciação das ações do TRE.

O nível de investimento tecnológico realizado pela Justiça Eleitoral reflete, em sua maior marca, a celeridade do processo eleitoral brasileiro. Em contrapartida, observa-se grande demanda por infraestrutura tecnológica que suporte o volume de operações eletrônicas tratadas pelo TRE. Fato é que a produtividade da instituição está diretamente associada à disponibilidade e desempenho do ambiente de infraestrutura computacional.

Os usuários do Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo utilizam os recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) tanto para a execução das atividades-meio (administrativas) como para as atividades finalísticas (envolvendo o acompanhamento e julgamento de processos judiciais). Tais serviços são essenciais ao funcionamento da instituição, de tal forma que sua indisponibilidade ou descontinuidade produziria impacto direto ao desempenho da Organização.

O TRE-ES possui parque tecnológico bastante diversificado, em termos de hardware e software, contando com 598 (quinhentos e noventa e oito) usuários de informática distribuídos em 74 pontos de presença em 66 municípios diferentes do Estado. Esse fato, aliado ao constante surgimento de novas soluções de TIC, em função da crescente evolução tecnológica, exigem disponibilidade permanente de serviços técnicos dedicados e especializados.

É notório o crescimento de tarefas operacionais associadas à sustentação de serviços e sistemas. Esta necessidade ocasiona a sobrecarga de servidores do quadro da Justiça Eleitoral, desviando o foco de sua atuação: sobrecarga de tarefas operacionais e rotineiras de suporte se contrapõem a atividades de planejamento e gestão. O Decreto Lei nº 200/67, estabelece em seu art. 10 §7º que “para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução”.

Espera-se como resultado:

- a) A prestação continua e eficiente de serviços de suporte à infraestrutura de TIC para os usuários;
- b) Ofertar uma Central de Serviços que seja ponto único de contato com os usuários de TIC do TRE-ES para recepcionar e registrar os incidentes e requisições de serviço, prestando o atendimento e suporte adequado, conforme estabelecido na Ordem de Serviço TRE/ES 01/2013.
- c) Disponibilizar equipe técnica para prestar suporte técnico local, com atendimento remoto e presencial, aos usuários de TIC do TRE-ES.
- d) Diminuir o tempo de resposta aos incidentes com consequente redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços, resultando em um mínimo de impacto nos processos de negócios, em conformidade com os Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos nos ANS (Acordos de Nível de Serviço).
- e) Manter o grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TIC do TRE-ES.
- f) Melhorar o processo de gestão interna sobre os produtos e serviços de TIC fornecidos aos usuários.
- g) Manter os índices de disponibilidade dos recursos de TIC e a estabilidade dos sistemas de informação.
- h) Criar painéis interativos que apresentem visualmente dados provenientes das diversas bases de dados existentes no Tribunal, permitindo que os usuários explorem os dados de forma intuitiva. Incluindo relatórios, gráficos, mapas e tabelas dinâmicas que oferecem uma visão geral ou específica do contexto analisado. Realizar análises demográficas, geoespaciais, previsões e projeções.

## **5.2. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO**

A solução está alinhada com o Planejamento Estratégico Institucional nos seguintes Macrodesafios ou Objetivos:

- Macrodesafio 3: Agilidade e produtividade na prestação jurisdicional.
- Macrodesafio 9: Fortalecimento da estratégia nacional de TIC e de proteção de dados.

Ademais, tomando-se por base o PDTIC 2021-2026, há o alinhamento com o princípio P2 e a Diretriz D3, a saber:

- P2: Contratações de bens e serviços de TIC precedidas de planejamento,
- D4: Investir na otimização dos recursos de TIC e na qualidade do atendimento ao usuário.

### 5.3. REFERÊNCIA AOS ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

Os estudos técnicos realizados encontram-se incluídos no documento 1129667.

### 5.4. RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A STIC A SER CONTRATADA

A demanda prevista considera a contratação de empresa terceirizada para prestar o suporte à infraestrutura tecnológica do TRE/ES mediante o uso de Postos de Serviço conforme regem as melhores práticas de mercado, garantindo transparência na contratação/execução e focando na produtividade/qualidade como principais fatores de contratação, respeitando-se os perfis e quantitativos máximos estabelecidos.

Os profissionais serão alocados em Postos de Trabalho, após emissão de Ordem de Serviço (OS), observados os perfis profissionais indicados na tabela a seguir:

DESCRIÇÃO DA MÃO DE OBRA	POSTOS DE TRABALHO
Técnico de Suporte Nível 1	7
Analista de Suporte Nível 2 - Perfil 2	2
Analista de Suporte Nível 2 - Perfil 3	2
Analista de Suporte Nível 2 - Perfil 4	1
Gerente Técnico	1
Analista de Suporte Nível 2 - Perfil 6	1
<b>Total</b>	14

O período relevante para o Calendário Eleitoral, a saber, de junho a dezembro em ano de eleições, provoca aumento de demanda do suporte de TIC.

A tabela a seguir informa o acréscimo de quantitativo de profissionais para atendimento dessa demanda extraordinária:

DESCRIÇÃO DA MÃO DE OBRA	POSTOS DE TRABALHO
Técnico de Suporte Nível 1	3

A data de início e término da vigência será comunicada à contratada com pelo menos 60 (sessenta) dias de antecedência do início das atividades, conforme o Calendário Eleitoral de cada eleição.

O quantitativo sugerido é o mínimo previsto para garantia do atendimento de demandas de maior complexidade que não dependem de atuação do segundo nível (servidores), tendo em vista que o último concurso público para provimento de cargos, tanto administrativos quanto técnicos, foi realizado em 2011.

Os serviços serão prestados, pelos técnicos N1 e N2, regularmente nas dependências da Sede e Anexo do Tribunal Regional Eleitoral do ES e, eventualmente, em qualquer Unidade da Justiça Eleitoral, permanente ou provisória, dentro de qualquer um dos 78 municípios do Estado do ES, mediante a abertura de Ordens de Serviço faturadas mensalmente. Atualmente o TRE/ES possui 74 pontos de presença em 66 municípios diferentes, detalhados no **Pontos de Presença (ADENDO XIII)** da Justiça Eleitoral no ES.

## 5.5. JUSTIFICATIVA DA STIC ESCOLHIDA

A **Infraestrutura de TIC do TRE/ES (ADENDO IV)** é complexa e extensa. Somente no ano de 2022 foram registrados 9.738 chamados técnicos para solução de incidentes. Somam-se a isso as inúmeras demandas de instalação, testes e configuração de equipamentos, instalação de ambientes tecnológicos para biometria, etc. O número de analistas e técnicos de suporte do Tribunal, além de ser extremamente reduzido para lidar com essas demandas, precisa priorizar atividades de gestão, planejamento e segurança da informação. Assim, torna-se necessária a terceirização das atividades mais comuns.

A CESTIC é o ponto de contato e relacionamento com os usuários, propiciando o apoio necessário para o cumprimento de requisições e solução de incidentes e problemas relativos aos produtos e serviços disponíveis no TRE/ES, garantindo a qualidade, a disponibilidade e o melhor desempenho no uso da TI.

No contrato atual de serviços técnicos na área de TI, o serviço de atendimento aos usuários e suporte técnico é caracterizado pela contratação Unidade de Serviços Técnicos (UST), através do contrato TRE/ES 15/2019. Entretanto, o Acórdão TCU 2037/2019, item 9.1.3.2: “*a métrica UST deve ser evitada para a contratação de serviço de suporte contínuo de infraestrutura de TI.*” não recomenda esse tipo de contratação para o trabalho executado pela equipe de técnicos da CESTIC. Assim, optou-se pela retomada de contratação por Postos de Trabalho, presente em nosso Tribunal até o ano de 2019.

## 6. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

### 6.1. FORMA DE PARCELAMENTO E ADJUDICAÇÃO DO OBJETO

O objeto da contratação será adjudicado ao fornecedor que ofertar o **MENOR PREÇO TOTAL**. Não haverá parcelamento do objeto.

### 6.2. MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO

Indicamos a modalidade de licitação de **Pregão Eletrônico** como a legalmente adequada à contratação referida nestes autos, tendo em vista a obrigatoriedade contida no artigo 29, da Lei nº 14.133/2021 e no § 1º, do art. 36 da Resolução TRE-ES nº 63/2023.

Indicamos ainda que o tipo de licitação indicada para a contratação em tela é o de **menor preço total - lote** e, para a habilitação, o licitante deverá:

- 1 – estar inscrito no SICAF, com a documentação obrigatória regularizada;
- 2 – apresentar prova de regularidade com a **Fazenda Municipal** da sede ou do domicílio da empresa licitante;
- 3 – apresentar prova de regularidade com a Justiça do Trabalho;
- 4 – preencher, no momento do envio da proposta comercial, no sistema Compras.gov, as seguintes declarações:
  - a) De que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.
  - b) De que a proposta econômica compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal de 1988, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega da proposta e atende aos requisitos de habilitação neles estabelecidos.
  - c) De que cumpre o disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito anos e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir dos quatorze anos.
- 5 – apresentar qualificação técnica;
- 6 – apresentar qualificação econômico-financeira.

### 6.3. MARGEM DE PREFERÊNCIA

Não se aplica à atual contratação.

### 6.4. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

<b>SITUAÇÃO</b>	<b>Há disponibilidade orçamentária</b>
PROGRAMA DE TRABALHO	02.122.0033.20GP.0032 - Julgamento de Causas e Gestão Administrativa na Justiça Eleitoral no Estado do Espírito Santo
PLANO ORÇAMENTÁRIO	0001 - Julgamento de Causas e Gestão Administrativa
NATUREZA DA DESPESA:	339040 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - PJ
SUBITEM DA DESPESA:	10 – Suporte de Usuários de TIC
PLANO INTERNO:	ADM APOIO
<b>VALOR CONSIDERADO</b>	<b>R\$ R\$ 1.226.743,07 (Conforme despacho 1100713)</b>

## 6.5. VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

6.5.1 O contrato deverá ter vigência de **5 (cinco) anos**, podendo ser prorrogado por interesse das partes, nos termos do Art. 107 da Lei 14.133/2021.

6.5.2. A data prevista para o início da execução contratual é 01/07/2024, não se constituindo obrigação da Administração o efetivo cumprimento desta data.

6.5.3. Havendo necessidade de antecipação ou postergação do início da execução contratual, o Contratante se obriga a informar o novo prazo de vigência contratual à contratada, no prazo mínimo de 60 (sessenta) dias antecedentes ao início da execução.

## 6.6. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E ECONÔMICO-FINANCEIRA

6.6.1. Apresentar, para fins de qualificação técnico-operacional, atestado(s) e/ou declaração(ões) de capacidade técnica, expedido (s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m):

6.6.1.1. Desempenho satisfatório na prestação de serviços terceirizados, compatível em características e quantidade com o objeto, demonstrando que a contratada administra ou administrou contrato(s), com, no mínimo, 20 (vinte) postos de trabalho.

a) será aceito o somatório de atestado(s) e/ou declaração(ões) de períodos concomitantes para comprovar a capacidade técnica.

6.6.1.2. Experiência mínima de 3 (três) anos na prestação de serviços terceirizados, ininterruptos ou não, compatíveis em quantidade com o objeto, nos termos do item 6.6.1.1, até a data da sessão pública de abertura do pregão.

a) Será aceito o somatório de documentos para comprovação da experiência, sendo os períodos concomitantes computados uma única vez;

6.6.2. O(s) atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica deverá(ão) se referir a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal e/ou secundária da contratada.

6.6.3. Somente serão aceitos atestados e/ou declarações expedidos após a conclusão do respectivo contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

## 6.7. DOCUMENTOS A SEREM APRESENTADOS COM A PROPOSTA

Apresentar, para fins de qualificação econômico-financeira, certidão negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial.



## **6.8. GARANTIA CONTRATUAL**

Tendo em vista que os serviços de suporte de TIC são extremamente necessários ao funcionamento das Unidades e uma má execução acarretará grande prejuízo ao TRE/ES, será solicitada a garantia contratual básica nos termos da Lei 14.133/2021.

6.8.1. Apresentar garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor deste Contrato, podendo optar por qualquer das modalidades previstas na Lei nº 14.133/2021.

6.8.2. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, poderá ser resgatada pelo TRE/ES a qualquer tempo, na ocorrência de:

6.8.2.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;

6.8.2.2. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

6.8.2.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada;

6.8.2.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada, quando couber.

6.8.3. A garantia, ou a parte remanescente, somente será devolvida à Contratada após o cumprimento integral das obrigações decorrentes deste Contrato, inclusive a comprovação do pagamento de todas as verbas rescisórias decorrentes da rescisão da contratação, em caso de mão de obra exclusiva. A contratada poderá ser dispensada da apresentação desses documentos, desde que comprove que não foi utilizada mão de obra exclusiva e que os empregados estão alocados em outra atividade, sem a interrupção do contrato de trabalho.

## **6.9. VEDAÇÃO DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO**

Não será aceita a participação de empresas reunidas em forma de consórcios para esta contratação, qualquer que seja sua forma de constituição, visto que não há questão que impeça a participação isolada.

A contratação em questão trata de prestação de serviço de suporte técnico à Infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral no Estado do Espírito Santo e não exige empresas de diferentes segmentos reunidas para atuarem na execução dos serviços. Todos os componentes para a prestação do serviço fazem parte de um único ramo de serviço, não ensejando buscar diferente contexto para a execução das tarefas objeto dessa contratação.

## **7. DEFINIÇÃO DAS RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE:**

**7.1.** Solicitar formalmente os serviços à CONTRATADA através de **Ordens de Serviço de Atendimento Técnico (OSAT)**, conforme modelo constante no **ADENDO V**

**7.2.** Fazer o recebimento provisório do serviço, verificando se a CONTRATADA apresentou toda a documentação exigida.

**7.3.** Avaliar o serviço prestado, fazer a medição dos indicadores e efetuar o Aceite Definitivo do Serviço, atestando-o qualitativa e quantitativamente.

**7.4.** Permitir aos prestadores de serviços, desde que identificados, o acesso às unidades do TRE/ES para a execução dos serviços contratados, respeitadas as normas de segurança vigentes nas suas dependências.

**7.5.** Disponibilizar espaço físico em sua sede para alocação dos profissionais da CONTRATADA, fornecendo mobiliário, computadores e demais insumos básicos estritamente relacionados ao ambiente de trabalho.

**7.6.** Disponibilizar acesso ao sistema informatizado interno de abertura de chamados, bem como linhas telefônicas para possibilitar o registro dos chamados técnicos pela CONTRATADA.

**7.7.** Disponibilizar para consulta a política de segurança da Justiça Eleitoral e o código de ética do TRE/ES

**7.8.** Reembolsar à CONTRATADA os valores relativos a passagens e diárias dos profissionais que efetuarem serviços do contrato no interior do Estado do ES, mediante apresentação de documentação comprobatória, conforme detalhamento previsto no presente Termo de Referência.

**7.9.** Notificar a CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução dos serviços, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para o TRE/ES.

**7.10.** Aplicar glosas no caso de não cumprimento das metas qualitativas previstas para os serviços.

**7.11.** Aplicar as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

## **8. DEFINIÇÃO DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA:**

### **8.1. QUANTO AO CONHECIMENTO E À CAPACITAÇÃO TÉCNICA**

8.1.1. Possuir conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços solicitados, que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das ordens de serviços, de acordo com o **Catálogo de Serviços (ADENDO I)** definido pelo TRE e que pode evoluir no decorrer do contrato.

8.1.2. Executar, durante o período de vigência do contrato o monitoramento, operação e suporte da infraestrutura de TIC do CONTRATANTE, para as seguintes atividades:

8.1.2.1. Manutenção e suporte a todo o ambiente de software básico e de rede, requerendo a realização de testes e homologação de configurações;

8.1.2.2. Suporte a sistemas operacionais;

8.1.2.3. Operação, suporte e acompanhamento dos sistemas em produção;

8.1.2.4. Execução de procedimentos operacionais e de instalação em conformidade com as documentações existentes e as boas práticas de mercado;

8.1.2.5. Participação no processo de melhoria contínua dos procedimentos;

8.1.2.6. Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de sistemas operacionais e servidores de aplicação visando manter a disponibilidade e a performance dos sistemas;

8.1.2.7. Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de softwares de apoio, tais como: ferramentas de desenvolvimento, ferramentas de gerenciamento de impressão, de rede, de segurança e outros, visando manter a disponibilidade e o desempenho dos sistemas;

8.1.2.8. Detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, configuração e parametrização;

8.1.2.9. Apoio à implantação e administração de infraestrutura de portais de intranet e internet;

8.1.2.10. Implantação, manutenção e disponibilização de documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados;

8.1.2.11. Configuração e testes de redes, de equipamentos de comunicação de dados e de equipamentos de armazenamento físico e lógico;

8.1.2.12. Geração e ajustes das documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões;

8.1.2.13. Configuração e administração de equipamentos, servidores de mensageria e editoração eletrônica, arquivos, aplicação, intranet, internet, extranet, impressão e outros de controles e de gestão;

8.1.2.14. Instalação e configuração de equipamentos.

8.1.2.15. Criar painéis interativos que apresentem visualmente dados provenientes das diversas bases de dados existentes no Tribunal, permitindo que os usuários explorem os dados de forma intuitiva. Incluindo relatórios, gráficos, mapas e tabelas dinâmicas que oferecem uma visão geral ou específica do contexto analisado. Realizar análises demográficas, geoespaciais, previsões e projeções.

### **8.2. QUANTO AOS RECURSOS HUMANOS**

8.2.1. Efetuar o registro dos empregados e responsabilizar-se por quaisquer ônus, despesas, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, de acidente de trabalho, bem como alimentação, transporte ou outro benefício de qualquer natureza, decorrentes da contratação dos serviços.

8.2.2. Os recursos humanos terão sua base de atuação na Sede do TRE/ES, podendo ser deslocados pelo Gerente Técnico para qualquer uma das Unidades da Justiça Eleitoral do ES, a fim de executar qualquer um dos serviços previstos no **Catálogo de Serviços (ADENDO I)**;

8.2.3. Os recursos humanos deverão executar os procedimentos de acordo com a política de segurança da informação do contratante, não sendo possível execução ou operacionalização remota (de fora da rede de Justiça Eleitoral). O mesmo ocorre com manutenções e monitorações que requeiram utilização de senhas privilegiadas ou que possam manipular ou ver informações de serviços críticos.

8.2.4. Exercer controle de assiduidade e pontualidade de seus funcionários, que deverão se apresentar diariamente uniformizados e identificados por meio de crachá, com foto e nome visível, a ser confeccionado pela Contratada.

8.2.4.1. A Contratada fornecerá 01 (um) conjunto de uniformes novos aos empregados, que será composto de 2 (duas) camisas pólo com logotipo da empresa, na cor preta.

8.2.4.2. Os uniformes deverão ser fornecidos de acordo com os tamanhos e medidas adequados a cada um dos empregados da Contratada.

8.2.4.3. No caso de entrega de material com defeito ou tamanho diferente, a empresa deverá substituir no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da notificação pelo fiscal do contrato.

8.2.4.4. Os custos com uniformes não poderão ser repassados aos empregados.

8.2.4.5. Não será permitida a alteração no fornecimento de uniformes, quanto aos modelos, quantidades ou qualidade do material, sem prévia autorização do fiscal do contrato;

8.2.4.6. As peças que compõem o conjunto de uniforme deverão ser substituídas anualmente e/ou sempre que venham a ficar desbotadas, puídas, surradas ou inadequadas para uso.

8.2.5. No caso de ausência do profissional alocado em qualquer posto de trabalho, será descontado do faturamento o valor correspondente à(s) falta(s) identificada(s), seja por hora ou diária, sem prejuízo das demais sanções legais e contratuais.

8.2.6. Garantir que todos os profissionais alocados para a prestação dos serviços não tenham filiação partidária, por analogia à disposição contida no Art. 366 da Lei nº 4.737/1965 (Código eleitoral), devendo apresentar, antes do início da execução dos serviços, declaração de inexistência de registro dos empregados a serem alocados no contrato em relação oficial de filiados de órgão partidário e manter essa condição até o final de seu vínculo contratual.

### **8.3. QUANTO A SUBSTITUIÇÃO DE PROFISSIONAIS ALOCADOS**

8.3.1. Providenciar a substituição de profissional que não atenda às necessidades inerentes à execução dos serviços contratados ou que seja considerado inapto à execução dos serviços contratados, no prazo de 02 (dois) dias após comunicação da contratante, formalizada pelo gestor contratual por email;

8.3.2. A alocação de profissional substituto no Posto de Trabalho depende de prévia autorização do Fiscal Técnico do contrato, sendo que o profissional substituto deverá possuir a mesma qualificação do titular do Posto de Trabalho e a mesma remuneração, devendo ser recolhidos os encargos trabalhistas correspondentes e previstos contratualmente, conforme previsão legal.

8.3.3. É vedado o retorno de empregados substituídos às dependências da Contratante para cobertura de licenças, dispensas, suspensão ou férias de outros profissionais, sendo vedada a possibilidade de recontração.

8.3.4. Caso um profissional venha a substituir outro mais de uma vez, durante a execução do contrato, entende-se que o cumprimento das exigências verificado na primeira substituição supre a necessidade de verificações posteriores.

8.3.5. A seu critério, a Contratada poderá apresentar ao TRE/ES, de forma antecipada, um rol de profissionais substitutos, a fim de acelerar as verificações com vistas à substituição de profissional.

8.3.6. A eventual cobertura de profissional no Posto de Trabalho deverá ser comprovada até o fim do mês em que ocorreu a cobertura, devendo a Contratada elaborar quadro indicando: o nome do empregado faltoso, bem como daquele que efetuou a cobertura no Posto de Trabalho e, ainda, o horário de início e de final da cobertura, para verificação do cumprimento do horário de funcionamento do Posto de Trabalho, a fim de que seja efetuada glosa de valores, se for o caso.

### **8.4. QUANTO À GUARDA DE BENS E EQUIPAMENTOS**

8.4.1. Responsabilizar-se pelos bens e equipamentos da CONTRATANTE que estiverem em uso pelos profissionais envolvidos no contrato ou em sua guarda para atividades de instalação, desinstalação, manutenção ou suporte.

8.4.2. A responsabilidade pela guarda dos bens será estabelecida através de documento formal assinado pelo Gerente Técnico da CONTRATADA, conforme modelo constante no **Termo de Responsabilidade Patrimonial (ADENDO VI)**.

8.4.3. Ao proceder a entrega do bem ou equipamento em qualquer uma das unidades da JE, o profissional da contratada deverá preencher a **Guia de Transferência Patrimonial**, modelo disponível na Intranet desse TRE.

8.4.4. Cópia do documento de entrega deve, obrigatoriamente, ser apresentado ao Gerente Técnico do contrato, para fins de controle patrimonial, no prazo máximo de 24 horas após assinado pelo servidor ou imediatamente após o retorno do profissional à Sede do TRE/ES (em caso de serviço externo), o que ocorrer primeiro.

8.4.5. Os documentos originais de entrega devem ser mantidos pela CONTRATADA até o encerramento do contrato.

8.4.6. Em caso de perda, extravio, roubo, furto ou danos aos bens e equipamentos do TRE/ES sob sua guarda, a CONTRATADA deverá arcar com o valor do item, de acordo com o que encontrar-se registrado no sistema de material e patrimônio do TRE/ES.

## **8.5. QUANTO À PRESTAÇÃO DE SUPORTE E ATENDIMENTO DE DEMANDAS**

8.5.1. Operar Central de Serviços de TIC, atendendo chamados registrados mediante sistema proprietário do TRE/ES a ser apresentado à época da contratação, bem como registrando nesse mesmo sistema, solicitações recebidas por via telefônica e outros meios de comunicação.

8.5.2. Acompanhar o andamento das requisições durante todo o ciclo de vida, prestando informações ao usuário sempre que necessário.

8.5.3. Testar todos os serviços depois de concluídos, obtendo a aprovação do demandante e/ou da fiscalização do TRE/ES, ficando a aceitação final do serviço dependente das características do desempenho apresentado.

8.5.4. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

8.5.5. Garantir o atendimento de serviços extraordinários requisitados pela Contratante em situações prevista e excepcionais.

## **8.6. QUANTO AO PADRÃO DE QUALIDADE**

8.6.1. Realizar as tarefas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como *ITIL (IT Infrastructure Library)*, *ISO 20.000*, *COBIT* e nas boas práticas preconizadas pelo *PMBOK (Project Management Base of Knowledge)*.

8.6.2. Alocar os recursos técnicos de acordo com os perfis profissionais exigidos em cada tarefa listada no **Catálogo de Serviços (ADENDO I)** e detalhados em **Perfis Profissionais (ADENDO III)**.

8.6.3. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.

8.6.4. Cumprir os níveis de serviço acordados para cada uma das tarefas.

8.6.5. Corrigir todos os serviços que não forem considerados satisfatórios pelo Demandante ou Fiscal Técnico, mediante justificativa, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas.

## **8.7. QUANTO AO SIGILO, SEGURANÇA E ÉTICA**

8.7.1. Assinar o **Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (Adendo VII)** emitido pela CONTRATANTE se responsabilizando quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE, tais documentos.

8.7.1.1. Cada profissional alocado para a prestação do serviço objeto dessa contratação deverá assinar **Termo de Ciência e Aceite das Condições de Manutenção de Sigilo e do Código de Ética (ADENDO VIII)**, declarando ter ciência do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e que, na execução de suas funções referentes ao contrato, cumprirá todas as disposições constantes naquele Termo.

8.7.2. Não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto sem autorização por escrito da CONTRATANTE, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização legais.

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

8.7.4. Afastar de qualquer atividade relacionada ao contrato, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação por e-mail, recurso humano que não corresponda aos critérios de confiança, que perturbe a ação da equipe de fiscalização ou que infrinja a Política de Segurança ou o Código de Ética do TRE/ES. O pedido de afastamento será motivado e justificado pelo TRE/ES.

8.7.5. Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do TRE.

8.7.6. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pelo TRE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes.

8.7.7. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos.

8.7.8. Cumprir integralmente os princípios e as regras de conduta ético-profissionais estipulados no Código de Ética do TRE/ES (Resolução TRE/ES 140/2017, Disponível em <https://www.tre-es.jus.br/legislacao/compilada/resolucoes-normativas/2017/resolucao-no-140-de-23-de-outubro-de-2017>).

8.7.8.1. Cada profissional alocado para a prestação do serviço objeto dessa contratação deverá assinar termo declarando que, na execução de suas funções referentes ao contrato, cumprirá as disposições constantes no Código.

8.7.9. Cumprir integralmente as diretrizes constantes na Política de Segurança do TRE/ES.

## **8.8. QUANTO AO CONTROLE DE ACESSO**

8.8.1. Solicitar ao Gestor do Contrato, através de e-mail, o cadastramento e autorização de acesso aos sistemas para os colaboradores novatos da CONTRATADA.

8.8.2. Comunicar formalmente ao gestor, com antecedência mínima de 48 horas, a data de desligamento de colaboradores que, porventura, forem deixar de prestar os serviços no âmbito do contrato.

8.8.3. Devolver todos os recursos e equipamentos utilizados, como crachás, cartões certificadores, “pen-drives”, hd externo e outros, de propriedade do TRE/ES, juntamente com a solicitação de descredenciamento.

## **8.9. QUANDO À DISPONIBILIDADE DE PROFISSIONAIS**

8.9.1. Disponibilizar profissionais para cumprimento das Ordens de Serviço no período compreendido entre 08h e 20h, dias úteis.

8.9.1.1. Por determinação dos Gestores de TIC esse período poderá ser ampliado ou reduzido, conforme necessidade do Órgão.

## **8.10. QUANTO À METODOLOGIA E PADRONIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS**

8.10.1. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do TRE/ES.

8.10.2. Comunicar às unidades da JUSTIÇA ELEITORAL responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido.

8.10.3. Responder, por escrito, no prazo máximo de 2 (dois) dias, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitados pelo TRE/ES.

8.10.4. Selecionar e treinar adequadamente os recursos humanos alocados para prestação dos serviços.

8.10.5. Dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução de serviços aos seus recursos humanos alocados, de acordo com a capacitação de cada um, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela área demandante.

8.10.6. Colocar seu corpo técnico à disposição do TRE/ES para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado.

8.10.7. Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega.

8.10.8. Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pela gestão do contrato.

8.10.9. Acatar as determinações feitas pelo fiscal do contrato no que tange ao cumprimento do objeto deste Contrato.

## **8.11. QUANTO ÀS NORMAS GERAIS**

8.11.1. É terminantemente proibida a utilização de qualquer servidor da Justiça Eleitoral na execução dos serviços contratados, nos termos do que estabelece o Art. 9º. parágrafo 1º, da Lei nº 14.133/2021, sob pena de rescisão contratual.

8.11.2. Responsabilizar-se por danos causados ao patrimônio do TRE/ES ou de terceiros, ocasionados por seus empregados, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado.

8.11.3. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados, quando nas dependências do TRE/ES, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor.

8.11.4. Manter, durante o período de contratação, o atendimento das condições de habilitação exigidas na licitação.

8.11.5. Responsabilizar-se pelos danos causados ao Tribunal Eleitoral ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento da entrega dos insumos pelo TRE/ES.

8.11.6. Executar os serviços rigorosamente conforme especificações deste Termo de Referência comunicando imediata e formalmente ao fiscal do contrato quaisquer ocorrências que impeçam ou dificultem o cumprimento das obrigações contratuais;

8.11.7. Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.

8.11.8. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;

8.11.9. Efetuar o pagamento dos salários dos empregados alocados na execução contratual mediante depósito na conta bancária de titularidade do trabalhador, em agência situada na localidade ou região metropolitana em que ocorre a prestação dos serviços, bem como recolher os encargos previdenciários e obrigações sociais devidos no prazo legal;

8.11.10. Fornecer e observar as normas e prazos legais e regulamentares, cumprindo o disposto na Convenção Coletiva de Trabalho, relativamente à concessão de vales-transportes e de vales e/ou auxílio refeição, devendo ser descontados da fatura mensal os valores referentes a tais benefícios não concedidos aos funcionários;

8.11.10.1 Contratada deverá encaminhar mensalmente relação contendo nome do funcionário, valor da tarifa, quantidade e valor de vale-transporte devida no mês, saldo de vale-transporte no cartão, valor creditado de recarga e valor descontado do empregado.

8.11.11. Autorizar a Administração contratante, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis;

8.11.12. Instruir seus empregados, no início da execução contratual, quanto à obtenção das informações de seus interesses junto aos órgãos públicos, relativas ao contrato de trabalho e obrigações a ele inerentes, adotando, entre outras, as seguintes medidas:

8.11.12.1. Viabilizar o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado;

8.11.12.2. Viabilizar a emissão do cartão cidadão pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado;

8.11.12.3. Oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para a obtenção de extratos de recolhimentos de seus direitos sociais, preferencialmente por meio eletrônico, quando disponível.

8.11.13. Apresentar, no primeiro mês de cada período de vigência do contrato ou quando for solicitado pela Contratante, o plano de férias dos funcionários alocados nos postos de trabalho para fins de avaliação, observada a necessidade de serviços da Contratante;

8.11.14. Entregar, quando solicitado pela Contratante, extrato da conta do INSS e FGTS de qualquer empregado, a critério do TRE/ES, no prazo de até 02 (dois) dias úteis contados da solicitação formal.

## **8.12. QUANTO AOS ENCARGOS, TRIBUTOS E MULTAS**

8.12.1. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus recursos humanos, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados nas OSATs.

8.12.2. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto deste contrato.

8.12.3. Assumir a responsabilidade por todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais que o TRE/ES for compelido a responder por força desta contratação.

8.12.4. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução contratual, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.

8.12.5. Assumir, sem que haja responsabilização do TRE/ES, quaisquer outros encargos, tributos e multas relativos à sua atuação na execução do contrato.

## **9. DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD - LEI Nº 13.709/2018)**

**9.1.** É vedada às partes a utilização de todo e qualquer dado pessoal, repassado em decorrência da execução contratual, para finalidade distinta da contida no objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

**9.2.** Para fins de execução do objeto contratado e de cumprimento de obrigação legal ou regulatória, o Contratante poderá proceder ao tratamento dos dados pessoais dos representantes legais da Contratada, inclusive para publicação nos portais de Transparência do Contratante.

**9.3.** Os técnicos da contratada, durante o desempenho das atividades, poderão ter acesso eventual a dados pessoais controlados pelo Tribunal. Dessa forma:

a) A contratada deverá assinar o **Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (ADENDO VII)**

b) Todos os profissionais da contratada que atuarem no contrato deverão assinar o **Termo de Ciência e Aceite do Termo de compromisso de manutenção de sigilo e do código de ética do TRE/ES (ADENDO VIII)**.

## **10. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

### **10.1. ASSINATURA DO CONTRATO**

No ato de assinatura do contrato, a **CONTRATADA** se obriga a assinar **Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (ADENDO VII)** emitido pela **CONTRATANTE** se responsabilizando quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela **CONTRATANTE**, tais documentos.

### **10.2. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO ENTRE O CONTRATANTE E A CONTRATADA**

10.2.1. Devem constar as seguintes informações no instrumento contratual, para fins da adequada condução das rotinas de execução contratual:

a) Nome, telefone, endereços físico e eletrônico do **Preposto**;

b) Nome, telefone, endereço eletrônico e qualificação do **Gerente Técnico**;

c) Endereço eletrônico para o qual deverão ser enviadas as comunicações do TRE/ES a respeito do contrato, inclusive aquelas referentes a eventuais descumprimentos contratuais.

10.2.2. Durante toda a vigência do contrato, a **CONTRATADA** obriga-se a manter atualizadas as informações previstas no item 10.2.1.

10.2.3. A comunicação da CONTRATADA com o setor técnico do TRE/ES dar-se-á preferencialmente através do endereço eletrônico [sgsm@tre-es.jus.br](mailto:sgsm@tre-es.jus.br) e adicionalmente pelo telefone (27) 2121-8635.

10.2.4. A comunicação entre as PARTES para fins de abertura, execução e aceite do serviço dar-se-á entre o Fiscal Técnico do contrato e o Gerente Técnico da CONTRATADA, que deve ter total autonomia para tomada de decisões sobre questões relacionadas às OSATs.

10.2.5. A comunicação dos eventos em desacordo com o contrato será feita pelo GESTOR CONTRATUAL através do endereço eletrônico [ngc@tre-es.jus.br](mailto:ngc@tre-es.jus.br), sendo ela suficiente para caracterizar o início da contagem de prazos de adequação.

10.2.6. Toda e qualquer documentação relativa à contratação deverá ser encaminhada à outra parte, prioritariamente, através de correio eletrônico.

10.2.6.1. A Contratante poderá, a seu critério, solicitar a apresentação de documento original ou cópia autenticada para verificação da autenticidade dos documentos enviados por correio eletrônico.

10.2.7. A comunicação será considerada recebida após a confirmação de entrega automática encaminhada pelo Outlook, independentemente de confirmação de recebimento por parte da Contratada, ficando sob sua responsabilidade a verificação da conta de e-mail.

10.2.8. As partes se obrigam a informar o endereço eletrônico de contato em até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do instrumento contratual, caso não tenha sido informação previamente.

### **10.3. REUNIÃO INICIAL**

No prazo de até **5 (cinco) dias úteis após a abertura da primeira ordem de serviço desse contrato**, deverá acontecer uma reunião entre o TRE/ES e a **CONTRATADA** onde eventualmente poderão ser acordados e registrados em ata procedimentos adicionais necessários à execução contratual.

### **10.4. AMBIENTAÇÃO**

10.4.1. A ambientação acontecerá na Sede do TRE/ES durante 5 (cinco) dias úteis, no período de 12h às 19h, no início da vigência do contrato, conforme previsto no item 6.5.1.

10.4.2. A ambientação engloba o repasse de conhecimento aos novos colaboradores alocados nos postos de trabalho, será realizada por servidores da equipe da STI, e envolverá informações básicas sobre os sistemas corporativos, ferramentas e procedimentos de suporte.

### **10.5. HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E ALOCAÇÃO DOS TÉCNICOS**

10.5.1. Os profissionais devem respeitar o expediente de funcionamento do Tribunal e as determinações dos Gestores de TIC quanto aos horários de execução das tarefas de suporte e demanda.

10.5.2. Tendo em vista a manutenção da segurança dos ativos de informação do TRE/ES, para execução dos serviços não será permitido acesso externo da CONTRATADA ou de seus profissionais à infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral.

10.5.2.1. Os Técnicos de Suporte Nível 1 e o Gerente Técnico terão sua base de atuação em sala disponibilizada pelo CONTRATANTE nas dependências de sua Sede. Todas as ferramentas, recursos computacionais, incluindo acesso à Internet, serão fornecidos pelo CONTRATANTE.

10.5.2.2. Os Analistas de Suporte Nível 2 terão sua base de atuação nos setores técnicos específicos da Secretaria de Tecnologia da Informação do TRE/ES, de onde devem executar as Ordens de Serviço abertas.

### **10.6. ORDENS DE SERVIÇO E RELATÓRIOS**

10.6.1. Será cabível a abertura de 03 (três) TIPOS de **Ordens de Serviço de Atendimento Técnico – OSAT (ADENDO V)**:

10.6.1.1. Ordem de Serviço de Suporte (Tarefas com código S-XX);

10.6.1.2. Ordem de Serviço de Demanda (Tarefas com código DY-XX);

10.6.1.3. Ordem de Serviço Gerencial (Tarefa G-01).

10.6.2. As OSAT devem ser emitidas pelo CONTRATANTE com antecedência mínima de 03 (três) dias da data prevista para a prestação do serviço, com a previsão da quantidade de tarefas a serem executadas e o esforço demandado.



10.6.2.1. No caso exclusivo de Serviços de Demanda, é possível abrir uma OSAT Emergencial, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas da execução do serviço.

10.6.3. Devem ser emitidas OSAT distintas para cada um dos TIPOS de serviço, não sendo possível ter serviços de suporte, demanda e gerência em uma mesma OSAT.

10.6.4. As OSAT devem ser assinadas pelo Demandante, Fiscal Técnico e pelo Gerente Técnico.

10.6.5. Caso a CONTRATADA não concorde com os prazos estabelecidos na OSAT, deverá apresentar pedido de alteração do prazo devidamente justificado.

10.6.6. Mensalmente devem ser abertas OSAT com o provisionamento do quantitativo de tarefas de suporte e/ou demanda que poderão ser solicitadas durante o mês por usuários ou técnicos da Justiça Eleitoral. O cumprimento dessas OSAT obedecerá às seguintes diretrizes:

10.6.6.1. As solicitações de usuários dar-se-ão regularmente através de sistema informatizado de abertura e gestão de chamados de propriedade do TRE/ES;

10.6.6.2. Solicitações através de contato telefônico, email e outros canais de comunicação são possíveis, mas devem ser registradas pela CONTRATADA no sistema informatizado, com indicação do demandante, para posterior aceite do serviço;

10.6.6.3. No momento do registro dos incidentes/demandas no sistema informatizado, as tarefas constantes nessas OSAT serão associadas a serviços internos prestados pela STI/TRE;

10.6.6.4. Como se trata de um provisionamento, não é obrigatório o consumo total dos serviços previstos na OSAT.

10.6.7. Caso a CONTRATADA não consiga executar a OSAT conforme as condições demandadas, deverá comunicar ao fiscal demandante por e-mail e com antecedência de 3 (três) dias úteis do prazo para conclusão da tarefa, justificando os fatos e motivos que impedirão sua execução, cabendo ao Fiscal Demandante acatar ou não a justificativa.

10.6.8. No início da execução do contrato, o Gerente Técnico deve apresentar ao Fiscal Técnico o **Relatório de Alocação de Profissionais – RAP (ADENDO IX)** constando nomes completos e perfis profissionais a serem alocados em cada tarefa constante das OSAT. O RAP deve ser verificado e, em caso de aceite dos termos, aprovado pelo Fiscal Técnico.

10.6.8.1. Caso seja alocado para prestação do serviço algum profissional cujos documentos comprobatórios do perfil profissional ainda não tenham sido apresentados, estes documentos devem ser anexados ao RAP;

10.6.8.2. Caso seja alocado para prestação do serviço algum profissional que ainda não tenha assinado a declaração de conhecimento e cumprimento das condições de manutenção do sigilo e do código de ética, esse documento deve ser anexado ao RAP.

10.6.9. Deve ser apresentado mensalmente pelo Gerente Técnico, o **Relatório Consolidado Mensal (ADENDO X)**, com o quantitativo das tarefas realizadas, conforme as OSATs abertas, com os indicadores de níveis de serviços, glosas e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.

10.6.9.1. O **Relatório Consolidado Mensal** deve ser apresentado até o 3º dia útil do mês subsequente à prestação do serviço;

10.6.9.2. As avaliações do demandante quanto à adequação da solução e quanto ao cumprimento do tempo de solução (ANS) devem constar no relatório;

10.6.9.3. O Fiscal demandante deve fazer constar quaisquer observações que julgar relevantes e assinar o relatório. A aposição de sua assinatura configurará o fechamento das OSATs associadas ao Relatório;

10.6.9.4. O recebimento do **Relatório Consolidado Mensal** pelo Fiscal Técnico caracterizará o aceite provisório do serviço;

10.6.9.5. A ferramenta informatizada do TRE/ES disponibilizará o cálculo dos indicadores relativos a todos os incidentes/demandas registradas através dela. A contratada terá acesso a esses dados e poderá utilizá-los, sem prejuízo a efetuar controle próprio através de outras ferramentas;

10.6.9.6. No caso de apresentar o cálculo de indicadores produzido através de ferramenta diversa, a CONTRATADA deverá apresentar, de forma individualizada para cada chamado técnico, em planilha *Excel* ou outra forma que possibilite a checagem dos cálculos, a data/hora de abertura e solução, o nível de serviço exigido, os quantitativos mensais executados e demais dados necessários à uma conferência por parte do TRE/ES.

## **10.7. OPERAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (CESTIC)**

10.7.1. A **CESTIC (Central de Serviços de TIC)** será operada pelos profissionais da CONTRATADA.

10.7.1.1. A contratada deve obrigatoriamente operar o sistema de abertura e gestão de chamados do TRE/ES, sem prejuízo de efetuar controle paralelo dos incidentes/demandas através de mecanismos próprios.

10.7.2. Todos os incidentes/demandas deverão ser registrados em sistema de abertura e gestão de chamados do TRE/ES, com concessão de acesso à CONTRATADA para efeito de registro de andamentos, acompanhamento das providências e do tempo decorrido desde sua abertura.

10.7.2.1. Os incidentes/demandas serão registrados pelos próprios usuários por meio da ferramenta informatizada ou pelos técnicos da CONTRATADA alocados na CESTIC quando abertos por telefone ou outros canais de comunicação;

10.7.2.2. Não é permitido o registro de incidentes/demandas pela CONTRATADA na ferramenta informatizada em nome dos próprios profissionais da empresa;

10.7.2.3. Não é permitido o registro de incidentes/demandas pela CONTRATADA na ferramenta informatizada sem que haja solicitação por parte de algum usuário do TRE/ES;

10.7.2.4. Os incidentes/demandas registrados constituir-se-ão chamados técnicos, cuja execução já deve estar prevista em OSAT.

10.7.3. O profissional na CONTRATADA alocado na CESTIC que receber o chamado se torna **Dono do Chamado** e deve acompanhar o andamento durante todo o ciclo de vida, zelando para o cumprimento do nível de serviço acordado.

10.7.4. Os chamados devem ser categorizados e priorizados pelo **Dono do Chamado**, dentro do prazo previsto no sistema.

10.7.4.1. O **Dono do Chamado** deve entrar em contato com o usuário demandante visando obter todas as informações necessárias para uma correta categorização. Erros de categorização e falta de informações podem implicar em não cumprimento do tempo de solução da demanda.

10.7.5. Toda nova informação relevante durante o ciclo de vida do chamado, tais como: tentativa de contato com usuário, ligações recebidas e atividades realizadas, deve ser registrada no histórico do chamado pelos profissionais da CONTRATADA.

10.7.6. Quando as tarefas de demanda ou suporte não puderem ser executadas por solicitação ou ausência do usuário, poderão ser suspensas (interrompendo-se nesse período a contagem do prazo de solução), sendo obrigatório o registro da suspensão no histórico de andamento do chamado no caso de incidentes ou acordo com a área fiscalizadora no caso de tarefas de demanda.

10.7.7. Caso seja necessário o envio do chamado para o 2º nível de atendimento, é importante que o operador da CESTIC se certifique de que o chamado possui informações suficientes para o atendimento. Caso o chamado não possua essas informações, o operador da CESTIC deverá solicitá-las ao usuário que demandou o serviço.

10.7.7.1. Chamados encaminhados ao nível 2 sem informações suficientes serão devolvidos, comprometendo os indicadores de qualidade do serviço da CONTRATADA;

10.7.7.2. Os procedimentos técnicos adotados na solução dos chamados devem ser detalhadamente registrados na ferramenta informatizada pelos profissionais da CONTRATADA.

10.7.8. Todos os serviços devem ser testados depois de concluídos, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado.

10.7.9. Após solucionados pelos profissionais da CONTRATADA, os chamados serão avaliados pelo demandante **no prazo máximo de 48 horas**. Caso o prazo se esgote sem manifestação, o sistema registrará automaticamente o aceite da solução.

10.7.10. Para as tarefas descritas no **Catálogo de Serviços (ADENDO I)**, mesmo quando não especificado nas atividades, deverão ser contemplados todos os processos e procedimentos necessários ao pleno cumprimento da tarefa e dos indicadores relacionados.

10.7.11. Na solução de incidentes, os profissionais da CONTRATADA devem cumprir todas as demais obrigações previstas para os papéis de Operador de 1º Nível, Operador de 2º Nível e Dono do Serviço, constantes no **Processo de Gerenciamento de Incidentes (ADENDO XI)**.

## **10.8. ALTERAÇÕES E AJUSTES NO CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

10.8.1. As tarefas definidas no **Catálogo de Serviços (ADENDO I)** serão consideradas como aceitas pela CONTRATADA no ato da assinatura do contrato.

10.8.2. Quando houver necessidade de realização de processos que ainda não estejam definidos, deverá ser realizada a inclusão de nova tarefa no **Catálogo de Serviços**, integrando-a na tabela referenciada no **ADENDO I**, devendo atender aos seguintes quesitos:

10.8.2.1. Tipo e Numeração Sequencial da Tarefa. Deverão ser classificadas como Demanda ou Suporte;

10.8.2.2. Nome Identificador da Tarefa;

10.8.2.3. Atividades a serem desenvolvidas, complexidades de execução, expectativa de tempo para realização e esforço final de cada atividade;

10.8.2.4. Pressupostos e Restrições, caso hajam;

10.8.2.5. As evidências/entregas que atestarão o cumprimento;

10.8.2.6. Perfis Profissionais exigidos para execução para execução da tarefa;

10.8.2.7. Indicadores de Qualidade da Tarefa;

10.8.2.8. Assinatura do Demandante;

10.8.2.9. Assinatura de anuência do GERENTE TÉCNICO quanto à tarefa e o custo pré-definido;

10.8.2.10. Assinatura de aprovação do Fiscal Técnico.

10.8.3. Caso a CONTRATADA discorde quanto à classificação e valor de esforço da nova tarefa, deverá apresentar ao fiscal técnico do contrato pedido de ajuste da tarefa, acompanhado de documentação que demonstre que o prazo de realização de atividades é maior que o estabelecido ou que a complexidade exigida é superior àquela determinada pelo TRE.

10.8.4. Caso seja detectado que o processo de trabalho de execução de uma tarefa evoluiu de forma a exigir que a prática seja distinta da rotina de execução detalhada na documentação da tarefa, deverá ser elaborada uma nova versão da tarefa, mantendo-se a sua versão anterior para fins de controle da execução do contrato.

10.8.5. As novas tarefas e as alterações de tarefas existentes farão parte do contrato por meio de apostilamento.

10.8.6. A expectativa de ocorrência dos apostilamentos para inserção ou alteração de tarefas é **trimestral**.

10.8.7. As tarefas, depois de inseridas na tabela, não poderão ser excluídas em nenhuma hipótese, até a extinção do contrato.

## **10.9. AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM**

10.9.1. Sempre que for necessário o deslocamento dos profissionais da CONTRATADA para prestação de serviços no interior do Estado, deve ser emitida pelo TRE/ES uma **Autorização de Viagem**, assinada pelo Fiscal Técnico conforme modelo constante no **ADENDO XII**.

10.9.2. Sempre que possível, a autorização de viagem deve ser emitida e enviada ao GERENTE TÉCNICO da contratada com, pelo menos, 3 (três) dias de antecedência da data da viagem.

10.9.3. Após a realização do serviço no município do interior e apresentação dos comprovantes pela CONTRATADA, a documentação deve ser analisada e encaminhada ao Gestor Contratual para providências quanto ao ressarcimento.

## **10.10. DESLOCAMENTOS PARA UNIDADES DA JE NO INTERIOR DO ES.**

Considerando-se a necessidade de deslocamento de técnicos de suporte à infraestrutura para Unidades da Justiça Eleitoral no interior do Estado, devem ser cumpridas no âmbito da execução contratual as seguintes diretrizes:

10.10.1. O TRE/ES deverá emitir uma **Autorização de Viagem (ADENDO XII)**, informando quando a contratada deverá adotar as providências para o deslocamento dos seus profissionais.

10.10.2. A CONTRATADA deverá arcar com as despesas de hospedagem, de alimentação e de deslocamento local de seus funcionários.

10.10.2.1. Sempre que possível, o TRE/ES tentará viabilizar o transporte dos profissionais entre as Unidades da Justiça Eleitoral no Estado. Caso isso não seja viável, por qualquer motivo, a CONTRATADA deverá arcar também com as despesas de deslocamento intermunicipal (público e coletivo);

10.10.2.2. A CONTRATADA deverá efetuar pagamento antecipado de diária a seus funcionários a fim de cobrir custos de hospedagem, alimentação e deslocamento local nos municípios do interior do estado, considerando os seguintes valores:

TIPO	DESCRIÇÃO	VALOR DA DIÁRIA <sup>1</sup>
1	Municípios do interior com mais de 200 mil habitantes	R\$ 328,00
2	Municípios com menos de 200 mil habitantes	R\$ 282,00

<sup>1</sup> Valores de diária usados no atual contrato TRE/ES 15/2019 atualizados conforme IPCA nos anos de 2020 a 2022 (com arredondamentos).

10.10.2.3. Nos deslocamentos realizados dentro dos municípios pertencentes à Grande Vitória/ES, Viana e Guarapari não será devido o pagamento de diárias;

10.10.2.4. Nos deslocamentos para o interior do estado em que não houver necessidade de pernoite será devido o valor de meia diária;

10.10.2.5. Nos deslocamentos para o interior do estado em que houver a necessidade de pernoite será acrescido a metade do valor do auxílio-alimentação, por noite, a fim de custear a alimentação noturna.

10.10.3. Os valores pagos pela contratada aos seus funcionários a título de diárias e transporte intermunicipal, devidamente comprovados, serão ressarcidos até o final do mês subsequente à realização do deslocamento

10.10.4. Os valores das diárias deverão ser atualizados, utilizando os mesmos índices solicitados pela empresa, quando do reajuste do contrato.

10.10.5. A CONTRATADA deverá comprovar os deslocamentos, apresentando para cada viagem realizada os seguintes documentos:

- Formulário de Autorização de Viagem aprovado;
- Passagem intermunicipal emitida (se for o caso);
- Relatório de viagem com as atividades realizadas no período de deslocamento, aprovado pela fiscalização técnica;
- Comprovante de Pagamento dos valores de diárias ao(s) técnico(s).

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

Baseado no histórico de anos anteriores estima-se para essa contratação a utilização de até **R\$ 114.800,00 em diárias** a cada período de **24 meses**, (equivalendo, a título meramente exemplificativo, a cerca de **350 diárias do tipo 1**). Esse valor deverá ser provisionado através de empenho(s).

## 10.11. ACEITE TÉCNICO DEFINITIVO DO SERVIÇO

10.11.1. O **Aceite Técnico Definitivo dos Serviços** deve ser assinado pelos fiscais técnico e demandantes e encaminhado ao Gestor Contratual até o 3º dia útil após apresentação, pela CONTRATADA, do **Relatório Consolidado Mensal (ADENDO X)** devidamente acompanhado de todos os documentos comprobatórios exigidos.

## 11. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO:

### 11.1. PRINCIPAIS ATORES

- Gestor Contratual:** Servidor com atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais diretamente relacionadas à sua área de atuação (área de negócio), indicado pelo titular da Área Demandante, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual. Interlocutor entre o Tribunal e a contratada, responsável pelas providências para o pagamento das faturas e ainda por zelar pelo cumprimento das cláusulas contratuais e informar à Administração os casos de descumprimento.
- Fiscal Demandante do Contrato:** Servidor representante da Área Demandante da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação, indicado pelo dirigente da Unidade Demandante para fiscalizar o contrato quanto aos

aspectos funcionais da Solução.

- Por tratar-se de solução de TIC demandada pela Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) para prestar serviços aos usuários internos, cada ordem de serviço aberta indicará como demandante um servidor da STI, que cumprirá, para aquela Ordem de Serviço, o papel de Fiscal Demandante, validando as entregas e evidências, quando for o caso.
- **Fiscal Técnico do Contrato:** Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação, indicado pelo Secretário de Tecnologia da Informação, para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos técnicos da execução, interagindo, sempre que necessário, com todas as áreas que compõem a respectiva Secretaria de Tecnologia da Informação para proporcionar a melhor condução dos trabalhos da Equipe de Gestão Contratual. Responsável por emitir as Ordens de Serviço, aceite técnico, pareceres sobre o funcionamento do serviço, pela medição de indicadores e demais aspectos técnicos do contrato.
- **Fiscal Administrativo do Contrato:** Servidor representante da Área Administrativa, indicado pelo Secretário de Administração e Orçamento, para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, interagindo, sempre que necessário, com todas as áreas que compõem a respectiva Secretaria de Administração e Orçamento para proporcionar a melhor condução dos trabalhos da Equipe de Gestão Contratual.
- **Preposto:** Interlocutor, indicado pela contratada no ato da assinatura do instrumento contratual, responsável por tratar os aspectos operacionais e administrativos do contrato junto ao Tribunal.
- **Gerente Técnico:** profissional indicado pela contratada para alocar e gerir os profissionais da CONTRATADA na execução das atividades, apresentar relatórios mensais sobre a execução dos serviços, assinar documentos técnicos, bem como executar as demais funções técnicas descritas neste Termo de Referência.

## 11.2. GESTÃO DE NÍVEIS DE SERVIÇO E GLOSAS

Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela CONTRATANTE com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, como qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/coertura e segurança. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados.

11.2.1. Cada tarefa disposta no **Catálogo de Serviços (ADENDO I)** está associada a um ou mais Indicadores. Esses indicadores deverão ser constantemente monitorados;

11.2.2. Os **Indicadores** encontram-se detalhadamente apresentados no **Indicadores de Nível de Serviço (ADENDO II)**, com informações sobre sua descrição, forma de cálculo, pontuação e limites de redução sobre o valor da **OSAT** em caso de descumprimento da meta;

11.2.3. Os níveis de serviço, materializados através dos indicadores, são um compromisso de qualidade que a CONTRATADA assume junto ao TRE/ES;

11.2.4. O não cumprimento dos níveis de serviço pela CONTRATADA resultará em glosa (redução na fatura), podendo acarretar ainda advertências, penalizações e inexecução contratual;

11.2.5. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços, ou quando houver **renovação de, no mínimo, 50% do pessoal**, serão considerados como período de estabilização, durante o qual a CONTRATADA deverá analisar todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização;

11.2.6. As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de estabilização, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pelo TRE-ES. Para tanto, serão consideradas as seguintes etapas e metas:

11.2.6.1. Etapa 1 (E1) – no primeiro mês de execução a CONTRATADA estará livre de glosa, advertências e penalidades caso não atinja os níveis de serviço estabelecidos pelo CONTRATANTE;

11.2.6.2. Etapa 2 (E2) – no segundo mês de execução a CONTRATADA deverá atingir 50% das metas estabelecidas no **ADENDO II**, estando sujeita exclusivamente à glosa;

11.2.6.3. Etapa 3 (E3) – no terceiro mês de execução a CONTRATADA deverá atingir 80% das metas estabelecidas no **ADENDO II**, estando sujeita exclusivamente à glosa;

11.2.6.4. Etapa 4 (E4) – a partir do quarto mês de execução a CONTRATADA deverá cumprir integralmente as metas estabelecidas no **ADENDO II**, estando sujeita a glosa e aplicação de eventuais penalidades previstas em contrato;

11.2.6.5. A contagem das etapas se inicia a partir da abertura da primeira OSAT do contrato.

11.2.6.6. Para efeito da contagem de reincidências consecutivas ou intervaladas, considerar-se-á o não cumprimento das metas previstas nas etapas E2 e E3.

## **12. REAJUSTE E REPACTUAÇÃO**

**12.1.** A repactuação de preços, como espécie de reajuste contratual, deverá ser utilizada nas contratações de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra, desde que seja observado o interregno mínimo de um ano das datas dos orçamentos aos quais a proposta se referir.

12.1.1. O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado a partir:

I - da data limite para apresentação das propostas constante do instrumento convocatório, em relação aos custos com a execução do serviço decorrentes do mercado, tais como o custo dos materiais e equipamentos; ou

II - da data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, vigente à época da apresentação da proposta, quando a variação dos custos for decorrente de mão de obra e estiver vinculado às datas-base destes instrumentos.

12.1.2. Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

12.1.3. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quanto forem necessárias em respeito ao princípio da anualidade do reajuste dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão de obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço.

12.1.4. As repactuações serão precedidas de solicitação da Contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços ou do novo acordo, convenção ou dissídio coletivo que fundamenta a repactuação, conforme a variação de custos objeto da repactuação.

12.1.5. A decisão sobre o pedido de repactuação deverá ocorrer no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos, ficando esse prazo suspenso enquanto a Contratada não cumprir os atos ou apresentar toda a documentação solicitada pelo Contratante.

12.1.6. Os insumos, cujas alterações de custo não forem analiticamente demonstradas pela Contratada, serão reajustados juntamente com a primeira repactuação da mão de obra, proporcionalmente aos meses decorridos da data limite para a apresentação da proposta, tendo como índice o IPC-A/IBGE. Os demais reajustes observarão o decurso de 12 (doze) meses do anterior.

12.1.7. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

12.1.8. No caso de repactuação, será lavrado termo aditivo ao contrato vigente, com efeitos a partir da data-base do fato ensejador.

12.1.9. As repactuações a que a Contratada fizer jus e não forem solicitadas durante a vigência do contrato serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato, exceto se ressalvado expressamente seu direito à solicitação futura.

12.1.10. O valor pactuado poderá, ainda, ser revisto mediante solicitação do contratado com vistas à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, na forma do art. 124, II, "d" da Lei 14.133/2021, instruindo o pedido com a comprovação da superveniência do fato imprevisível ou previsível, porém de consequências incalculáveis, bem como da demonstração analítica de seu impacto nos custos do contrato. A demonstração analítica deverá ser apresentada através de planilha de custos e formação de preços.

12.1.11. A Contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 106 da Lei nº 14.133/2021.

## **13. DOCUMENTAÇÃO FISCAL, TRABALHISTA E PREVIDENCIÁRIA**

**13.1.** A Contratada deverá enviar, por meio de correio eletrônico, até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos, acompanhados da respectiva nota fiscal:

- a) A relação de funcionários e lotação, com ocorrências de substituição, referente ao mês que está sendo objeto de faturamento;
- b) Folha de pagamento analítica, em que conste como tomador a Contratante;
- c) Contra-cheques assinados e/ou comprovantes de depósitos bancários;
- d) Comprovantes de entrega e/ou pagamento de benefícios suplementares (vale-transporte, auxílio-alimentação, seguro de vida, plano de saúde e odontológico, etc.), a que estiver obrigada por força de lei ou de convenção ou acordo coletivo de trabalho, relativos ao mês da prestação dos serviços;
- e) Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social;
- f) Relação de Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP (RE);
- g) Relação de Tomadores/Obras (RET);
- h) Guia da Previdência Social (GPS) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou emitido pela internet;
- i) Guia de Recolhimento do FGTS (GRF) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou emitidos pela internet.

13.1.1. Caso necessário, para comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas, outros documentos poderão ser solicitados pelo fiscal do contrato.

13.1.2. Será descontado do valor da fatura o período em que não ocorrer a prestação do serviço em razão de faltas, licenças, etc., sem substituição do posto.

13.1.3. A nota fiscal/fatura só poderá ser emitida após a comunicação formal do Gestor do Contrato.

**13.2.** O faturamento de serviço extraordinário, quando for o caso, deverá ser encaminhado em folha suplementar

**13.3.** Documentação obrigatória para o início da execução contratual, ou em caso de admissão de empregados, a qual deverá ser enviada a contratante através de correio eletrônico:

a) Até 01 (um) dia antes do início dos trabalhos:

a.1.) Relação nominal dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, CPF, RG e lotação, devendo ser comunicada imediatamente ao fiscal do contrato se houver qualquer alteração;

a.2.) Os certificados ou declaração de conclusão do curso deverá conter, no mínimo, nome completo do aluno, carga horária e período de realização (conforme Perfis profissionais - **ADENDO III**);

a.3.) Os certificados emitidos eletronicamente devem conter uma chave ou uma forma de comprovar a sua autenticidade;

b) Até 15 (quinze) dias após o início da prestação dos serviços, ou após admissão de novo empregado - cópia da CTPS dos empregados admitidos para a execução dos serviços, nas quais foram efetuadas as anotações de admissão do empregado, bem como cópia da respectiva ficha de registro do empregado;

b.1) As cópias das CTPS físicas poderão ser substituídas pelo relatório do eSocial relativo ao evento "S-2200 - ESOCIAL - CADASTRAMENTO INICIAL DO VÍNCULO E ADMISSÃO/INGRESSO DE TRABALHADOR".

c) Cópia de partes da Carteira de Trabalho que comprovem a experiência mínima estabelecida na letra "b" do item 2.5.1;

d) Cópia do Certificado de cursos solicitados para cada perfil profissional;

e) Exames médicos admissionais dos empregados da contratada;

**13.4.** Documentação obrigatória a ser apresentada até 10 (dez) dias após o último mês de prestação dos serviços (extinção ou rescisão do contrato), ou após a demissão de empregado:

a) CTPS devidamente anotada, que poderá ser substituída pelo relatório do eSocial relativo ao evento "S-2299- ESOCIAL - DESLIGAMENTO"

b) TRCT dos empregados prestadores de serviço, homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria, devidamente quitados;

- c) Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e de FGTS, referentes às rescisões contratuais;
- d) Extrato dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;
- e) Cópia do Atestado de Saúde Ocupacional (ASO), comprovando a realização do exame médico demissional, que poderá ser dispensado se o último exame médico ocupacional tenha sido realizado há mais de 135 (cento e trinta e cinco) dias para as empresas de grau de risco 1 e 2, ou 90 (noventa) dias para as empresas de grau de risco 3 e 4, segundo o Quadro I da NR 4.

**13.5.** O Gestor do Contrato deverá enviar mensagem eletrônica de confirmação de recebimento de toda documentação enviada pela Contratada;

**13.6.** Contratante poderá, a seu critério, solicitar a apresentação de documento original ou cópia autenticada, com vistas à verificação da autenticidade da documentação enviada por e-mail;

**13.7.** Verificadas inconsistências ou dúvidas na documentação entregue, a contratada terá o prazo máximo de 7 (sete) dias corridos, contado a partir do recebimento de diligência do Gestor do Contrato ou Fiscal Administrativo, para prestar os esclarecimentos cabíveis, inclusive documentalmente;

**13.8.** O descumprimento reiterado das disposições acima e a manutenção da Contratada em situação irregular perante as obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias implicarão rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação das penalidades e demais cominações legais.

#### 14. RETENÇÃO DOS ENCARGOS TRABALHISTAS

**14.1.** A Retenção dos Encargos Trabalhistas ocorrerá em conformidade com as disposições da Resolução nº 169, de 31 de janeiro de 2013 do Conselho Nacional de Justiça e suas alterações, que dispõe sobre a retenção de provisões de encargos trabalhistas, previdenciários e outros a serem pagos às empresas contratadas para presta serviços, com mão de obra residente nas dependências de unidades jurisdicionadas ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

**14.2.** Os percentuais das rubricas indicadas na Resolução nº 169, de 31 de janeiro de 2013 do Conselho Nacional de Justiça e suas alterações, para fins de retenção serão os seguintes:

RESERVA MENSAL PARA O PAGAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS				
PERCENTUAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO				
ITEM	LUCRO REAL OU PRESUMIDO		SIMPLES	
	RAT Ajustado (RAT x FAP)		RAT Ajustado (RAT x FAP)	
	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo
	0,5%	6%	0,5%	6%
<b>MÓDULO 2: ENCARGOS SOCIAIS (Contribuições Previdenciárias, FGTS e Outras contribuições)</b>	<b>34,30%</b>	<b>39,80%</b>	<b>28,50%</b>	<b>34%</b>
<b>TÍTULO</b>	<b>Percentual</b>	<b>Percentual</b>	<b>Percentual</b>	<b>Percentual</b>



13º (décimo terceiro) Salário	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%
Férias	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%
Adicional de Férias	2,78%	2,78%	2,78%	2,78%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>19,44%</b>	<b>19,44%</b>	<b>19,44%</b>	<b>19,44%</b>
Incidência do MÓDULO 2 sobre 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	6,67%	7,74%	5,54%	6,61%
Multa do FGTS e Contribuição Social sobre o Aviso Prévio Indenizado e Aviso Prévio Trabalhado	4,00%	4,00%	4,00%	4,00%
<b>A CONTINGENCIAR</b>	<b>30,11%</b>	<b>31,18%</b>	<b>28,98%</b>	<b>30,05%</b>

## 15. DAS VEDAÇÕES PARA CONTRATAÇÃO:

**15.1.** Para a execução do serviço objeto do presente Termo de Referência não poderão ser contratadas:

15.1.1. Empresas que possuam em seu quadro, empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau, inclusive, de ocupantes de cargo de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao TRE/ES, nos termos da Resolução CNJ Nº 07/2005 e alterações posteriores;

15.1.2. Empresas que possuam em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargo de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação, nos termos da Resolução CNJ Nº 07/2005 e alterações posteriores;

15.1.3. A vedação constante do item anterior se estende às contratações cujo procedimento licitatório tenha sido deflagrado quando os magistrados e servidores geradores da incompatibilidade estavam no exercício dos respectivos cargos e funções, assim como às licitações iniciadas até 6 (seis) meses após a desincompatibilização;

15.1.4. Havendo alteração no quadro societário e/ou no quadro de empregados que contrarie o disposto na Resolução CNJ Nº 07/2005, essa deverá ser imediatamente comunicada a este Tribunal para as providências julgadas cabíveis;

15.1.5. A contratação de empresa pertencente a parente de magistrado ou servidor não abrangido pelas hipóteses expressas de nepotismo poderá ser vedada pelo TRE-ES, quando, no caso concreto, identificar risco potencial de contaminação do processo licitatório.

## 16. PAGAMENTO:

**16.1.** A Contratante pagará à Contratada no mês subsequente ao da execução do serviço, mediante depósito bancário em sua conta corrente, sendo que a emissão da ordem bancária ocorrerá até 30 (trinta) dias após o atesto do documento fiscal pelo Fiscal do Contrato, acompanhado da respectiva folha de pagamento, bem como a comprovação do recolhimento dos encargos trabalhistas pertinentes aos funcionários colocados à disposição da Contratante, deduzido que não haja fator impeditivo provocada pela Contratada, obedecida a ordem cronológica de exigibilidade, nos termos do art. 141, da Lei nº 14.133/2021;

**16.2.** O pagamento somente será realizado após conferência de todos os documentos trabalhistas e previdenciários relativos ao mês de prestação dos serviços. A critério único e exclusivo do Contratante, os pagamentos poderão ser liberados mesmo

quando verificados pequenos erros e falhas na apresentação dos documentos. Neste caso, o pagamento relativo ao mês seguinte somente será liberado se tais erros e falhas forem sanados.

**16.3.** A Contratada autoriza, durante toda a vigência contratual, o Tribunal a fazer o desconto na fatura ou nota fiscal dos valores relativos aos salários e demais verbas trabalhistas e pagamento direto aos trabalhadores, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por parte da contratada, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.

**16.4.** Havendo erro no documento fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquele será devolvido à Contratada pelo fiscal do contrato e o pagamento ficará pendente até que o mesmo providencie as medidas saneadoras.

**16.5.** A contratada deverá, juntamente com a apresentação do documento fiscal, informar os dados do seu domicílio bancário (banco, agência e conta) para o correspondente pagamento, bem como, se é optante pelo Simples Nacional. Caso não apresente a informação de opção pelo Simples, os impostos e contribuições poderão ser devidamente retidos ao Tesouro Nacional;

**16.6.** A empresa optante pelo SIMPLES, para usufruir da isenção da retenção de tributos e contribuições estabelecida pela IN SRF nº 1234/2012, deverá apresentar declaração ORIGINAL (01) via, na forma do Anexo IV daquela instrução normativa, JUNTO COM A NOTA FISCAL. CÓPIA NÃO É VÁLIDA.

**17. PENALIDADES**

**17.1.** Em conformidade com as disposições previstas neste Termo de Referência, pelo descumprimento das obrigações decorrentes da contratação, a Contratada ficará sujeita às seguintes sanções:

17.1.1. Pelo atraso injustificado no início da prestação dos serviços, a Contratada sujeitar-se-á ao pagamento de multa diária no percentual de 1% (um por cento) incidente sobre o valor mensal do contrato, até o 10º (décimo) dia de atraso, podendo atingir o percentual de 10% (dez por cento);

17.1.2. Pela inexecução total ou parcial, a Contratada sujeitar-se-á ao pagamento de multa correspondente a 30% (trinta por cento) sobre o valor correspondente ao objeto inexecutado;

17.1.3. Pelo atraso injustificado na assinatura dos documentos de abertura da conta-depósito vinculada, a Contratada sujeitar-se-á ao pagamento de multa diária no percentual de 0,5% (meio por cento) incidente sobre o valor mensal do contrato, até o 20º (vigésimo) dia de atraso, podendo atingir o percentual de 10% (dez por cento);

17.1.4. Pelo atraso injustificado na apresentação da garantia contratual, a Contratada sujeitar-se-á ao pagamento de multa diária no percentual de 0,08% (oito centésimos por cento) incidente sobre o valor total do contrato, até o 25º (vigésimo quinto) dia de atraso, podendo atingir o percentual de 2% (dois por cento);

17.1.5. Além dessas, serão aplicadas multas, conforme as infrações cometidas e o grau respectivo, indicados nas tabelas 1 e 2 a seguir:

**TABELA 1**

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% sobre o valor mensal do contrato

5	3,2% sobre o valor mensal do contrato
6	4,0% sobre o valor mensal do contrato

**TABELA 2**

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Permitir a presença de empregado não uniformizado ou com uniforme manchado, sujo ou mal apresentado.	1	Por empregado e por ocorrência
2	Manter funcionário sem qualificação para a execução dos serviços.	6	Por ocorrência
3	Fornecer informação pérfida de serviço ou substituição de material.	2	Por ocorrência
4	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.	6	Por dia e por posto
5	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes.	3	Por ocorrência
6	Recusar a executar serviço determinado pela Fiscalização, sem motivo justificado.	5	Por ocorrência
7	Utilizar as dependências da contratante para fins diversos do objeto do contrato.	5	Por ocorrência
8	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais.	6	Por ocorrência
9	Retirar das dependências do TRE quaisquer equipamentos ou materiais, previstos em contrato, sem autorização prévia do responsável.	5	Por ocorrência
10	Retirar funcionários do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia da contratante.	4	Por ocorrência
Para os itens a seguir, <b>deixar de:</b>			
11	Indicar e manter preposto durante a execução do contrato.	3	Por dia
12	Entregar o uniforme aos funcionários conforme definido pela contratante.	2	Por funcionário e por dia
13	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal.	3	Por funcionário e por dia

14	Suprir a ausência de funcionário no posto de trabalho, no prazo previsto nos termos do item <b>8.3.1</b> .	3	Por funcionário e por dia
15	Substituir empregado que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis.	5	Por funcionário e por dia
16	Fornecer EPI's (Equipamentos de Proteção Individual) aos seus empregados, quando necessário.	2	Por funcionário e por dia
17	Cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela Fiscalização.	2	Por ocorrência
18	Cumprir determinação da fiscalização para controle de acesso de seus funcionários.	1	Por ocorrência
19	Cumprir determinação formal ou instrução complementar da Fiscalização.	2	Por ocorrência
20	Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato	6	Por ocorrência
21	Comprovar a quitação integral e tempestiva do salário, 13º salário, férias, hora-extra, DSR, adicional de periculosidade, adicional noturno, insalubridade, ajuda de custo, gratificações, salário família e outros, bem como arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato nas datas avençadas.	4	Por ocorrência e por dia
22	Comprovar a quitação integral e tempestiva de vale-transporte, vale-refeição, seguros, assistência médica e odontológica e outros benefícios obrigatórios pela CCT da categoria.	4	Por ocorrência e por dia
23	Recolher a parcela relativa ao FGTS e das contribuições sociais previdenciárias	6	Por ocorrência e por dia
24	Entregar ou entregar com atraso ou incompleta a documentação exigida no item <b>13</b> .	1	Por ocorrência e por dia
25	Apresentar, quando solicitado, documentação fiscal, trabalhista e previdenciária.	3	Por ocorrência e por dia
26	Entregar ou entregar com atraso os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação exigida por força do Contrato, no prazo estipulado no item <b>13.7</b> .	2	Por ocorrência e por dia
27	Manter a documentação de habilitação atualizada.	2	Por ocorrência e por dia
28	Cumprir quaisquer dos itens deste Termo de Referência não previstos nesta tabela de multas.	1	Por item e por ocorrência

29	Cumprir quaisquer dos itens deste Termo de Referência não previstos nesta tabela de multas, após <b>reincidência</b> formalmente notificada pelo fiscal do contrato.	2	Por item e por ocorrência
----	--	---	---------------------------

17.1.6. O atraso superior a 10 (dez) dias, no início da prestação dos serviços, caracterizará a inexecução total da obrigação, suscetível à punição conforme disposto no item 17.1.2;

17.1.7. Excepcionalmente, após esse prazo e desde que haja prévia e expressa autorização da Administração, a prestação dos serviços poderá ser iniciada, no prazo suplementar de até 10 (dez) dias, sujeitando-se a Contratada à aplicação de multa diária, no percentual de **1% (um por cento)** incidente sobre o valor mensal do contrato, até o 10º (décimo) dia de atraso, podendo atingir o percentual de 10% (dez por cento), cumulativa à multa prevista no item 17.1.1.

17.1.8. As penalidades acima não excluem as previstas no art. 49 do Decreto nº 10.024, de 20/09/2019.

17.1.9. As sanções porventura aplicadas pela Administração serão registradas no SICAF.

17.1.10. A aplicação das penalidades será precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa por parte da Contratada, na forma da Lei nº 9.784/99 (Lei do Processo Administrativo).

17.1.11. A contagem do prazo estabelecido no item 17.1.1 inicia-se automaticamente no primeiro dia de atraso na prestação do serviço.

17.1.12. A aplicação das multas previstas não exime a Contratada de reparar eventuais danos, perdas ou prejuízos que o seu ato punível venha a acarretar à Administração.

## 18. CONSIDERAÇÕES FINAIS

**18.1.** A licitante deverá indicar em sua proposta qual CCT foi utilizada para formação de seu preço.

**18.2.** Para efeito de cálculo do preço estimado da contratação, o TRE-ES utilizará a Convenção Coletiva de Trabalho firmada entre o Sindicato dos Empregados em Empresas de Processamento de Dados e Trabalhadores em Informática no Estado do Espírito Santo – SINDPD-ES e o Sindicato das Empresas de Informática no Estado do Espírito Santo, ou aquela que vier a suceder.

## EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO (Portaria DG nº 178, 0939905)

Integrante Demandante: LUCIANA DA SILVA RAMOS TEIXEIRA (substituto: MÁRIO CONCEICAO SILVA)

Integrante Técnico: MÁRIO CONCEICAO SILVA (substituta: LUCIANA DA SILVA RAMOS TEIXEIRA)

Integrante Administrativo: CARLOS ALBERTO DA ROCHA PADUA FILHO (substituto: JOSE ADRIANI BRUNELLI DESTEFFANI)

**Vitória, 03 de abril de 2024.**



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS ALBERTO DA ROCHA PADUA FILHO, Coordenador(a)**, em 05/04/2024, às 18:24, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARIO CONCEICAO SILVA, Chefe de Seção**, em 05/04/2024, às 18:27, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **LUCIANA DA SILVA RAMOS TEIXEIRA, Técnico Judiciário**, em 05/04/2024, às 18:51, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.tre-es.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.tre-es.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **1129835** e o código CRC **51AF78A8**.