



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. Caracterização do Objeto

1.1. Descrição do Objeto

Serviço de suporte aos usuários de tecnologia e às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral (Sede e Cartórios), mediante o uso de Unidades de Serviço Técnico - UST, de acordo com as especificações deste documento e as atividades previstas no Catálogo de Serviços (Adendo I). (CATSER: 2698-0).

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 níveis;
- 1.2.1.6. Operação e configuração de rede de computadores e seus ativos,
- 1.2.1.7. Atividades de infraestrutura em apoio ao desenvolvimento de software, incluindo gerência de servidor de aplicação e de serviços.
- 1.2.1.8. Instalação de softwares e equipamentos, configuração de aplicações, dentre outras ações pertinentes à infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação.

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 **ADENDO XIV – Pontos de Presença 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. Cada **Atividade** tem a indicação do seu custo unitário em UST.

1.2.7. As **Tarefas Técnicas** são classificadas em três tipos:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

1.2.7.1. **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;

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

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

1.2.8. 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.

1.2.9. 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 custo associado em UST, conforme demonstrado a seguir:

Complexidade da Atividade	Código	Valor Unitário (UST)
Baixa complexidade	B	1 UST
Média Complexidade	M	2 USTs
Alta Complexidade	A	3 USTs
Especializada	E	5 USTs

1.2.10. 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, com único e exclusivo objetivo de nortear o cálculo do esforço, apresentaram no **ADENDO I - Catálogo de Serviços** os tempos estimados para conclusão de cada uma das Tarefas Técnicas. A quantidade real de tempo empregado pela contratada dependerá de uma série de fatores, tais como: número de recursos humanos empregado nas atividades, experiência do(s) profissional(is), conhecimento do assunto, etc.

1.2.11. O **ADENDO IV - “Resumo da Infraestrutura de TIC”** 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

1.3. Quantificação dos serviços

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QUANT ESTIMADA DE USTs ⁽¹⁾	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO GLOBAL
1	Serviço de suporte aos usuários de tecnologia e às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral (Sede e Cartórios), mediante o uso de Unidades de Serviço Técnico – UST, conforme Catálogo de Serviços constante no Adendo I	52.000 ⁽²⁾		

(1) A estimativa de USTs tem cunho global, podendo ser utilizada em todas as tarefas previstas no **Catálogo de Serviços – ADENDO I**, a critério exclusivo do TRE/ES, de acordo com suas necessidades, respeitando-se o limite máximo de USTs previstas em contrato.

(2) O quantitativo foi estimado com base em histórico de consumo dos últimos três anos em contrato similar. Como se trata de uma estimativa, não há obrigatoriedade da utilização total. O efetivo consumo dar-se-á em função da real necessidade do Tribunal no decorrer do contrato.

1.4. Estimativa de Preço

O valor estimado para a presente contratação é de **R\$ 36,28 (trinta e seis reais e vinte e oito centavos)** por UST, totalizando o valor da contratação em **R\$ 1.886.560,00 (um milhão, oitocentos e oitenta e seis mil, quinhentos e sessenta reais)**.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

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 mais de 650 (seiscentos e cinquenta) 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”.

Atualmente os serviços de sustentação da infraestrutura de TI no âmbito da Justiça Eleitoral já são mantidos por meio de um contrato de terceirização firmado pelo TSE (Contrato TSE 16/2015). O Tribunal Superior informou aos Regionais que deverá ser implementada até o início de 2019 a descentralização contratual, possibilitando que os TREs encontrem soluções mais adequadas a sua realidade. Desta forma, faz-se necessária e urgente a contratação do serviço.

Espera-se como resultado:

- A prestação continua e eficiente de serviços de suporte à infraestrutura de TIC para os usuários;
- 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.
- Disponibilizar equipe técnica para prestar suporte técnico local, com atendimento remoto e presencial, aos usuários de TIC do TRE-ES.
- 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).
- o grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TIC do TRE-ES.
- o processo de gestão interna sobre os produtos e serviços de TIC fornecidos aos usuários.
- os índices de disponibilidade dos recursos de TIC e a estabilidade dos sistemas de informação.

2.2. Alinhamento Estratégico

A contratação alinha-se ao Objetivo Estratégico OE 5 (Garantir a disponibilidade de sistema essenciais de TIC) previstos no Plano Estratégico de Tecnologia da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

Informação e Comunicação - PETIC 2015-2020, bem como o princípio P5 (Melhoria Contínua da infraestrutura de TIC) e a diretriz D4 (Investir na otimização dos recursos de TIC e na qualidade do atendimento ao usuário) do PDTIC 2018.

2.3. Referência aos Estudos Técnicos Preliminares

Estudos Técnicos preliminares constantes do processo SEI 0000111-82.2018.6.08.8000

2.4. Relação entre a Demanda Prevista e a STIC a ser Contratada

Em função deste serviço já ser prestado a mais de 3 anos ao TRE/ES através de contrato firmado pelo TSE para toda a Justiça Eleitoral, é possível traçar, através do histórico desse contrato, uma relação clara entre a demanda e a solução de TIC a ser contratada. O gasto de USTs com as tarefas previstas no Catálogo de Serviços nos anos de 2015, 2016 e 2017 estão expressos na tabela abaixo:

ANO	TAREFAS DE SUPORTE (UST)	TAREFAS DE DEMANDA N1 (UST)	TAREFAS DE DEMANDA N2 (UST)	GERENTE TÉCNICO (UST)	TOTAL ANUAL (UST)
2015 ⁽¹⁾	10132,50	1712,00	2392,00	4737,00	18973,50
2016	9284,50	4560,00	4149,00	5232,00	23225,50
2017	12332,50	3827,00	3601,00	5309,00	25069,50
(1) A medição de 2015 refere-se a um período de 9 meses. A projeção para 12 meses é de 25.298 USTs					

Assim, estima-se um quantitativo aproximado de 26.000 UST/ano para essa contratação.

2.5. Justificativa da STIC Escolhida

A **Infraestrutura de TIC do TRE/ES (ADENDO II)** é complexa e extensa. Somente no ano de 2017 foram registrados 6.192 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 contratação por UST justifica-se porque, para o serviço em questão, é possível estabelecer indicadores objetivos e mensuráveis que permitem aferir e avaliar o desempenho da contratada na prestação do serviço. Essa forma de contratação alinha-se às práticas recomendadas pelos órgãos de Controle e CNJ, na medida em que permitem remunerar a contratada somente pelos serviços efetivamente prestados e dentro de padrões de qualidade preestabelecidos.

3. Estratégia da Contratação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

3.1. 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.

3.2. Modalidade e Tipo de Licitação

Indicamos a modalidade de licitação **Pregão Eletrônico** como a legalmente adequada à aquisição referida nestes autos, considerando a preferência contida no artigo 4º do Decreto nº 5.450/2005.

Em cumprimento ao Art. 27, inciso II, da Resolução TRE/ES nº 813/2015, informamos que o tipo de licitação indicada para a contratação em tela é o de **MENOR PREÇO TOTAL** e para a habilitação, o licitante deverá:

- 1 – estar inscrito no SICAF, com a documentação obrigatória regularizada;
- 2 – apresentar prova de regularidade com as Fazendas Estadual da sede ou do domicílio da empresa licitante;
- 3 – apresentar prova de regularidade com a Justiça do Trabalho, através de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), conforme previsão contida na Lei nº 12.440, de 7 de julho de 2011;
- 4 – preencher, no momento do envio da proposta comercial, no sistema Comprasnet, as seguintes declarações:
 - a) de que cumpre o disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, conforme prescreve o inciso V do art. 27 da Lei nº. 8.666/1993;
 - b) de Inexistência de Fato Superveniente;
 - c) de conhecimento e concordância com as condições estabelecidas no edital e de atendimento aos requisitos de habilitação;
 - d) de Elaboração Independente de Proposta, de acordo com a Instrução Normativa nº 2 de 16 de setembro de 2009;
 - e) quando for o caso, de enquadramento no regime de tributação de microempresa ou empresa de pequeno porte;
 - f) de não utilização de trabalho degradante e forçado;
 - g) de acessibilidade.
- 5 – apresentar qualificação técnica;
- 6 – apresentar qualificação econômico-financeira.

3.3. Margem de Preferência

Não se aplica à atual contratação.

3.4. Classificação Orçamentária

SITUAÇÃO DO VALOR	Há Disponibilidade Orçamentária
ASPECTOS TÉCNICOS	
PROGRAMA DE TRABALHO	02.122.0570.20GP.0032 - Julgamento de Causas e Gestão Administrativa na Justiça Eleitoral
NATUREZA DA DESPESA:	339040 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - PJ



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

SUBITEM DA DESPESA:	10 – Suporte de Usuários de TIC
PLANO INTERNO:	AOSI APOIO
VALOR CONSIDERADO	2019 - R\$ 628.853,33. (Conforme Termo de Referência 0297752 Item 1.4 - Valor estimado R\$ 1.886.560,00 para o período de 24 meses)
OBSERVAÇÃO	
Data de início em 01/05/2019 conforme despacho SAO 0299939 Os valores para o Ano 2020 - R\$ 943,280,00 e Ano 2021 - R\$ 314.426,67 serão incluídos nas respectivas propostas orçamentárias	
ASPECTOS JURÍDICOS	
Em conformidade com o art. 16 da LC 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal), a despesa em questão encontra-se adequada a Lei Orçamentária Anual nº 13808/2019, a Lei de Diretrizes Orçamentárias nº 13.707/2018, e a Lei 13.249/16 (PPA 2016-19)	

3.5. Vigência da Contratação

O contrato deverá ter vigência de **24 (vinte e quatro) meses**, podendo ser prorrogado na forma da Lei.

3.6. Atestado de Capacidade Técnica

Tendo em vista que os serviços de suporte de TIC são primordiais ao funcionamento das Unidades e uma má execução acarretará grande prejuízo ao TRE/ES, exigir-se-á atestado de capacidade técnica considerando os seguintes aspectos mais relevantes do objeto: (a) volume de unidades técnicas de serviço (USTs) para principais serviços, (b) tamanho do parque tecnológico (c) quantidade de usuários atendidos. Em todos os casos, a exigência não ultrapassará o limite de 50% do que se pretende contratar.

A proponente deverá 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):

3.6.1. Desempenho satisfatório na prestação de serviço de suporte à usuários de tecnologia, incluindo obrigatoriamente:

3.6.1.1. Volume anual mínimo de, pelo menos, 10.000 USTs ou 10.000 horas de serviço prestado, distribuídos, obrigatoriamente, entre as seguintes tarefas;

- Suporte de 1º nível a usuários de tecnologia (resolução de incidentes): 6.000 USTs ou 6.000 horas de serviço prestado.
- Instalação/configuração de estação de trabalho e pacotes de software. 2.000 USTs ou 2.000 horas de serviço prestado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

- Administração de servidores de aplicação, administração de ambientes de virtualização, análise de desempenho de ambiente: 2.000 USTs ou 2.000 horas de serviço prestado.

3.6.1.2. Suporte simultâneo a ambientes de tecnologia com, pelo menos, 500 estações de trabalho e 300 usuários, prestando os serviços descritos em 3.6.1.1.

3.6.2. Experiência mínima de **3 (três) anos na prestação de serviço de suporte de TIC**, ininterruptos ou não, compatíveis em quantidade com o objeto, nos termos do item 3.6.1.1, até a data da sessão pública de abertura do pregão.

- No caso de apresentação de mais de 1 (um) atestado:

- para comprovação da experiência: neste caso os períodos concomitantes serão computados uma única vez (não serão somados).
- para comprovação do volume de USTs ou horas de serviço: neste caso os períodos concomitantes serão computados separadamente (serão somados).
- para comprovação do volume de estações de trabalho e usuários atendidos: o período concomitante é obrigatório (devem englobar períodos simultâneos para que sejam somadas as estações de trabalho e os usuários).

- 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.

A seguir, a comparação do que é exigido no atestado com o que será contratado.

Exigência	Atestado de Capacidade Técnica (mínimo)	Contrato TRE/ES
Volume de USTs	10.000 USTs/ano	26.000 USTs/ano
Parque tecnológico	500 estações de trabalho	1076 estações de trabalho.
Usuários	300 usuários	690 usuários

O Modelo do Atestado de Capacidade Técnica encontra-se no **ADENDO XIII**. Com amparo §3, Art 43 da Lei 8666/93, o TRE/ES poderá prover diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo quanto aos atestados apresentados.

3.7. Atestado de Vistoria Técnica

A proponente deverá apresentar, para fins de qualificação técnico-operacional, atestado de vistoria fornecido pelo TRE/ES (**ADENDO XII-A**) ou declaração de dispensa de vistoria (**ADENDO XII-B**), nos termos a seguir:

3.7.1. A proponente, a seu critério, poderá levantar, in loco, na Sede do TRE/ES, mais informações técnicas a fim de subsidiar sua proposta;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

3.7.2. Caso a proponente opte por não realizar a vistoria técnica, deverá emitir declaração de dispensa de vistoria, onde afirma que já possui todos os subsídios necessários para formular a sua proposta e para prestar o serviço.

3.7.3. A vistoria deverá ser agendada junto a Seção de Suporte Operacional da Secretaria de Tecnologia da Informação do TRE/ES, pelos telefones (27) 2121.8435 ou (27) 2121.8579, com, no mínimo, 1 (um) dia útil de antecedência, mencionando as informações de contato da proponente – razão social, CNPJ, endereço, telefone, email – e de seu(s) representante(s) – nome completo, RG e telefone, email – que efetuará (ão) a visita.

3.7.4. A vistoria será efetuada no 6º andar da Sede do TRE/ES situada à Av. João Batista Parra, 575, Praia do Suá, Vitória, ES. – CEP 29.052-123

3.7.5. A vistoria deve ser realizada até 2 (dois) dias úteis antes da abertura do pregão eletrônico (portanto, o agendamento deve ocorrer até 3 (três) dias úteis antes).

3.7.6. Durante a vistoria a proponente deverá se inteirar de todos os aspectos referentes à execução do serviço, especialmente quanto ao local da prestação, à infraestrutura envolvida, ao sistema de controle de chamados da contratante e aos mecanismos de medição de indicadores de qualidade.

3.7.7. Efetuada a vistoria será lavrado por representantes da equipe técnica do TRE/ES, o respectivo atestado de vistoria, conforme **ADENDO XII-A**, em duas vias, que devem ser também assinadas pelo representante da proponente.

3.7.8. Para todos os efeitos, o atestado de vistoria ou a declaração de dispensa, certificam que a proponente tem pleno conhecimento da natureza, escopo e de todos os aspectos referentes à execução do serviço.

3.8. Qualificação econômico-financeira

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

3.9. 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 8666.

3.9.1. Apresentar garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor deste Contrato, podendo optar por qualquer das modalidades previstas na Lei nº 8.666/93.

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

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

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

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

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

3.9.3. 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

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.

3.10. 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.

4. Definição das responsabilidades do contratante

4.1. Gerais

4.1.1. Solicitar formalmente os serviços à CONTRATADA através de **Ordens de Serviço de Atendimento Técnico (OSAT)**, conforme modelo constante no **ADENDO XI-A**

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

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

4.1.4. 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.

4.1.5. 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.

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

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

4.1.8. 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.

4.1.9. Notificar a CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificados 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.

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

4.1.11. Aplicar as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

5. Definição das responsabilidades da contratada

5.1. Quanto ao conhecimento e à capacitação técnica

5.1.1. 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 evoluir no decorrer do contrato, segundo metodologia UST.

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

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

5.1.2.2. Suporte a sistemas operacionais.

5.1.2.3. Operação, suporte e acompanhamento dos sistemas em produção.

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

5.1.2.5. Participação no processo de melhoria contínua dos procedimentos.

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

5.1.2.7. 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.

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

5.1.2.9. Apoio à implantação e administração de infraestrutura de portais de intranet e internet.

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

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

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

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

5.1.2.14. Instalação e configuração de equipamentos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

5.2. Quanto aos Recursos Humanos

5.2.1. Manter recursos humanos em quantitativo adequado à execução das ordens de serviço abertas.

5.2.1.1. Desde que haja Ordem de Serviço aberta, a utilização “in-loco” de um quadro mínimo de recursos profissionais para execução das demandas e tarefas de suporte a infraestrutura de redes e de comunicação será necessária e exigida, buscando assim, não só a prestação dos serviços com a qualidade definida, como também a sua continuidade em conformidade com as atividades fins da Organização.

5.2.1.2. Tendo em vista o histórico de atendimentos e a necessidade de manter-se o padrão de qualidade dos serviços para o usuário final, a CONTRATADA **deverá disponibilizar para o contrato, nos três primeiros meses, recursos humanos em quantitativo igual ou superior ao que existe atualmente, sendo: 1 gerente técnico, 9 profissionais para atendimento de 1º nível e 1 profissional de 2º nível para atuar na área de infraestrutura em apoio ao desenvolvimento.** Após o 3º mês, o quantitativo poderá, de forma fundamentada, ser ajustado.

5.2.2. Designar ao menos um profissional para cumprir o papel de **Gerente Técnico**, que realizará a gestão de seu pessoal, utilizando-se de ambiente, equipamentos e materiais fornecidos pelo Tribunal. A figura do Gerente Técnico não se confunde com a do Preposto, que é representante da CONTRATADA para fins de Gestão Contratual. O Gerente Técnico deverá:

5.2.2.1. Atuar nas dependências do TRE/ES, nos dias e horários determinados, em quantidade de horas estabelecida em Ordem de Serviço Específica, para execução de qualquer uma das atividades descritas na Tarefa G-01 constante no **Catálogo de Serviços (Adendo I)**.

5.2.2.2. Havendo OSAT de Gerência aberta (Tarefa G-01), estar acessível por contato telefônico.

5.2.2.3. Acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor.

5.2.2.4. Assegurar que as determinações do TRE/ES sejam disseminadas junto à CONTRATADA com vistas à alocação dos recursos humanos necessários para execução das Ordens de Serviços.

5.2.2.5. Informar ao TRE/ES, por escrito, problema de qualquer natureza que possa impedir o bom andamento dos serviços.

5.2.2.6. Executar os procedimentos operacionais e administrativos referentes aos recursos humanos envolvidos na execução dos serviços contratados.

5.2.2.7. Acompanhar e manter-se atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e solicitação de demandas.

5.2.2.8. Atender às instruções do TRE/ES quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências do Tribunal Eleitoral.

5.2.2.9. Apresentar relatório mensal com as atividades desenvolvidas e o tempo de disponibilidade dedicado ao contrato.

5.2.3. Manter os recursos humanos envolvidos na execução das tarefas disponíveis no local de prestação do serviço, sendo gerenciados exclusivamente pelo Gerente Técnico.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

5.2.3.1. 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)**.

5.2.3.2. 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.

5.2.3.3. O **ADENDO III – “Força de trabalho do Contrato TSE 16/2015”** apresenta uma visão do quantitativo de profissionais atualmente disponibilizado ao TRE por meio do Contrato TSE 16/2015, o qual dará lugar à contratação aqui pretendida.

5.2.4. Providenciar a imediata substituição de profissional que não atenda as necessidades inerentes à execução dos serviços contratados ou que seja considerado inapto à execução dos serviços contratados;

5.2.5. Disponibilizar **1 (um)** aparelho de telefonia celular para o Gerente Técnico.

5.2.6. Disponibilizar aparelho(s) de telefonia celular em condições de realizar e receber ligações em qualquer lugar do estado para os recursos humanos em deslocamento para o interior do Estado.

5.3. Quanto à guarda de bens e equipamentos

5.3.1. 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.

5.3.2. A responsabilidade pela guarda dos bens será estabelecida através de documento formal assinado pelo Gerente Técnico da CONTRATADA, conforme modelo constante no **ADENDO VX-A – Termo de Responsabilidade Patrimonial**.

5.3.3. Ao proceder a entrega do bem ou equipamento em qualquer uma das unidades da JE, o profissional da contratada deverá elaborar documento apondo os números patrimoniais dos bens objeto da entrega e solicitar ao servidor da Justiça eleitoral que assine o documento, atestando o recebimento, conforme modelo constante no **ADENDO VX-B – Termo de Entrega de Bens**.

5.3.4. Cópia do documento de entrega deve, obrigatoriamente, ser apresentado ao Fiscal 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.

5.3.4.1. Todos os documentos de entrega devem conter a ciência do Gerente Técnico da Contratada, antes de serem entregues ao Fiscal Técnico.

5.3.4.2. O Fiscal Técnico deve apor assinatura de recebimento na via original do documento de entrega.

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

5.3.6. 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

5.4. Quanto à prestação de suporte e atendimento de demandas

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

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

5.4.3. Executar todos os serviços, tarefas e atividades demandadas pelo TRE/ES, dentro dos prazos estabelecidos nas **OSAT**.

5.4.3.1. Para incidentes/demandas registrados no sistema informatizado, prevalecem os prazos previstos no **Adendo V - Catálogo de Serviços Interno x Tarefas Contratadas**, conforme **subitem 6.6.7.2** deste TR.

5.4.4. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas com a equipe do TRE/ES. Do mesmo modo, deverão ser observadas as rotinas internas da Organização, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer das atividades acima mencionadas.

5.4.5. 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.

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

5.5. Quanto ao padrão de qualidade

5.5.1. 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).

5.5.2. 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 VI**

5.5.3. 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.

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

5.5.5. 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.

5.6. Quanto ao sigilo, segurança e ética

5.6.1. 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

5.6.1.1. 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.

5.6.2. 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.

5.6.3. Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados 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.

5.6.4. 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.

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

5.6.6. 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.

5.6.7. 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.

5.6.8. Cumprir integralmente os princípios e as regras de conduta ético-profissionais estipulados no Código de Ética do TRE/ES (Resolução TRE/ES 140/2017).

5.6.8.1. 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.

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

5.7. Quanto ao controle de acesso

5.7.1. Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências do TRE/ES, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por dolo ou culpa de seus profissionais.

5.7.2. Solicitar, por escrito, credenciamento e autorização de acesso para os recursos técnicos da CONTRATADA.

5.7.3. Informar e solicitar ao Fiscal Técnico do TRE, no prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas**, o descredenciamento dos recursos desvinculados da prestação de serviços com o TRE/ES.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

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

5.7.5. Disponibilizar para os profissionais que atuarem no contrato, vestimenta que identifique a empresa.

5.8. Quando à disponibilidade de profissionais para suporte

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

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

5.8.2. Considerando que infraestrutura de Tecnologia da Informação é sustentada de forma continuada, com a disponibilidade de sites e serviços informatizados ao cidadão 24 horas por dia e que há demandas específicas fora do horário de expediente normal durante o período eleitoral, a CONTRATADA deverá estar disponível para executar as Ordens de Serviços em regime 24 x 7 (24 horas por dia durante os 7 dias da semana), mediante emissão de Ordem de Serviço específica.

5.8.2.1. Estima-se que até 1,5% das USTs sejam realizadas em período extraordinário (finais de semana e feriados).

5.9. Quanto à metodologia e padronização de procedimentos

5.9.1. 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.

5.9.2. 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.

5.9.3. 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.

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

5.9.5. 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.

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

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

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

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

5.9.10. Prestar, no prazo máximo de **3 (três) dias úteis**, todos os esclarecimentos solicitados pela gestão do TRE/ES no que diz respeito ao cumprimento do objeto contratado.

5.10. Quanto às normas gerais

5.10.1. Apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pelo TRE/ES, para fins de execução dos serviços contratados.

5.10.1.1. É terminantemente proibida a utilização de qualquer servidor da Justiça Eleitoral na execução dos serviços contratados, nos termos do que estabelece o Art. 9º. Inciso III, da Lei nº 8.666/93, sob pena de rescisão contratual.

5.10.2. 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.

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

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

5.10.5. 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.

5.10.6. Cumprir, às suas próprias expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações.

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

5.11. Quanto aos encargos, tributos e multas

5.11.1. 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**.

5.11.2. 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.

5.11.3. 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.

5.11.4. 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.

5.11.5. Em caso de mão de obra exclusiva, responsabilizar-se pelas despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas, fiscais, comerciais e seguro de seus empregados alocados no contrato contra risco de acidentes de trabalho, devendo saldá-los nos prazos legais.

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. 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. A **CONTRATADA** deve receber uma cópia do Código de Ética e da Política de Segurança do TRE/ES.

6.2. Comunicação

6.2.1. **No ato da assinatura do contrato**, a **CONTRATADA** deverá formalizar:

- 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.

6.2.2. Durante toda a vigência do contrato, a **CONTRATADA** obriga-se a manter atualizadas as informações previstas no **item 6.2.1**.

6.2.3. A comunicação da **CONTRATADA** com o setor técnico do TRE/ES dar-se-á preferencialmente através do endereço eletrônico sso@tre-es.jus.br e adicionalmente pelo telefone 27.21218579.

6.2.4. 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 as **OSATs**.

6.2.5. A comunicação dos eventos em desacordo com o contrato será feita pelo GESTOR CONTRATUAL através do endereço eletrônico previamente indicado no instrumento contratual (**item 6.2.1-c**), sendo ela suficiente para caracterizar o início da contagem de prazos de adequação.

6.3. Reunião Inicial

No prazo de até **5 (cinco) dias após a assinatura do 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. Nesta reunião a **CONTRATADA** deverá apresentar:

- a) os documentos que comprovem que possui em seu quadro de empregados, profissionais com os perfis previstos no **ADENDO VI – Perfis Profissionais**.
 - a.1) Para efeito dessa comprovação, um mesmo profissional poderá ser apresentado como detentor de mais de um perfil;
 - a.2) o certificado ou declaração de conclusão do curso deverá conter, no mínimo, nome completo do aluno, carga horária e período de realização.
 - a.3) os certificados emitidos eletronicamente devem conter uma chave ou uma forma de comprovar a sua autenticidade.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

b) os **Termo de Ciência e Aceite das Condições de Manutenção de Sigilo e do Código de Ética (ADENDO VIII)**, devidamente assinados pelos profissionais indicados para a prestação dos serviços. Caso sejam alocados outros profissionais posteriormente para execução de tarefas, o **Termo** deve ser anexado ao **Relatório de Alocação de Profissionais (RAP)**.

c) Para fins de checagem de cumprimento de obrigações trabalhistas (em caso de configurar-se mão de obra exclusiva), apresentar cópia da convenção trabalhista que adota para seus empregados.

6.4. Ambientação

6.4.1. Os recursos humanos utilizados pela CONTRATADA na execução dos serviços devem apresentar-se para uma ambientação no TRE/ES no prazo máximo de **3 (três) dias úteis após a comunicação formal do Gestor**.

6.4.2. A ambientação acontecerá na Sede do TRE/ES durante **2 (dois) dias úteis, no período de 12h às 19h**.

6.4.3. Após a ambientação, havendo **Ordem de Serviço de Atendimento Técnico (OSAT)** aberta, a prestação do serviço deve começar **IMEDIATAMENTE**.

6.5. Horários da prestação dos serviços e alocação dos técnicos

6.5.1. 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.

6.5.2. 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.

6.5.2.1. Os técnicos de 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 a Internet, serão fornecidos pelo CONTRATANTE.

6.5.2.2. Os técnicos de 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.

6.6. Ordens de Serviço e relatórios

6.6.1. Será cabível a abertura de **03 (três) TIPOS** de Ordens de Serviço de Atendimento Técnico – OSAT (ADENDO XI-A):

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

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

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

6.6.2. 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 dos valores a serem gastos em UST.

6.6.2.1. 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.

6.6.3. 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**.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

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

6.6.5. As **OSAT** deverão conter obrigatoriamente o período previsto para execução dos serviços, que não poderá ser inferior a **24 (vinte e quatro) horas**, nem superior a **30 (trinta) dias**.

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

6.6.7. Mensalmente devem ser abertas **OSAT** com o provisionamento de USTs para tarefas regulares de demanda e/ou suporte que poderão ser utilizadas pelos usuários de TIC do Tribunal durante o mês. O cumprimento dessas OSAT obedecerá às seguintes diretrizes:

6.6.7.1. Os usuários registrarão suas solicitações regularmente através do Sistema Informatizado de Gestão de Chamados de propriedade do TRE/ES.

6.6.7.2.1 Excepcionalmente, os usuários poderão solicitar serviços através de contato telefônico, email e outros canais de comunicação. Neste caso, caberá à contratada registrar no sistema informatizado, com indicação do demandante, para posterior aceite.

6.6.7.2. No momento do registro dos incidentes/demandas no sistema informatizado, as tarefas constantes nessas **OSAT** serão associadas a serviços internos prestados pela STI/TRE. Neste caso, para efeito de cumprimento do nível de serviço, os prazos de execução relacionados à criticidade do serviço dispostos no **ADENDO V** prevalecem sobre os prazos previstos nas **OSAT**, passando a ser obrigação da CONTRATADA sua observância.

6.6.7.3. Como se trata de um provisionamento, não é obrigatório o consumo total das USTs previstas nestas **OSAT**.

6.6.8. Caso a CONTRATADA não consiga executar a **OSAT** conforme as condições demandadas, deverá comunicar ao fiscal por escrito e com antecedência, justificando os fatos e motivos que impedirão sua execução, cabendo ao Fiscal Demandante acatar ou não a justificativa.

6.6.9. Após a emissão de cada **OSAT**, o Gerente Técnico deve apresentar ao Fiscal Técnico o **Relatório de Alocação de Profissionais –RAP (ADENDO XI-B)** constando nomes, CPFs 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.

6.6.9.1. 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**.

6.6.9.2. 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**.

6.6.10. Para cada **OSAT** aberta, deve ser produzido pelo Gerente Técnico um **Relatório de Execução (ADENDO XI-E)** com o detalhamento das tarefas, data de entrega, descrição das evidências, valor em UST e avaliação de qualidade do serviço. Ao término de cada mês, os **Relatórios de Execução das OSATs** devem ser apresentados ao Fiscal Técnico.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

6.6.10.1. Toda documentação referente às evidências/entregas das tarefas finalizadas deve ser parte integrante do Relatório de Atividades e deve estar aprovada pelo demandante.

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

6.6.10.3. O Fiscal demandante deve fazer constar quaisquer observações que julgar relevantes e assinar o relatório. A aposição de sua assinatura configurará o fechamento da OSAT associada ao relatório.

6.6.10.4. A critério exclusivo do fiscal demandante, as tarefas do tipo D2 (2º nível), por serem extensas e complexas, podem ser entregues em partes. Caso isso ocorra, deve constar no relatório de execução o quantitativo correspondente somente à parte da tarefa que foi executada.

6.6.11. Deve ser apresentado mensalmente pelo Gerente Técnico, o **Relatório Consolidado Mensal (ADENDO XI-C)**, produzido a partir dos **Relatórios de Execução (ADENDO XI-E)**, com o valor total em UST e em reais de cada OSAT aberta, o quantitativo individualizado de demandas de usuário atendidas por tarefa, os indicadores de produtividade e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.

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

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

6.6.11.3. 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.

6.6.11.4. 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.

6.7. Operação da Central de Atendimento ao Usuário (CESTIC)

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

6.7.1.1. 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.

6.7.2. Todos os incidentes/demandas regulares de usuários 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.

6.7.2.1. 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

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

6.7.2.3. 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.

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

6.7.3. O profissional da 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.

6.7.4. Os chamados devem ser categorizados e priorizados pelo **Dono do Chamado**, dentro do prazo previsto no sistema. A categorização consiste em associá-los a um dos serviços constantes no **Catálogo de Serviços Interno (Adendo V)**

6.7.4.1. 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.

6.7.5. 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.

6.7.6. 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.

6.7.7. Os chamados devem ser prioritariamente solucionados pelos profissionais da contratada alocados no nível 1 de atendimento ao usuário. Somente devem ser encaminhados ao 2º nível de atendimento aqueles chamados cujos recursos técnicos para a solução não estejam disponíveis à CONTRATADA.

6.7.8. Caso seja necessário o envio do chamado para o 2º nível de atendimento, é importante que o operador da CESTIC certifique-se 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.

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

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

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

6.7.11. 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

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

6.7.13. 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 IX)**.

6.8. Alterações e ajustes no Catálogo de Serviços

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

6.8.2. 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:

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

6.8.2.2. Nome Identificador da Tarefa.

6.8.2.3. Atividades a serem desenvolvidas, complexidades de execução, expectativa de tempo para realização e custo final de cada atividade em UST.

6.8.2.4. Pressupostos e Restrições, caso hajam.

6.8.2.5. As evidências/entregas que atestarão o cumprimento.

6.8.2.6. Perfis Profissionais exigidos para execução da tarefa.

6.8.2.7. Indicadores de Qualidade da Tarefa.

6.8.2.8. Assinatura do Demandante.

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

6.8.2.10. Assinatura de aprovação do Fiscal Técnico.

6.8.2.11. Assinatura de autorização do Gestor do Contrato.

6.8.3. Caso a CONTRATADA discorde quanto à classificação e custo 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.

6.8.4. 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.

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

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

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

6.8.8. No caso de novos serviços inseridos no **Catálogo de Serviços Interno (Adendo V)**, que possam ser associados a uma das tarefas existentes no **Catálogo de Serviço (Adendo I)**, não haverá necessidade de apostilamento. O controle das associações entre os catálogos deve ser mantido pelo Fiscal Técnico do Contrato.

6.9. Autorização de Viagem

6.9.1. 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 X-A**.

6.9.2. Sempre que possível, a autorização de viagem deve ser emitida e enviada ao **PREPOSTO** da contratada com, pelo menos, **5 (cinco) dias** de antecedência da data da viagem.

6.9.3. 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.

6.10. 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:

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

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

6.10.2.1. O deslocamento intermunicipal deverá ocorrer sempre por veículo de transporte público/coletivo.

6.10.2.2. No interesse do TRE/ES, será viabilizado o transporte dos profissionais entre as Unidades da Justiça Eleitoral no Estado.

6.10.2.3. 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 ⁽¹⁾
1	Municípios do interior com mais de 200 mil habitantes	R\$ 210,00
2	Municípios com menos de 200 mil habitantes.	R\$ 180,00

(1) Valores de diária usados no atual contrato TSE 16/2015 arredondados.

6.10.2.4. Para tarefas realizadas dentro dos municípios pertencentes à Grande Vitória/ES não será devido o pagamento de diárias.

6.10.2.5. Nos deslocamentos para o interior do estado em que não houver necessidade de pernoite será devido o valor de **½ (meia)** diária.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

6.10.3. 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.

6.10.4. 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).

6.10.4.1. 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\$ 55.000,00 em diárias durante os 24 meses de vigência, (equivalendo, a título meramente exemplificativo, a cerca de 307 diárias do tipo 2). Esse valor deverá ser provisionado através de empenho(s).

6.11. Aceite definitivo do serviço

6.11.1. Mensalmente deve ser emitido o **Aceite Definitivo do Serviço (ADENDO XI-D)**, constando o valor total em UST e reais a ser pago, bem como os indicadores de produtividade e eventuais glosas.

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

6.12. Pagamento

O pagamento será creditado em nome da **CONTRATADA**, mediante ordem bancária em conta corrente por ela indicada ou por meio de ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras, uma vez satisfeitas às condições estabelecidas no CONTRATO e demais exigências legais, principalmente, no que se refere às retenções tributárias.

O serviço prestado pela Contratada será pago mediante:

6.12.1. A verificação qualitativa do serviço (**Aceite Definitivo do Serviço – Adendo XI-D**).

6.12.2. A apresentação do respectivo documento fiscal.

6.12.3. Em caso de configuração de mão de obra exclusiva, a comprovação do recolhimento do FGTS dos empregados e das contribuições sociais e previdenciárias, bem como o pagamento de salário, vale-transporte e do auxílio-alimentação.

Não havendo nenhum fator impeditivo provocado pela contratada, a Contratante providenciará o pagamento até o **quinto dia útil** seguinte ao atesto do documento fiscal pelo Gestor Contratual, que deve ser precedido da conferência de eventual documentação trabalhista e previdenciária pelo Fiscal Administrativo, em caso de mão de obra exclusiva.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

6.13. Estratégia de Independência

6.13.1. A transferência de conhecimento dar-se-á através das evidências/entregas previstas no **Catálogo de Serviços (ADENDO I)** e também pelas informações constantes no **Relatório Consolidado Mensal (ADENDO XI-C)**.

6.14. Reajuste e repactuação

6.14.1. Devido ao objeto consistir de contratação de serviços e não de postos de trabalho, não é possível realizar repactuação contratual tomando-se por base a força de trabalho.

6.14.2. Qualquer reajuste de preços a ser eventualmente pleiteado, deverá utilizar os índices econômicos comumente utilizados pelo TRE/ES para esse fim.

7. Modelo de Gestão do Contrato

7.1. 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: Servidores representantes da Área Demandante da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação responsáveis por 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, em cada ordem de serviço aberta haverá um servidor da STI qualificado como demandante. Ele 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 da Empresa: 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

mensais sobre a execução dos serviços, assinar documentos técnicos, bem como executar as demais funções técnicas descritas neste Termo de Referência.

7.2. 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/cobertura e segurança. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados.

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

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

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

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

7.2.5. Os primeiros **90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços** 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.

7.2.6. 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:

7.2.6.1. **Etapas 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;

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

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

7.2.6.4. **Etapas 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.

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

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

7.3. Sanções Administrativas

7.3.1. Sanções e Grau de Severidade

7.3.1.1. Grau de Severidade Leve

L1 – Notificação de Descumprimento Contratual – Quando for o caso, a CONTRATADA será notificada e deve adequar-se à exigência contratual formalizada pela Equipe de Gestão Contratual em até **10 (dez) dias úteis**, contados a partir da data de recebimento da notificação. Findo o prazo e mantendo-se os motivos que levaram a notificação, a CONTRATADA estará sujeita a multa diária de **2 (duas) vezes o valor unitário da UST contratada**, limitados ao total de até **30 (trinta) dias corridos**, quando restará configurada uma inexecução contratual.

7.3.1.2. Grau de Severidade Moderado

M1 – Multa fixa de **10 (dez) vezes o valor unitário da UST contratada** OU multa diária de **5 (cinco) vezes o valor unitário da UST contratada** OU multa diária de **1% (um por cento) sobre o valor da Ordem de Serviço**, conforme o caso, sempre por ocorrência e contada a partir da data da notificação. Nos casos de multas diárias, a CONTRATADA deve adequar-se em no máximo até **30 (trinta) dias corridos**, quando restará configurada uma inexecução contratual.

M2 – Multa fixa de **20 (vinte) vezes o valor unitário da UST contratada** OU multa diária de **10 (dez) vezes o valor unitário da UST contratada** OU multa diária de **2% (dois por cento) sobre o valor da Ordem de Serviço**, conforme o caso, sempre por ocorrência e contada a partir da data da notificação. Nos casos de multas diárias, a CONTRATADA deve adequar-se em no máximo até **30 (trinta) dias corridos**, quando restará configurada uma inexecução contratual.

M3 – Multa fixa de **40 (trinta) vezes o valor unitário da UST contratada** OU multa diária de **20 (vinte) vezes o valor unitário da UST contratada** OU multa diária de **2,5% (dois virgula cinco por cento) sobre o valor da Ordem de Serviço**, conforme o caso, sempre por ocorrência e contada a partir da data da notificação. Nos casos de multas diárias, a CONTRATADA deve adequar-se em no máximo até **30 (trinta) dias corridos**, quando restará configurada uma inexecução contratual.

7.3.1.3. Grau de Severidade Grave

Multa de **30% (trinta por cento) sobre o objeto inexecutado**;

G1 – Rescisão contratual;

G2 – Suspensão por até **5 (cinco) anos** de participação em licitação;

G3 – Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

7.3.2. Relação de Eventos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

A Relação de Eventos apresenta um conjunto não exaustivo dos eventos causadores de sanções contratuais. Para cada um dos eventos descritos, uma ou mais sanções poderão ser aplicadas. A tabela a seguir apresenta uma amostra do relacionamento de eventos e sanções. O número dentro da tabela descreve o número de vezes (primeira ocorrência e demais reincidências) que o evento ocorreu durante a vigência do contrato (nota-se que, de acordo com os critérios, a reincidência aumentará o grau de severidade).

RELAÇÃO DE EVENTOS									
Nº	Evento	Grau de Severidade							
		Leve	Moderado			Grave			
		L1	M1	M2	M3	Multa			
						G1	G2	G3	
1	Não manter as condições de habilitação.					1ª			
2	Apresentar documentação falsa.					1ª	1ª	1ª	
3	Não mantiver a Proposta.					1ª	1ª	1ª	
4	Fraudar a execução do contrato.					1ª	1ª	1ª	
5	Comportar-se de modo inidôneo.					1ª	1ª	1ª	
6	Fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal.					1ª	1ª	1ª	
7	Não honrar o prazo estabelecido de início da contratação.					1ª	1ª	1ª	
8	Não comprovar o recolhimento, no prazo devido, do FGTS dos empregados e das contribuições sociais e previdenciárias, bem como o pagamento de salário, vale-transporte e do auxílio-alimentação em caso de configuração de mão de obra exclusiva.	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª			
9	Não designar Preposto e/ou seu substituto, bem como Gerente Técnico. (D-UST)	1ª							
10	Deixar de substituir Preposto e/ou substituto e/ou Gerente Técnico, após solicitação formal do TRE/ES. (D-UST)	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª			
11	Deixar de apresentar certificado de empregado que atuará no contrato. (D-UST)	1ª	2ª	3ª	4ª 10ª	11ª			
12	Realizar serviço com empregado cuja certificação não foi apresentada (F)	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª			



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

13	Deixar de executar serviços externos nos dias e horários previamente acordados com os demandantes.(F)		1ª	2ª	3ª a 10ª	11ª		
14	Não apresentar o Relatório Consolidado Mensal dentro do prazo estabelecido no contrato. (D-UST)	1ª	2ª	3ª	4ª em diante			
15	Deixar de atingir um ou mais níveis mínimos de serviço em qualquer mês do contrato (F)				2ª em diante			
16	Deixar de atingir um ou mais níveis mínimos de serviço por 3 (três) vezes consecutivas ou por 4 (quatro) vezes intervaladas, no período de 12 (doze) meses.					1ª	1ª	1ª
17	Deixar de entregar ao TRE/ES os termos de responsabilidade e sigilo assinados pelos empregados que atuarem no contrato.					1ª	1ª	1ª
18	Não responder dentro do prazo estabelecido os esclarecimentos solicitados pela fiscalização do contrato no que diz respeito ao cumprimento do objeto contratado, mesmo os de ordem técnica, operacional ou administrativa. (D-UST)	1ª	2ª	3ª	4ª a 10ª	11ª		
19	Descumprir qualquer dispositivo do termo de sigilo, da política de segurança ou do código de ética do TRE/ES (F)	1ª	2ª	3ª	4ª em diante			
20	Não guardar sigilo dos dados processados no TRE/ES e/ou divulgar sem autorização formal do Gestor ou Fiscal Técnico do Contrato, informações tratadas nas dependências do TRE/ES.					1ª	1ª	1ª
21	Quando o Preposto ou Gerente Técnico não apresentar-se em reunião pré-agendada e/ou quando empregado designado deixar de participar de reunião. (F)		1ª	2ª	3ª a 6ª	7ª		
22	Deixar de comunicar formalmente a Equipe de Gestão Contratual as eventuais irregularidades, inclusive a ocorrência de acidentes dos seus empregados nas dependências do TRE/ES. (F)		1ª	2ª	3ª	4ª		
23	Interrupção ou o subdimensionamento da prestação dos serviços em decorrência da falta de pessoal. (D-UST)		1ª	2ª	3ª	4ª		
24	Descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas por mais de 30 (trinta) dias corridos, cuja justificativa não for acatada pelo TRE/ES					1ª	1ª	1ª
25	Qualquer outra obrigação prevista não cumprida	1ª	2ª	3ª	4ª em			



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

pela CONTRATADA, incluindo as exigidas do gerente técnico e dos demais profissionais alocados. (F ou D-UST ou D-OS, conforme o caso)				diante			
--	--	--	--	--------	--	--	--

F: Multa Fixa, parcela única.

D-UST: Multa diária calculada em função de percentual da UST contratada.

D-OS: Multa diária calculada em função de percentual da OSAT objeto do descumprimento.

Equipe de Planejamento da Contratação:

Integrante Técnico: Mário Conceição Silva - SSO/CIS/STI

Integrante Administrativo: José Adriani Brunelli Desteffani - SAO

Integrante Demandante: Sandro Merçon da Silva - CIS/STI

Em 05 de fevereiro de 2019.



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

ADENDO I – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Tarefa		D1-01	Confecção de Cabos de Rede (até 20 cabos)	Nº ANT: S-017	
Item	Comple xidade	Atividade		Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Organizar material para confecção dos cabos		0,25h x B	0,25
02	M	Confeccionar cabos conforme especificação existente na solicitação ou base de conhecimento.		1,5h x M	3
03	B	Testar cabos confeccionados.		0,5h x B	0,5
04	B	Agrupar, organizar e armazenar os cabos, conforme a categoria, dimensão e outras características definida na solicitação.		0,25h x B	0,25
CUSTO FINAL EM UST					4
Pressupostos e Restrições		• Os locais de armazenamento serão estipulados pela seção responsável.			
Evidências/entregas		Cabos em funcionamento, testados, organizados e armazenados em local definido na solicitação. Aprovação formal do demandante.			
Certificações Técnicas		Perfil 1			
Indicadores Relacionados		INS-01, INS-02, INS-03, INS-04, INS-05, INS-06			

Tarefa		D1-02	Instalação/desinstalação de pacote de softwares - baixa complexidade	Nº ANT: S-041	
Item	Comple xidade	Atividade		Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Organizar o material e fazer controle das licenças junto ao setor responsável.		0,1h x B	0,1
02	B	Fazer instalação/desinstalação de pacote de softwares (pacote com até 5 softwares)		0,8h x B	0,8
03	B	Documentar, conforme padrão do demandante, os serviços executados (relatório de atividades).		0,1h x B	0,1
CUSTO FINAL EM UST					1
Pressupostos e Restrições		• Softwares de microinformática, compactadores, leitores de pdf, navegadores, atualização de S.O., cadeia de certificados digitais, suítes de escritório e sistemas eleitorais e similares.			
Evidências/entregas		Softwares Instalados. Aprovação formal do demandante.			
Certificações Técnicas		Perfil 2			
Indicadores Relacionados		INS-01, INS-02, INS-03, INS-04, INS-05, INS-06			



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

ADENDO I – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Tarefa		D1-03	Instalação/desinstalação de pacote de softwares - Media Complexidade	Nº ANT: -----	
Item	Comple xidade	Atividade		Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Organizar o material e fazer controle das licenças junto ao setor responsável.		0,1h x B	0,1
02	M	Fazer instalação/desinstalação de pacote de softwares (pacote com até 2 softwares)		0,9h x M	1,8
03	B	Documentar, conforme padrão do demandante, os serviços executados (relatório de atividades).		0,1h x B	0,1
CUSTO FINAL EM UST					2
Pressupostos e Restrições		• Drivers de certificados digitais, software de CAD, BDE com configuração e similares.			
Evidências/entregas		Softwares Instalados. Aprovação formal do demandante.			
Certificações Técnicas		Perfil 2			
Indicadores Relacionados		INS-01, INS-02, INS-03, INS-04, INS-05, INS-06			

Tarefa		D1-04	Verificação e teste de equipamentos de TI	Nº ANT: S-039	
Item	Comple xidade	Atividade		Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Organizar os equipamentos		0,3h x B	0,3
02	B	Executar a verificação e teste dos equipamentos de acordo		0,5 x B	0,5
03	B	Identificar por escrito os equipamentos defeituosos e os em bom estado		0,1h x B	0,1
04	B	Documentar, conforme padrão do demandante, os serviços executados (relatório de atividades).		0,1h x B	0,1
CUSTO FINAL EM UST					1
Pressupostos e Restrições		• O custo proposto considera os seguintes limites para o quantitativo: Mouse e teclado: 20UN; nobreaks: 5UN; estações de trabalho:3UN; notebook: 4UN; equipamentos de rede: 5UN; componentes internos de computadores (memória, HD, etc): 10 UN; HDs externos: 5UN, impressoras: 5UN; kit biométrico (câmera, pad de assinatura e coletor de digital):4UN; componentes do kit individualmente: 12UN; outros periféricos: 10UN			
Evidências/entregas		Equipamentos testados e devidamente identificados. Aprovação formal do demandante.			
Certificações Técnicas		Perfil 1			
Indicadores Relacionados		INS-01, INS-02, INS-03, INS-04, INS-05, INS-06			



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

ADENDO I – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Tarefa		D1-05	Instalação ou substituição de estação de trabalho desktop	Nº ANT: D-025	
Item	Comple xidade	Atividade		Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Testar e movimentar fisicamente os equipamentos que serão utilizados		0,2h X B	0,2
02	M	Efetuar a troca do equipamento incluindo: a cópia dos arquivos, configurações e demais dados; montagem e conexões físicas e lógicas necessárias (nobreaks, cabos de rede, etc); instalação de imagem padrão do sistema operacional; instalação de softwares; configuração rede e mapeamentos; reconfiguração de periféricos; entre outros.		1h X M	2,0
03	B	Armazenar e recolher a estação defeituosa (incluindo cabos e acessórios), identificando por escrito o defeito no equipamento/caixa.		0,2h x B	0,2
04	B	Documentar, conforme padrão do demandante, os serviços executados (relatório de atividades).		0,1h x B	0,1
CUSTO FINAL EM UST					2,5
Pressupostos e Restrições		• Esta tarefa aplica-se somente ao ambiente Windows.			
Evidências/entregas		Estação de trabalho instalada ou substituída Documentação do serviço e aprovação formal do demandante.			
Certificações Técnicas		Perfil 2			
Indicadores Relacionados		INS-01, INS-02, INS-03, INS-04, INS-05, INS-06			

Tarefa		D1-06	Instalação ou substituição de periféricos de TIC	Nº ANT: D-026	
Item	Comple xidade	Atividade		Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Testar e movimentar fisicamente os equipamentos que serão utilizados		0,2h x B	0,2
02	B	Efetuar a instalação/substituição de periférico, incluindo configuração e conexão física e lógica (em até 10 estações de trabalho)		0,6h x B	0,6
03	B	Armazenar e recolher periférico defeituoso (incluindo cabos e acessórios), identificando por escrito o defeito no periférico/caixa.		0,1h x B	0,1
04	B	Documentar, conforme padrão do demandante, os serviços executados (relatório de atividades).		0,1h x B	0,1
CUSTO FINAL EM UST					1
Pressupostos e Restrições			Considera-se como 1 (um) periférico para o tempo previsto: 1 (uma) impressora, 1 (um) scanner, 1 (um) conjunto mouse/teclado, 1 (um) conjunto kit biométrico (máquina fotográfica + pad de assinatura + coletor de digitais), 1 relógio de ponto, bem como todo		



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

ADENDO I – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

	e qualquer equipamento de entrada/saída que puder ser conectado à uma estação de trabalho.
Evidências/entregas	Periférico instalado ou substituído. Documentação do serviço e aprovação formal do demandante.
Certificações Técnicas	Perfil 1
Indicadores Relacionados	INS-01, INS-02, INS-03, INS-04, INS-05, INS-06

Tarefa		D1-07	Suporte técnico em eventos, sessões plenárias e plantões e/ou movimentação/montagem/manutenção de infraestrutura de TIC.	Nº ANT: D-027	
Item	Comple xidade	Atividade		Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Disponibilizar técnico que deverá efetuar atendimento às demandas de TIC no local indicado pelo demandante, bem como esclarecer dúvidas dos usuários, documentando os serviços executados. No caso de unidades externas (cartórios, postos, centrais de atendimento, etc), efetuar também, se solicitado, montagem/movimentação/manutenção da infraestrutura de TIC.		1h x M	2
CUSTO FINAL EM UST					2
Pressupostos e Restrições		- Esta tarefa aplica-se somente ao ambiente Windows. - Custo por 1 (uma) hora de plantão/suporte.			
Evidências/entregas		Suporte prestado e/ou infraestrutura do cartório adequada. Documentação do serviço e aprovação formal do demandante.			
Certificações Técnicas		Perfil 2			
Indicadores Relacionados		INS-01, INS-02, INS-03, INS-04, INS-05, INS-06			

Tarefa		D1-08	Organização de cabeamento e ativos de rede em Rack de 19''	Nº ANT: D-030	
Item	Comple xidade	Atividade		Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Desconectar/reconectar cabeamento		0,9 x B	0,9
02	M	Organizar, identificar e testar cabeamento		4h x M	8
03	B	Crimpar cabos		1h x B	1
04	B	Instalar/desinstalar fisicamente os ativos no rack		1h x B	1
05	B	Documentar, conforme padrão do demandante, os serviços executados (relatório de atividades).		0,1h x B	0,1
CUSTO FINAL EM UST					11



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

ADENDO I – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Pressupostos e Restrições	
Evidências/entregas	Rack organizado , com cabeamento em pleno funcionamento. Documentação do serviço e aprovação formal do demandante.
Certificações Técnicas	Perfil 3
Indicadores Relacionados	INS-01, INS-02, INS-03, INS-04, INS-05, INS-06

Tarefa		D1-09	Preparação de infraestrutura de multimídia	Nº ANT:	
Item	Comple xidade	Atividade		Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Movimentar fisicamente (quando for o caso) e testar os equipamentos que serão utilizados.		0,2h x B	0,2
02	B	Ligar e configurar projetor, estação de trabalho, televisor, equipamentos de videoconferência e demais equipamentos multimídia. Configurar ambiente, incluindo rede de dados.		0,5h x B	0,5
03	B	Testar arquivos multimídia nos equipamentos instalados.		0,2h x B	0,2
04	B	Documentar, conforme padrão do demandante, os serviços executados.		0,1h x B	0,1
CUSTO FINAL EM UST					1
Pressupostos e Restrições					
Evidências/entregas		Ambiente multimídia instalado e arquivo multimídia testado. Documentação do serviço e aprovação formal do demandante.			
Certificações Técnicas		Perfil 1			
Indicadores Relacionados		INS-01, INS-02, INS-03, INS-04, INS-05, INS-06			

Tarefa		D1-10	Preparação de infraestrutura de TIC	Nº ANT:	
Item	Comple xidade	Atividade		Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Movimentar fisicamente (quando for o caso) e testar os equipamentos que serão utilizados		0,2h x B	0,2
02	B	Levantar informações detalhadas e planejar as atividades.		0,3h x B	0,3
03	B	Ligar, configurar, baixar imagem, instalar aplicativos necessários e testar o funcionamento do ambiente computacional (até 15 micros) conforme solicitação do demandante. Ligar/configurar projetor multimídia, se necessário.		2,4h x B	2,4
04	B	Documentar, conforme padrão do demandante, os serviços executados.		0,1h x B	0,1



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

ADENDO I – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

CUSTO FINAL EM UST		3
Pressupostos e Restrições		
Evidências/entregas	Ambiente de TIC preparado. Documentação do serviço e aprovação formal do demandante.	
Certificações Técnicas	Perfil 1	
Indicadores Relacionados	INS-01, INS-02, INS-03, INS-04, INS-05, INS-06	

Tarefa		D1-11	Gravação de Lote de Mídias	Nº ANT: D-18	
Item	Comple xidade	Atividade		Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Preparar as mídias a serem gravadas.		0,2h x B	0,2
02	B	Efetuar a gravação.		0,4h x B	0,4
03	B	Conferir e identificar as mídias		0,2h x B	0,2
04	B	Finalizar o atendimento da demanda, disponibilizando relatório do serviço realizado.		0,2h x B	0,2
CUSTO FINAL EM UST					1
Pressupostos e Restrições		• Lote composto de até 10 mídias			
Evidências/entregas		Mídias gravadas e testadas, sem apresentar erro. Documentação do serviço e aprovação formal do demandante.			
Certificações Técnicas		Perfil 1			
Indicadores Relacionados		INS-01, INS-02, INS-03, INS-04, INS-05, INS-06			

Tarefa		D2-12	Instalação, atualização ou migração de software corporativo de baixa complexidade.	Nº ANT: D-001	
Item	Complex idade	Atividade		Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Fazer o levantamento de requisitos mínimos e preparar o ambiente.		2h x M	4
02	M	Instalar, atualizar ou migrar software em ambiente de homologação.		1h x M	2
03	M	Executar as configurações necessárias em ambiente de homologação.		0,5h x M	1
04	M	Testar o funcionamento do software em ambiente de homologação.		0,5h x M	1
05	B	Garantir a estabilidade do ambiente de homologação onde o software foi instalado, atualizado ou migrado, bem como dos demais softwares que integram o ambiente.		1h x B	1



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

ADENDO I – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

06	B	Documentar os procedimentos realizados e os resultados alcançados, em ambiente de homologação, inclusive os ajustes no ambiente, se ocorreram.	1h x B	1
07	M	Instalar, atualizar ou migrar a software em ambiente de produção.	1h x M	2
08	M	Executar as configurações necessárias em ambiente de produção.	0,5h x M	1
09	B	Testar o funcionamento do software em ambiente de produção.	1h x B	1
10	B	Garantir a estabilidade do ambiente de produção onde o software foi instalado, atualizado ou migrado, bem como dos demais softwares que integram o ambiente.	1h x B	1
11	M	Solicitar ao setor responsável que proceda a inclusão e/ou alteração de rotinas de backup relativas ao software.	0,5h x M	1
12	M	Incluir, excluir ou adequar parâmetros da ferramenta de monitoramento para o software.	1h x M	2
13	B	Documentar os procedimentos realizados e os resultados alcançados em ambiente de produção, inclusive os ajustes no ambiente (se ocorreram) e solicitar a atualização do catálogo de serviços se for o caso.	1h x B	1
CUSTO FINAL EM UST				19
Pressupostos e Restrições		- Entende-se por aplicações corporativas: soluções desenvolvidas internamente, por outros órgãos públicos ou adquiridas no mercado, que atendem a alguma demanda da Secretaria do Tribunal. - A complexidade do software será definida pela contratante.		
Evidências/entregas		Software corporativo instalado, atualizado ou migrado. Documentação detalhada dos procedimentos. Aprovação formal do demandante.		
Certificações Técnicas		Perfil 4		
Indicadores Relacionados		INS-08, INS-09		

Tarefa		D2-13	Instalação, atualização e migração de software corporativo de média complexidade.	Nº ANT: D-002	
Item	Complexidade	Atividade		Formulação do Custo	Esforço Total
01	A	Fazer o levantamento de requisitos mínimos e preparar o ambiente.		4h x A	12
02	M	Instalar, atualizar ou migrar software em ambiente de homologação.		1,5h x M	3



03	M	Executar as configurações necessárias em ambiente de homologação.	1h x M	2
04	M	Testar o funcionamento do software em ambiente de homologação.	1h x M	2
05	B	Garantir a estabilidade do ambiente de homologação onde o software foi instalado, atualizado ou migrado, bem como dos demais softwares que integram o ambiente.	1h x B	1
06	B	Documentar os procedimentos realizados e os resultados alcançados, em ambiente de homologação, inclusive os ajustes no ambiente, se ocorreram.	2h x B	2
07	A	Instalar, atualizar ou migrar a software em ambiente de produção.	1,5h x A	4,5
08	M	Executar as configurações necessárias em ambiente de produção.	1h x M	2
09	B	Testar o funcionamento do software em ambiente de produção.	1h x B	1
10	B	Garantir a estabilidade do ambiente de produção onde o software foi instalado, atualizado ou migrado, bem como dos demais softwares que integram o ambiente.	1h x B	1
11	M	Solicitar ao setor responsável que proceda a inclusão e/ou alteração de rotinas de backup relativas ao software.	0,5h x M	1
12	M	Incluir, excluir ou adequar parâmetros da ferramenta de monitoramento para o software.	1h x M	2
13	B	Documentar os procedimentos realizados e os resultados alcançados em ambiente de produção, inclusive os ajustes no ambiente (se ocorreram) e solicitar a atualização do catálogo de serviços se for o caso.	2h x B	2

CUSTO FINAL EM UST

35,5

Pressupostos e Restrições	- Entende-se por aplicações corporativas: soluções desenvolvidas internamente, por outros órgãos públicos ou adquiridas no mercado, que atendem a alguma demanda da Secretaria do Tribunal. - A complexidade do software será definida pela contratante.
Evidências/entregas	Software corporativo instalado, atualizado ou migrado. Documentação detalhada dos procedimentos. Aprovação formal do demandante.
Certificações Técnicas	Perfil 4
Indicadores Relacionados	INS-08, INS-09

Tarefa	D2-14	Instalação, atualização e migração de software corporativo de alta complexidade.	Nº ANT: D-003
--------	-------	--	---------------



Item	Complexidade	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	E	Fazer o levantamento de requisitos mínimos e preparar o ambiente.	5h x E	25
02	M	Instalar, atualizar ou migrar software em ambiente de homologação.	2h x M	4
03	M	Executar as configurações necessárias em ambiente de homologação.	2h x M	4
04	M	Testar o funcionamento do software em ambiente de homologação.	1h x M	2
05	B	Garantir a estabilidade do ambiente de homologação onde o software foi instalado, atualizado ou migrado, bem como dos demais softwares que integram o ambiente.	1h x B	1
06	B	Documentar os procedimentos realizados e os resultados alcançados, em ambiente de homologação, inclusive os ajustes no ambiente, se ocorreram.	2,5h x B	2,5
07	E	Instalar, atualizar ou migrar a software em ambiente de produção.	2h x E	10
08	E	Executar as configurações necessárias em ambiente de produção.	2h x E	10
09	B	Testar o funcionamento do software em ambiente de produção.	1h x B	1
10	B	Garantir a estabilidade do ambiente de produção onde o software foi instalado, atualizado ou migrado, bem como dos demais softwares que integram o ambiente.	1h x B	1
11	M	Solicitar ao setor responsável que proceda a inclusão e/ou alteração de rotinas de backup relativas ao software.	0,5h x M	1
12	M	Incluir, excluir ou adequar parâmetros da ferramenta de monitoramento para o software.	1h x M	2
13	B	Documentar os procedimentos realizados e os resultados alcançados em ambiente de produção, inclusive os ajustes no ambiente (se ocorreram) e solicitar a atualização do catálogo de serviços se for o caso.	2,5h x B	2,5
CUSTO FINAL EM UST				66
Pressupostos e Restrições		- Entende-se por aplicações corporativas: soluções desenvolvidas internamente, por outros órgãos públicos ou adquiridas no mercado, que atendem a alguma demanda da Secretaria do Tribunal. - A complexidade do software será definida pela contratante.		
Evidências/entregas		Software corporativo instalado, atualizado ou migrado. Documentação detalhada dos procedimentos. Aprovação formal do demandante.		



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

ADENDO I – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Certificações Técnicas	Perfil 5
Indicadores Relacionados	INS-08, INS-09

Tarefa		D2-15	Alteração de configuração de baixa complexidade em servidor de aplicação.	Nº ANT: D-005	
Item	Complexidade	Atividade		Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Fazer o levantamento de requisitos mínimos e preparar o ambiente para a alteração de configuração.		1h x M	2
02	B	Documentar configurações ativas do servidor de aplicação antes das alterações solicitadas.		1h x B	1
03	M	Executar as alterações de configuração.		0,5h x M	1
04	B	Testar o funcionamento dos softwares que integram o servidor de aplicação.		3h x B	3
05	B	Registrar os resultados e preparar a documentação relativa à alteração de configuração.		0,5h x B	0,5
06	B	Solicitar, se necessário, ao setor responsável que proceda a inclusão e/ou alteração de rotinas de backup relativas ao servidor.		0,5h x B	0,5
07	B	Incluir, excluir ou adequar parâmetros da ferramenta de monitoramento para o servidor configurado.		1h x B	1
08	B	Documentar informações para a atualização do catálogo de serviços, se for o caso.		1h x B	1
CUSTO FINAL EM UST					10
Pressupostos e Restrições			- Essa tarefa será executada em servidores de aplicação Apache Tomcat, Jboss, IIS e similares. - A complexidade da configuração será definida pelo demandante.		
Evidências/entregas			Documentação de configurações ativas do servidor de aplicação antes e após as alterações. Aprovação formal do demandante.		
Certificações Técnicas			Perfil 4		
Indicadores Relacionados			INS-08, INS-09		

Tarefa		D2-16	Alteração de configuração de média complexidade em servidor de aplicação.	Nº ANT: D-006	
Item	Complexidade	Atividade		Formulação do Custo	Esforço Total



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

ADENDO I – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

01	E	Fazer o levantamento de requisitos mínimos e preparar o ambiente para a alteração de configuração.	2h x E	10
02	B	Documentar configurações ativas do servidor de aplicação antes das alterações solicitadas.	1h x B	1
03	M	Executar as alterações de configuração.	1h x M	2
04	B	Testar o funcionamento dos softwares que integram o servidor de aplicação.	3h x B	3
05	B	Registrar os resultados e preparar a documentação relativa à alteração de configuração.	0,5h x B	0,5
06	B	Solicitar, se necessário, ao setor responsável que proceda a inclusão e/ou alteração de rotinas de backup relativas ao servidor.	0,5h x B	0,5
07	B	Incluir, excluir ou adequar parâmetros da ferramenta de monitoramento para o servidor configurado.	1h x B	1
08	B	Documentar informações para a atualização do catálogo de serviços, se for o caso.	2h x B	2
CUSTO FINAL EM UST				20
Pressupostos e Restrições		- Essa tarefa será executada em servidores de aplicação Apache Tomcat, Jboss, IIS e similares. - A complexidade da configuração será definida pelo demandante.		
Evidências/entregas		Documentação de configurações ativas do servidor de aplicação antes e após as alterações. Aprovação formal do demandante.		
Certificações Técnicas		Perfil 5		
Indicadores Relacionados		INS-08, INS-09		

Tarefa		D2-17	Alteração de configuração de alta complexidade em servidor de aplicação.	Nº ANT: D-007	
Item	Complexidade	Atividade		Formulação do Custo	Esforço Total
01	E	Fazer o levantamento de requisitos mínimos e preparar o ambiente para a alteração de configuração.		3h x E	15
02	B	Documentar configurações ativas do servidor de aplicação antes das alterações solicitadas.		1h x B	1
03	M	Executar as alterações de configuração.		1,5h x M	3
04	B	Testar o funcionamento dos softwares que integram o servidor de aplicação.		3h x B	3
05	A	Registrar os resultados e preparar a documentação relativa à alteração de configuração.		1,5h x A	4,5



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

ADENDO I – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

06	B	Solicitar, se necessário, ao setor responsável que proceda a inclusão e/ou alteração de rotinas de backup relativas ao servidor.	0,5h x B	0,5
07	B	Incluir, excluir ou adequar parâmetros da ferramenta de monitoramento para o servidor configurado.	1h x B	1
08	B	Documentar informações para a atualização do catálogo de serviços, se for o caso.	2,5h x B	2,5
CUSTO FINAL EM UST				30,5
Pressupostos e Restrições		- Essa tarefa será executada em servidores de aplicação Apache Tomcat, Jboss, IIS e similares. - A complexidade da configuração será definida pelo demandante.		
Evidências/entregas		Documentação de configurações ativas do servidor de aplicação antes e após as alterações. Aprovação formal do demandante.		
Certificações Técnicas		Perfil 5		
Indicadores Relacionados		INS-08, INS-09		

Tarefa		D2-18	Instalação e configuração de ambiente em servidor de aplicação.	Nº ANT: S-025	
Item	Complexidade	Atividade		Formulação do Custo	Esforço Total
01	E	Analisar demanda, elaborar e documentar os procedimentos de implantação.		3h x E	15
02	A	Configurar ambiente de homologação		1h x A	3
03	M	Instalar serviços no ambiente de homologação		1h x A	3
04	B	Testar os serviços no ambiente de homologação		0,5h x B	0,5
05	A	Configurar ambiente de produção		4h x A	12
06	M	Instalar serviços no ambiente de produção		1h x M	2
07	B	Testar os serviços no ambiente de produção		0,5h x B	0,5
08	M	Documentar os procedimentos de instalação e configuração dos ambientes de homologação e produção.		2h x M	4
09	B	Solicitar à área responsável, a inclusão ou correção de serviços de backup relativos ao servidor de aplicação, caso necessário.		0,5h x B	0,5
10	B	Incluir ou corrigir parâmetros da ferramenta de monitoramento para o serviço implementado, caso necessário.		1h x B	1
CUSTO FINAL EM UST					41,5



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

ADENDO I – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Pressupostos e Restrições	Atuar com instalação e configuração de ambientes como Puppet, Java, TomCat, MySQL, Docker, entre outros.
Evidências/entregas	Ambiente em funcionamento. Documento com os procedimentos de instalação e configuração dos ambientes. Aprovação formal do demandante.
Certificações Técnicas	Perfil 5
Indicadores Relacionados	INS-08, INS-09

Tarefa		D2-19	Análise de Desempenho de Ambiente	Nº ANT: D-008	
Item	Complexidade	Atividade		Formulação do Custo	Esforço Total
01	A	Levantar dados históricos sobre o desempenho do ambiente especificado pelo demandante.		7h x A	21
02	E	Efetuar análise e executar rotinas para diagnóstico.		8h x E	40
03	A	Elaborar parecer com propostas de alteração e/ou ajustes no ambiente.		7h x A	21
04	M	Documentar os resultados obtidos e encaminhar à área competente para análise e aprovação.		2h x M	4
CUSTO FINAL EM UST					86
Pressupostos e Restrições		• Analisar desempenho de servidores de aplicação, containers do Docker, entre outros.			
Evidências/entregas		Documentação com propostas de alteração e/ou ajustes no ambiente analisado. Aprovação formal do demandante.			
Certificações Técnicas		Perfil 5			
Indicadores Relacionados		INS-08, INS-09			

Tarefa		D2-20	Estudo de ambiente para atualização tecnológica	Nº ANT: D-009	
Item	Complexidade	Atividade		Formulação do Custo	Esforço Total
01	A	Identificar as melhorias necessárias no ambiente.		7h x A	21
02	E	Estudar o ambiente de software e hardware atual com objetivo de implementar as melhorias identificadas.		8h x E	40
03	A	Elaborar parecer com proposta de implementação de atualização tecnológica.		7h x A	21
04	M	Documentar os resultados obtidos e encaminhar para análise e aprovação.		2h x M	4
CUSTO FINAL EM UST					86
Pressupostos e Restrições			• O estudo do ambiente para atualização tecnológica ocorrerá, por exemplo, em virtude		



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

ADENDO I – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

	de troca de ferramentas ou defasagem tecnológica (hardware ou software).
Evidências/entregas	Documento contendo a proposta de atualização tecnológica. Aprovação formal do demandante
Certificações Técnicas	Perfil 5
Indicadores Relacionados	INS-08, INS-09

Tarefa		D2-21	Remoção de software em servidores de aplicação	Nº ANT: D-004	
Item	Complexidade	Atividade		Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Remover o software especificado pelo contratante.		1h x M	2
02	B	Testar o funcionamento dos demais softwares que integram o ambiente alterado.		0,5h x B	0,5
03	M	Excluir ou adequar parâmetros da ferramenta de monitoramento em função do software removido.		0,5h x M	1
04	B	Solicitar ao setor responsável que proceda a alteração de rotinas de backup relativas ao software que foi removido.		0,5h x B	0,5
05	B	Documentar o procedimento.		0,5h x B	0,5
06	B	Atualizar a documentação do ambiente, bem como solicitar a atualização do catálogo de serviços, se for o caso.		0,5h x B	0,5
CUSTO FINAL EM UST					5
Pressupostos e Restrições		Ao remover o software, ajustar quaisquer funcionalidades que façam referência ao software removido, tais como agentes de monitoramento, backup ou informações incorretas nos mapas de servidores.			
Evidências/entregas		Software removido e ambiente em funcionamento. Documentação atualizada do ambiente. Aprovação formal do demandante.			
Certificações Técnicas		Perfil 4			
Indicadores Relacionados		INS-08, INS-09			

Tarefa		D2-22	Disponibilização ou suspensão de serviço.	Nº ANT:	
Item	Complexidade	Atividade		Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Disponibilizar ou suspender serviço especificado.		1h x M	2
02	B	Testar o funcionamento dos demais serviços no ambiente onde o procedimento foi executado.		0,5h x B	0,5
03	M	Incluir, excluir ou adequar parâmetros da ferramenta de monitoramento em função do serviço disponibilizado ou		0,5h x M	1



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

ADENDO I – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

		suspensão.		
04	B	Documentar os procedimentos realizados.	0,5h x B	0,5
05	B	Atualizar a documentação do ambiente, bem como solicitar a atualização do catálogo de serviços, se for o caso.	0,5h x B	0,5
CUSTO FINAL EM UST				4,5
Pressupostos e Restrições				
Evidências/entregas		Serviço disponibilizado/suspensão e ambiente em funcionamento. Documentação do procedimento. Aprovação formal do demandante.		
Certificações Técnicas		Perfil 5		
Indicadores Relacionados		INS-08, INS-09		

Tarefa		D2-23	Abertura e acompanhamento de chamados externos	Nº ANT: S-003	
Item	Complexidade	Atividade		Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Abrir chamados externos autorizados pelo demandante para solução de problemas detectados.		0,5h x B	0,5
02	B	Acompanhar andamento dos chamados externos.		0,5h x B	0,5
03	B	Executar procedimentos corretivos ou solução alternativa, se for o caso.		1h x B	1
04	B	Testar e validar o funcionamento do ambiente corrigido ou modificado.		1h x B	1
05	B	Registrar falhas e correções ou modificações aplicadas, efetuando a alteração da documentação técnica correspondente e o fechamento do chamado.		0,5h x B	0,5
CUSTO FINAL EM UST					3,5
Pressupostos e Restrições		- Chamados externos são demandas para o TSE ou para eventuais fornecedores de software. - A abertura de chamado só deve ocorrer mediante solicitação do contratante.			
Evidências/entregas		Procedimentos corretivos executados. Documento com registro de falhas e correções. Aprovação formal do demandante.			
Certificações Técnicas		Perfil 4			
Indicadores Relacionados		INS-08, INS-09			

Tarefa		D2-24	Configuração de ferramenta de monitoramento	Nº ANT: ----	
Item	Complex	Atividade		Formulação	Esforço



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

ADENDO I – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

	idade		do Custo	Total
01	E	Criar template e realizar as configurações necessárias para monitoramento de servidores e serviços.	2h x E	10
02	M	Testar a efetividade do monitoramento implementado.	1h x M	3
03	M	Incluir ou corrigir os parâmetros do monitoramento implementados.	0,5h x M	1
04	B	Documentar a configuração implementada.	1h x B	1
CUSTO FINAL EM UST				15
Pressupostos e Restrições		A ferramenta de monitoramento de servidores e serviços de referência utilizada pela contratada é o Zabbix.		
Evidências/entregas		Ferramenta de monitoramento configurada Documentação da configuração. Aprovação formal do demandante.		
Certificações Técnicas		Perfil 5		
Indicadores Relacionados		INS-08, INS-09		

Tarefa		D2-25	Configurar ferramenta de integração contínua	Nº ANT: ----	
Item	Complexidade	Atividade		Formulação do Custo	Esforço Total
01	E	Criar jobs e realizar as configurações necessárias na ferramenta de integração contínua		4h x E	20
02	A	Efetuar testes e melhorias de configuração, se necessário.		2h x A	6
03	B	Documentar a configuração implementada.		1h x B	1
CUSTO FINAL EM UST					27
Pressupostos e Restrições		- A ferramenta de integração contínua fará o monitoramento das execuções dos deploys, possibilitando a visualização de falhas durante o processo. - Software de referência: Jenkins			
Evidências/entregas		Documentação da configuração implementada. Aprovação formal do demandante.			
Certificações Técnicas		Perfil 5			
Indicadores Relacionados		INS-08, INS-09			

Tarefa		D2-26	Configuração ou manutenção de ambiente virtualizado	Nº ANT: ----	
Item	Complexidade	Atividade		Formulação do Custo	Esforço Total
01	E	Configurar servidor da solução virtualizada.		2h x E	10



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

ADENDO I – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

02	E	Efetuar testes, para garantir o bom funcionamento e a segurança do ambiente de virtualização.	1h x E	5
03	E	Realizar a análise de desempenho e o planejamento de capacidade do ambiente de virtualização.	5h x E	25
04	A	Gerenciar os serviços e aplicações, por meio das ferramentas administrativas, visando garantir a melhor performance.	1h x A	3
05	E	Restaurar o ambiente de virtualização, em caso de problemas, de acordo com os procedimentos existentes.	2h x E	10
06	B	Documentar ou atualizar procedimento operacional.	1h x B	1
CUSTO FINAL EM UST				54
Pressupostos e Restrições		A configuração/manutenção será feita em uma plataforma que facilita a criação de ambientes isolados em containers, tais como Docker e Puppet.		
Evidências/entregas		Documentação do procedimento. Aprovação formal do demandante		
Certificações Técnicas		Perfil 5		
Indicadores Relacionados		INS-08, INS-09		

Tarefa		D2-27	Configurar repositório de controle de versão	Nº ANT: xxxx	
Item	Complexidade	Atividade		Formulação do Custo	Esforço Total
01	A	Configurar software de controle de versão, garantindo a padronização da estrutura de arquivos e delegando as permissões necessárias.		2h x A	6
CUSTO FINAL EM UST					6
Pressupostos e Restrições		• O repositório de controle de versão irá gerenciar código de software e documentos. Exemplos de softwares de controle de versão: SVN e GIT			
Evidências/entregas		Estrutura pronta no repositório de controle de versão Aprovação formal do demandante.			
Certificações Técnicas		Perfil 4			
Indicadores Relacionados		INS-08, INS-09			



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

ADENDO I – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Tarefa		G-01	Gestão Técnica do Serviço de Infraestrutura de TIC	Nº ANT: G-001	
Item	Comple xidade	Atividade		Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Prestar serviços de recepção de demandas técnicas associadas ao suporte à infraestrutura de TI do Tribunal Eleitoral e repasse destas à equipe técnica da contratada, realizando a adequada alocação de pessoal e a coordenação de atividades prestadas, visando a execução satisfatória das tarefas relacionadas às demandas apresentadas. Acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor. Assegurar que as determinações do TRE/ES sejam disseminadas junto à CONTRATADA com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução das ordens de serviços. Informar ao TRE, problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços. Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados. Acompanhar e manter-se atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas. Atender às instruções da Justiça Eleitoral quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências do Tribunal Eleitoral. Participar de reuniões técnicas de alinhamento com a equipe de fiscalização e gestão contratual. Prestar informações aos fiscais sobre o andamento da execução dos serviços. Elaborar relatórios mensais sobre o cumprimento das obrigações da contratada.		1h X M	2
CUSTO FINAL EM UST					2
Pressupostos e Restrições					
Evidências/entregas		Lista de tarefas solicitadas, realizadas e atestadas pelo fiscal técnico. Atas de reuniões, emails e similares.			
Certificações Técnicas		Perfil 6			
Indicadores Relacionados		INS-07			



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

ADENDO I – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Tarefa		S-01	Operação de Central de Serviços – Categorização e Levantamento de Informações	Nº ANT: S-031	
Item	Comple xidade	Atividade		Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Receber solicitação, classificar e identificar prioridade. Levantar informações detalhadas junto ao usuário e encaminhar chamado ao nível 2 ou encerrar sem ação técnica.		0,4h x B	0,4
CUSTO FINAL EM UST					0,4
Pressupostos e Restrições		1. Tarefa de recebimento, categorização e levantamento de informações, usada exclusivamente quando a solução do incidente não é efetuada pelos técnicos de nível 1 (contratada) ou quando nenhuma ação técnica é necessária para o encerramento da solicitação. 2. O recebimento da solicitação, via de regra, ocorre através de sistema informatizado. No caso de ligações telefônicas, a contratada deverá registrar a solicitação no sistema em nome do reclamante e realizar os demais procedimentos previstos.			
Evidências/entregas		Demandas ou incidentes categorizados e instruídos com todas as informações necessárias ao atendimento de nível 2.			
Certificações Técnicas		Perfil 1			
Indicadores Relacionados		INS-06			

Tarefa		S-02	Resolução de incidentes de TIC – Procedimentos Básicos	Nº ANT: S-041	
Item	Comple xidade	Atividade		Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Receber solicitação, classificar e identificar prioridade.		0,1h x B	0,1
02	B	Aplicar ou orientar o usuário sobre rotinas básicas de suporte que solucionem o incidente, agindo de forma cordial e respeitosa.		0,3h x B	0,3
03	B	Documentar, conforme padrão do demandante, a solução aplicada ao incidente.		0,1h x B	0,1
CUSTO FINAL EM UST					0,5
Pressupostos e Restrições		1. O recebimento da solicitação, via de regra, ocorre através de sistema informatizado. No caso de ligações telefônicas, a contratada deverá registrar a solicitação no sistema em nome do reclamante e realizar os demais procedimentos previstos. 2. Entende-se como rotinas básicas de suporte: desligar/religar equipamentos, retirar/recolocar cabos (de força, de rede, USB, etc), checar funcionamento de equipamentos energéticos (nobreaks) e de rede (switchs), pressionar botões em periféricos, trocar cabos de porta USB, verificar botão on/off, verificar leds, prestar informações e orientações aos usuários sobre uso de TIC, aplicar soluções básicas já constantes de base de conhecimento, entre outras.			
Evidências/entregas		Incidente resolvido, serviço testado e ações de correção registradas			



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

ADENDO I – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

	detalhadamente conforme padrão do demandante.
Certificações Técnicas	Perfil 1
Indicadores Relacionados	INS-01, INS-02, INS-03, INS-04, INS-05, INS-06

Tarefa		S-03	Resolução de incidentes de TIC - Baixa Complexidade	Nº ANT: S-033	
Item	Comple xidade	Atividade		Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Receber solicitação, classificar e identificar prioridade. Levantar informações detalhadas junto ao usuário, atribuir responsável.		0,3h x B	0,3
02	B	Executar rotinas de suporte remoto e/ou presencial para solução do incidente de TIC, agindo de forma cordial e respeitosa com os usuários. Testar, manter ou substituir equipamentos danificados, se necessário. Instalar softwares, se necessário.		1h x B	1
03	B	Verificar e testar o serviço, solicitando aval do usuário para concluir o atendimento.		0,5h x B	0,5
04	B	Documentar, conforme padrão do demandante, a solução aplicada ao incidente, detalhando pormenorizadamente as ações adotadas.		0,2h x B	0,2
CUSTO FINAL EM UST					2
Pressupostos e Restrições		1. Esta tarefa aplica-se ao ambiente Windows. 2. O recebimento da solicitação, via de regra, ocorre através de sistema informatizado. No caso de ligações telefônicas, a contratada deverá registrar a solicitação no sistema em nome do reclamante e realizar os demais procedimentos previstos. 3. As rotinas de suporte de complexidade baixa podem envolver: instalação, desinstalação e configuração de equipamentos; manutenção básica de equipamentos de TIC; instalação/reinstalação/desinstalação/configuração de aplicativos; intervenção em sistema operacional, dentre outras.			
Evidências/entregas		Incidente resolvido, serviço testado e ações de correção registradas detalhadamente conforme padrão do demandante.			
Certificações Técnicas		Perfil 2			
Indicadores Relacionados		INS-01, INS-02, INS-03, INS-04, INS-05, INS-06			

Tarefa		S-04	Resolução de incidentes de TIC - Média Complexidade	Nº ANT: S-034	
Item	Comple xidade	Atividade		Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Receber solicitação, classificar e identificar prioridade. Levantar informações detalhadas junto ao usuário, atribuir		0,3h x B	0,3



**Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo**

ADENDO I – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

		responsável		
02	M	Executar rotinas de suporte remoto e/ou presencial para solução do incidente de TIC, agindo de forma cordial e respeitosa com os usuários. Testar, manter ou substituir equipamentos danificados, se necessário. Instalar softwares, se necessário.	1,5h x M	2
03	B	Verificar e testar o serviço, solicitando aval do usuário para concluir o atendimento.	0,5h x B	0,5
04	B	Documentar, conforme padrão do demandante, a solução aplicada ao incidente, detalhando pormenorizadamente as ações adotadas.	0,2h x B	0,2
CUSTO FINAL EM UST				4
Pressupostos e Restrições		1. Esta tarefa aplica-se ao ambiente Windows. 2. O recebimento da solicitação, via de regra, ocorre através de sistema informatizado. No caso de ligações telefônicas, a contratada deverá registrar a solicitação no sistema em nome do reclamante e realizar os demais procedimentos previstos. 3. As rotinas de suporte de complexidade média podem envolver: manutenção física de equipamentos de TIC, substituição, além das rotinas de suporte de complexidade baixa.		
Evidências/entregas		Incidente resolvido, serviço testado e ações de correção registradas detalhadamente conforme padrão do demandante.		
Certificações Técnicas		Perfil 2		
Indicadores Relacionados		INS-01, INS-02, INS-03, INS-04, INS-05, INS-06		

Tarefa		S-05	Resolução de incidentes de TIC - Alta Complexidade	Nº ANT: S-035	
Item	Comple xidade	Atividade		Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Receber solicitação, classificar e identificar prioridade. Levantar informações detalhadas junto ao usuário, atribuir responsável.		0,3h x B	0,3
02	A	Executar rotinas de suporte remoto e/ou presencial para solução do incidente de TIC, agindo de forma cordial e respeitosa com os usuários. Testar, manter ou substituir equipamentos danificados, se necessário. Instalar softwares, se necessário.		2h x A	6
03	B	Verificar e testar o serviço, solicitando aval do usuário para concluir o atendimento.		0,5h x B	0,5
04	B	Documentar, conforme padrão do demandante, a solução aplicada ao incidente, detalhando pormenorizadamente as ações adotadas.		0,2h x B	0,2



CUSTO FINAL EM UST		7
Pressupostos e Restrições	1. O recebimento da solicitação, via de regra, ocorre através de sistema informatizado. No caso de ligações telefônicas, a contratada deverá registrar a solicitação no sistema em nome do reclamante e realizar os demais procedimentos previstos. 2. As rotinas de suporte de complexidade alta podem envolver: geração de scripts e relatórios de banco de dados, configuração de servidores de rede, além das rotinas de suporte de complexidades baixa e média.	
Evidências/entregas	Incidente resolvido, serviço testado e ações de correção registradas detalhadamente conforme padrão do demandante.	
Certificações Técnicas	Perfil 5 – para atividades com servidores Linux, Apache/Tomcat	
Indicadores Relacionados	INS-01, INS-02, INS-03, INS-04, INS-05, INS-06	

Tarefa		S-06	Manutenção de acesso à Rede de Dados/Sistemas	Nº ANT: S-037	
Item	Comple xidade	Atividade		Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Receber solicitação, classificar e identificar prioridade. Levantar informações detalhadas junto ao usuário, atribuir responsável.		0,3h x B	0,3
02	B	Efetuar ações para manutenção da conta e dos privilégios do usuário na rede de computadores/sistemas.		0,3h x B	0,3
03	B	Testar o acesso, solicitando aval do usuário para concluir o atendimento.		0,2h x B	0,2
04	B	Documentar, conforme padrão do demandante, a solução aplicada ao incidente, detalhando pormenorizadamente as ações adotadas.		0,2h x B	0,2
CUSTO FINAL EM UST					1
Pressupostos e Restrições		1. A tarefa implica a realização de uma ou mais das seguintes atividades: Inclusão, exclusão e alteração de conta de usuários; troca de senhas; atualização de dados cadastrais; bloqueio de usuários; replicação de digitais em relógio de ponto; concessão de acesso a sistemas; configuração de perfil no Windows; e similares. 2. O recebimento da solicitação, via de regra, ocorre através de sistema informatizado. No caso de ligações telefônicas, a contratada deverá registrar a solicitação no sistema em nome do reclamante e realizar os demais procedimentos previstos.			
Evidências/entregas		Incidente resolvido, serviço testado e ações de correção registradas detalhadamente conforme padrão do demandante.			
Certificações Técnicas		Perfil 1			
Indicadores Relacionados		INS-01, INS-02, INS-03, INS-04, INS-05, INS-06			



ADENDO II – INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO

Os indicadores abaixo relacionados visam medir a qualidade dos serviços prestados e constituem-se em Acordo de Nível de Serviço entre contratante e contratada. Todas as tarefas previstas no **Catálogo de Serviços (Adendo I)** estão associadas a um ou mais indicadores.

Item	Indicador de Nível de Serviço (mensal)	Fórmula de Cálculo	Produtividade ^(a)	Pontuação
INS-01	Índice de ocorrências solucionadas pelo 1º Nível de Atendimento ^(b)	(Total de ocorrências solucionadas no 1º nível de atendimento / Total de ocorrências recebidas pelo 1º nível) x 100.	>=55%	0
			>=45% e <55%	50
			>=40% e <45%	100
			<40%	200
INS-02	Índice de ocorrências devolvidas pelo 2º nível (equipe técnica do TRE) por falta de detalhamento mínimo ou de realização dos procedimentos mínimos.	(Total de ocorrências devolvidas por falta de informação ou de realização dos procedimentos mínimos / Total de ocorrências encaminhadas para outros grupos) x 100.	<=0,5%	0
			>0,5% e <=5%	50
			>5%	100
INS-03	Índice de satisfação com o atendimento de 1º nível.	(Total de respostas da pesquisa de satisfação que considerou o atendimento “bom” ou “ótimo” / Total de respostas da pesquisa de satisfação relativas ao 1º nível) x 100.	>=90%	0
			>=80% e <90%	70
			<80%	100
INS-04	Índice de reabertura de ocorrências por não terem sido solucionadas adequadamente	(Total de ocorrências reabertas por não terem sido solucionadas adequadamente / Total de ocorrências solucionadas) x 100.	<=1%	0
			>1% e <=3%	70
			>3%	100
INS-05	Índice de reclamações fundamentadas registradas formalmente por usuários/fiscais sobre atendimento/serviço	(Número de reclamações formais registradas pelos usuários / (Total de ocorrências solucionadas)) x 100.	<=0,1%	0
			>0,1 e <=0,5%	100
			>0,5%	200
INS-06	Índice de ocorrências solucionadas pelo 1º nível dentro do tempo previsto. ^(c)	(Total de ocorrências solucionadas pelo 1º nível dentro do tempo previsto estabelecido / Total de ocorrências solucionadas pelo 1º nível) x 100.	>=90%	0
			>=85% e <90%	50
			>=80 e <85%	100
			<87	200
INS-07	Índice de atividades finalizadas pelo gerente técnico	(Total de atividades finalizadas pelo gerente técnico / Total de atividades demandadas pelos fiscais) x 100.	>90%	0
			>=80% e <90%	50
			<80%	200
INS-08	Índice de soluções não aceitas pela área técnica de nível 2 por apresentarem falhas de execução	(Total de tarefas rejeitadas pela área técnica de 2º Nível / total de tarefas de nível 2 ^(d) executadas.	<= 10%	0
			>10% e <=25%	100
			>25%	200
INS-09	Índice de tarefas de nível 2 ^(d) solucionadas dentro do prazo previsto	(Total de tarefas de nível 2 solucionadas dentro do tempo previsto estabelecido / Total de tarefas de nível 2 solucionadas) x 100.	>=90%	0
			>=80% e <90%	50
			<80%	200



ADENDO II – INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO

Notas:

- a) A produtividade deve ser medida do primeiro ao último dia de cada mês.
- b) Considera-se 1º nível, as áreas CESTIC e Atendimento ao Usuário (serviços executados pela contratada).
- c) Os tempos de solução previstos são os definidos no Catálogo de Serviços interno (ADENDO V). Quando a tarefa expressa na OSAT não for associada a um serviço interno considera-se o prazo de execução definido na OSAT.
- d) Tarefas de nível 2 são aquelas identificadas no catálogo de serviços como “D2-XX”, onde XX é o número da tarefa.

Conforme art. 15 da Res. TSE n. 23.234/2010, os pagamentos à contratada serão proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas no ANS, observando que as adequações no pagamento estarão limitadas a uma faixa de tolerância específica, abaixo da qual o contratado sujeitar-se-á às sanções legais. Assim:

- Para cada inadimplemento serão atribuídos pontos, implicando em abatimentos de 0,5% sobre o valor total do pagamento mensal a cada 10 pontos somados. Abatimento a ser aplicado: $\text{Pontuação total} / 10 \times 0,5\%$.
- No caso de a pontuação total aplicada em um mês superar a 500 pontos, serão considerados apenas 500 pontos para o cálculo do abatimento a ser aplicado, assim, o abatimento máximo a ser aplicado em um mês será de 25% do valor total do pagamento mensal, sem prejuízo das demais penalidades aplicáveis.
- A reincidência da aplicação da pontuação máxima definida anteriormente poderá gerar outras sanções previstas no Contrato.

Tais ajustes visam a assegurar ao Contratante o recebimento dos serviços e à Contratada o respectivo pagamento, mesmo diante de eventuais falhas em sua execução, com a dedução prevista na Res. TSE n. 23.234/2010.

Nos termos do artigo 31, § 1º, da Res. TSE n. 23.234/2010, a empresa contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que só será aceita caso comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis ou previsíveis, mas de consequências incalculáveis.



**Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo**

ADENDO III – FORÇA DE TRABALHO ATUAL

A despeito da contratação pretendida neste Termo de Referência não determinar que a totalidade dos profissionais da futura contratada fique residente na Justiça Eleitoral, é relevante detalhar a força de trabalho alocada atualmente.

Sigla da categoria profissional	Nome da categoria profissional	Quantitativo
SHD	Supervisão de Help Desk	1
AHD1	Atendimento Help Desk 1	7
AHD2	Atendimento de Help Desk 2	1
-	Gerente Técnico	1



1. PLATAFORMA DE SOFTWARE

1.1. Sistemas Operacionais Workstation

1.1.1. Windows 7 e Windows 10

1.2. Sistemas Operacionais Datacenter/Softwares de Virtualização

1.2.1. Windows 2003, 2008, 2012, Linux Red Hat 6, CentOS 7

1.3. Banco de Dados

1.3.1. Oracle Database Enterprise Edition Release v. 11.2.0.3.0

1.3.2. MySQL v. 5.1.37

1.3.3. Postgresql v. 9.0

1.3.4. Borland Database Engine.(BDE) v. 5.0.1

1.4. Antivírus

1.4.1. Trend

1.5. Ferramentas de Comunicação Corporativa

1.5.1. Skype for Business

1.5.2. Outlook Web

1.6. Apoio ao Desenvolvimento de Sistemas

1.6.1. Jboss, Docker, Jenkins e Hudson

1.7. Outros

1.7.1. **Navegadores:** Chrome, Firefox e Internet Explorer

1.7.2. **Suítes de produtividade:** Office 97, 2000, 2003, 2007, 2010, 2013, 2016 e LibreOffice



1.7.3. Oracle Client, UltraVNC, Dotnet, PDF Printer, Adobe Reader.

1.7.4. **Monitoramento:** Zabbix

2. PLATAFORMA DE HARDWARE

2.1. Microinformática

2.1.1. 1076 estações de trabalho

2.1.2. 239 notebooks

2.1.3. 208 impressoras multifuncionais

2.1.4. 97 impressoras matriciais

2.1.5. 536 nobreaks

2.2. Equipamentos para Biometria

2.2.1. 330 coletores de digitais

2.2.2. 330 pads de assinatura

2.2.3. 330 coletores de fotos (câmeras).

2.2.4. 90 relógios de ponto biométrico

2.3. Comunicação de Dados

2.3.1. 140 switches.

2.3.2. 88 firewalls checkpoint

2.3.3. 75 roteadores cisco.

3. USUÁRIOS

3.1.1. 690 usuários.

ADENDO V - Catálogo de Serviços Interno x Tarefas da Contratada

Cod	Serviço	Critici dade	Atribuição de Tarefa por nível de dificuldade			
			Muito Baixa	Baixa	Média	Alta
22	Armazenamento de arquivos em servidor de rede	2	S-02	S-03	-----	
109	Instalação de aplicativo de microinformática ou de sistema operacional	4	D1-02		D1-03	
112	Testes de equipamentos	4	D1-04			
114	Manutenção de contas de usuários de rede	4	S-06			
117	Instalação, desinstalação e configuração de equipamento de TIC	4	D1-06		D1-05	
119	Preparação de infraestrutura de TIC para eventos e atendimentos (Preparação de Infraestrutura de Multimídia)	5	D1-09			
120	Preparação de infraestrutura de TIC para treinamentos (Preparação de infraestrutura de TIC)	5	D1-10			
123	Habilitação/Alteração de ramal	5	S-02	-----	-----	-----
125	Conversão de mídias	5				
126	Serviço de autenticação de sistemas eleitorais	4	S-02	-----		
128	Gerenciamento de cabeamento estruturado	3	-----	S-03	-----	-----
133	Aplicação de questionários online	3	S-01			
137	Criação e disponibilização de banco de dados para testes	5	S-01			
140	Configuração de relógio de ponto	5	S-01			
146	Certificado Digital	2	S-02	S-03	S-04	-----
155	Execução de Registro de pagamento de guia de multas	3	S-01			
180	Confecção de cabos de rede	5	D1-01			
186	Manutenção de objetos de banco de dados	3	S-01			
90	Consultas e Geração de Relatórios no ELO	5	S-01			
176	Reimpressão de caderno de votação	4	S-01			
182	SEI - Sistema Eletrônico de Informações	2	S-02	S-03		
184	Administração do Jasper Reposts - Framework	5	S-01			
185	Administração do Jasper Reports - Relatórios	5	S-01			
187	Sistema de Gestão de Eventos - SIGE	5	S-01			
106	Apoio à auditoria de processos	4	S-01			
134	Registro de Jurisprudência	3	S-01			

164	Estatística de atendimentos ao eleitor	2	S-01			
190	Sistema de Gestão de Estagiários (SGE)	4	S-01			
141	Informações estatísticas eleitorais	5	S-01			
143	Gerenciamento de Local de Votação	5	S-01			
144	Alteração do nome do juiz no formulário RAE	5	S-02			
145	Inclusão/Alteração de signatário em certidões ELO	2	S-01			
162	Análise de arquivos de log das Urnas Eletrônicas	2	S-01			
178	Divulgação de Resultados de Eleição	2	S-02			
16	Central de Serviços (sistema)	2	S-01			
23	Cópia de Segurança - Sede	1	S-02	S-03		
24	Segurança das estações de trabalho e servidores	2	S-02	S-03		
25	Acompanhamento de documentos e processos	1	S-02	S-03		
39	Correio Eletrônico	3	S-02	S-03		
45	Cópia de Segurança - Zona Eleitoral	4	S-02	S-03		
68	Acesso à Internet	4	S-02	S-03		
81	Comunicação Online	4	S-02	S-03		
83	Transferência de arquivos entre TRE e Zonas Eleitorais	4	S-01			
108	Suporte a aplicativo de microinformática ou a sistema operacional	4	S-02	S-03		
171	Registro digital de audiências	3	S-01			
181	Manutenção de equipamento (hardware/peças) - Manutenção corretiva de hardware	5		S-03		
189	Acesso à Rede sem fio	4	S-02	S-03		
14	Atendimento ao eleitor	1	S-02	S-03		
28	Portal do TRE na Internet	2	S-02	S-03		
33	Registro de ASE para regularização de eleitor nos Cartórios Eleitorais	2	S-01			
35	Disk Eleições	2	S-02			
36	Transparência CNJ e acesso à informação	2	S-02	S-03		
40	Ouvidoria	3	S-02	S-03		
42	Emissão de Certidões pela Internet	2	S-02			
52	Emissão de Certidões nos Cartórios Eleitorais	1	S-01			

53	Convocação de Mesários	3	S-01			
59	Agendamento de atendimento nos cartórios eleitorais	4	S-02	S-03		
63	Serviço de recebimento de denúncias eleitorais	3	S-01			
66	Transmissão online das sessões e eventos	3	S-02	S-03		
67	Consultas gerais às bases de dados (público externo)	4				S-04
77	Portal de Transparência Água Viva	4	S-01			
89	Suporte ao registro de pagamento de guia de multas	3	S-01			
157	Atendimento Biométrico ao Eleitor	1	S-02	S-03		S-04
183	Reenvio de Arquivos Biométricos	5	S-03			
15	Registro de Ponto Eletrônico Biométrico	3	S-01			
41	Controle de Material e Patrimônio	3	S-01			
48	Gestão de Processos de Diárias	3	S-02	S-03		
50	Malote Digital	3	S-01			
69	Portal do TRE na Intranet	4	S-02	S-03		
70	Portal do Servidor (olhar SGPNEt nos ativos)	4	S-02	S-03		
75	Consulta de ramais e endereços eletrônicos	4	S-01			
76	Numeração Eletrônica de Documentos	2	S-02	S-03		
85	Marcação de Férias	3	S-02	S-03		
100	Ensino à distância	3	S-02	S-03		
153	Sistema de informações de contas eleitorais e partidárias	3	S-02			
158	Controle de Mídias de Urna Eletrônica	4	S-01			
168	Gestão de Processos Administrativos Eletrônicos	1	S-02	S-03		
19	Administração Financeira Online	1	S-01			
26	Gestão de Folha de Pagamento (módulo SGRH)	1				S-04
27	Pregão Eletrônico	1	S-02		S-03	
32	Registro Oficial de áudio das Sessões do Plenário	2	S-01			
55	Distribuição de Materiais	3	S-02	S-03		
56	Apoio à entrada e expedição de correspondência	3	S-02	S-03		
58	Apoio à gestão documental em papel	2	S-02	S-03		
64	Sistema de Correição Eleitoral	4	S-02			
65	Consulta a informações eleitorais para autoridades judiciais e Ministério Público	3	S-01			

72	Atesto de faturas da Telemar	3	S-02	S-03		
82	Controle de Visitantes	4	S-02	S-03		
84	Jornal Interno e Clipping de Notícias	3	S-02	S-03		
86	Diário de Justiça Eletrônico	2	S-02	S-03		
88	Serviço de Acompanhamento e Jurisdição Eleitoral	3	S-02	S-03		
92	Acompanhamento e Gestão de Proposta Orçamentária	4	S-01			
95	Gestão de Preços de Referência para Aquisições	4	S-02	S-03		
98	Serviço de cadastramento de contratos	4	S-01			
99	Publicação de notícias na internet	4	S-02	S-03		
102	Disponibilização de arquivos na internet	4	S-02	S-03		
131	Gestão de Pessoas (SGRH)	3	S-01			
132	Gestão de Informações Partidárias	3	S-01			
139	Consultas Gerais às bases de dados (público interno)	4				S-04
163	Conferência de Folhas de Pagamento	1	S-02	S-03		
165	Gestão do Contrato de Técnicos de Urna	4	S-01			
167	Mural de Sessões de Julgamento	2	S-01			
169	Requisição de Veículos	3	S-02	S-03		
170	Gestão e Controle de Runin	4	S-01			
172	INFODIP (Informações de Direitos Políticos)	3	S-02	S-03		
174	Ipleno	3	S-02	S-03		
175	Ipleno Vip	3	S-02	S-03		
29	Logística Informatizada de Eleições	2	S-02	S-03		
149	Prestação de Contas Eleitorais Informatizada	3	S-02			
150	Registro de Candidaturas e Horário Eleitoral	3	S-01			
151	Manutenção Preventiva e Corretiva de Urnas Eletrônicas	3	S-01			

152	Gerenciamento de Filiação Partidária	2	S-01			
173	Geração de Mídias de Urna Eletrônica	3	S-02			
177	QRUEL	3	S-02	S-03		

Criticida de	Tempo de Solução *
1	2 horas
2	4 horas
3	7 horas
4	14 horas
5	Planejado
* Horas úteis. Considera somente o efetivo período de funcionamento da Central de Serviços	



ADENDO VI – PERFIS PROFISSIONAIS

Os perfis profissionais abaixo relacionados devem ser considerados para fim de cumprimento do contrato. Todas as tarefas previstas no **Catálogo de Serviços (Adendo I)** estão associadas a um ou mais perfis.

PERFIL 1 – Técnico N1-A

01 – Formação Técnica de Nível Médio em TIC

PERFIL 2 – Técnico N1-B

01 - Formação Técnica de Nível Médio em TIC

02 - Certificação MCP (ou título de profissional certificado Microsoft equivalente ou superior) para o ambiente Windows.

PERFIL 3 – Técnico N1-C

01 - Formação Técnica de Nível Médio em TIC

02 - Curso(s) de Cabeamento estruturado de, no mínimo, 30 horas (sendo válidas as horas cumpridas em disciplinas sobre o tema, cursadas no âmbito da formação técnica ou de nível superior).

PERFIL 4 – Analista N2-A

01 - Formação de nível superior em TIC.

PERFIL 5 – Analista N2-B

01 - Formação de Nível Superior em TIC.

02 – Certificação: System Administrator (LPIC-1) ou Linux Foundation Certified SysAdmin (LFCS) ou outra certificação equivalente ou superior, dentro do período de validade.

03 – Curso de Docker com carga horária mínima de 16 horas.

04 - Curso de Zabbix com carga horária mínima de 8 horas.

05 – Curso de Jenkins ou Hudson com carga horária mínima de 16 horas.

Obs: A combinação dos temas 3 a 5, em único curso, será aceita desde que o certificado ou declaração de conclusão especifique o conteúdo programático e a respectiva carga horária e a carga horária total do curso seja de no mínimo 40 horas.

PERFIL 6 – Gerente Técnico

01 - Formação de nível superior em TIC.

02 – Experiência com gestão de equipes.

ADENDO VII

Minuta de Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo

MINUTA DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, VINCULADO AO CONTRATO TRE-ES N.º XX/20xx, QUE ENTRE SI CELEBRAM O TRIBUNAL REGIONALE ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO E A EMPRESA XXXXX

O TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO, sediado na Rua João Batista Parra, 575 Praia do Suá, Vitória, ES, CNPJ n.º xxxxxxxx, doravante denominado **CONTRATANTE** e, de outro lado, a **EMPRESA XXXXX**, sediada em **XXXX**, CNPJ n.º xxxxxxxx, doravante denominada **CONTRATADA**,

CONSIDERANDO que, em razão do **CONTRATO TRE-ES N.º XX/200X** doravante denominado **CONTRATO PRINCIPAL**, a **CONTRATADA** poderá vir a ter acesso a informações confidenciais da **CONTRATANTE**;

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

Resolvem celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO** doravante **TERMO**, acordo vinculado ao **CONTRATO PRINCIPAL**, de acordo com **Procedimento Administrativo n.º xxxx/20xx** e mediante as seguintes cláusulas e condições:



CLÁUSULA PRIMEIRA

DO OBJETO

O objeto deste **TERMO** é prover a necessária e adequada proteção às **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** fornecidas pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, em razão do **CONTRATO PRINCIPAL**.

CLÁUSULA SEGUNDA

DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a toda informação escrita, verbal ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, base de dados, técnicas, designs, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, listagens e documentações com informações confidenciais, processos, projetos, outras informações técnicas, demais documentos e informações utilizados na execução dos serviços do contrato, dentre outros, denominadas **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, a que, diretamente ou através de seus diretores, empregados e/ou prepostos, venham lhe ser confiadas durante e em razão das tratativas realizadas e do **CONTRATO PRINCIPAL** celebrado entre as **PARTES**.

Parágrafo Primeiro - A **CONTRATADA** se obriga a manter o mais absoluto sigilo com relação a todas as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** que venham a ser fornecidas pela **CONTRATANTE**.

Parágrafo Segundo - Compromete-se, outrossim, a **CONTRATADA** a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos, faça uso dessas **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** de forma diversa da de executar o **CONTRATO PRINCIPAL**.



Parágrafo Terceiro - A **CONTRATADA** deverá tomar as devidas providências para que as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** fiquem restritas ao conhecimento dos diretores, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas atividades, discussões, análises, reuniões e negócios, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial destas informações.

CLÁUSULA TERCEIRA

DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

As obrigações constantes deste **TERMO** não serão aplicadas às informações que:

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

CLÁUSULA QUARTA

DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

A **CONTRATADA** se compromete e se obriga a utilizar a **INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL** revelada pela **CONTRATANTE** exclusivamente para os propósitos da execução do **CONTRATO PRINCIPAL**, mantendo sempre estrito sigilo acerca de tais informações.

Parágrafo Primeiro - A **CONTRATADA** se compromete a não efetuar qualquer cópia da informação confidencial sem o consentimento prévio e expresso da **CONTRATANTE**.

I - Este consentimento será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno, para os fins acima referidos, pelos diretores, empregados e/ou prepostos que necessitem conhecer tal informação, para os objetivos do **CONTRATO PRINCIPAL**.



Parágrafo Segundo - A **CONTRATADA** compromete-se a dar ciência deste **TERMO** à direção e aos empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do **CONTRATO PRINCIPAL**, bem como a obter deles o aceite formal das obrigações aqui dispostas.

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

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

Parágrafo Quarto - A **CONTRATADA** tomará as medidas de cautela cabíveis, na mesma proporção em que tomaria para proteger suas próprias informações confidenciais, a fim de manter as informações confidenciais em sigilo.

Parágrafo Quinto – A **CONTRATADA** compromete-se a separar as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** de propriedade da **CONTRATADA** dos materiais confidenciais de terceiros para evitar que se misturem.

Parágrafo Sexto - A **CONTRATADA** se obriga a submeter-se, na execução do **CONTRATO PRINCIPAL**, às diretrizes da Política de Segurança da Informação da **CONTRATADA** e normativos correlacionados.



CLÁUSULA QUINTA

DO RETORNO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

Todas as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** reveladas pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** permanecem como propriedade exclusiva da **CONTRATANTE**, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

CLÁUSULA SEXTA

DA VIGÊNCIA

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

CLÁUSULA SÉTIMA

DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do **CONTRATO PRINCIPAL** firmado entre as **PARTES**. Neste caso, a **CONTRATADA**, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela **CONTRATANTE**, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, previstas nas Leis nº. 8.666/93 e 10.520/2002.



CLÁUSULA OITAVA

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Este **TERMO** é parte integrante e inseparável do **CONTRATO PRINCIPAL**.

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

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

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

I – A **CONTRATANTE** terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da **CONTRATADA** na execução do **CONTRATO PRINCIPAL**.

II – A **CONTRATADA** deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela **CONTRATANTE**, todas as informações requeridas pertinentes ao **CONTRATO PRINCIPAL**.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente **TERMO** somente poderá ser alterado mediante termo aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a **CONTRATADA** não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste **TERMO**, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;



...resumo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a **CONTRATADA**, serão incorporados a este **TERMO**, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas;

VIII – Este **TERMO** não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das **PARTES**, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

CLÁUSULA NONA

DO FORO

As **PARTES** elegem o foro da **Seção Judiciária do Espírito Santo** para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente Termo, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem, assim, justas e acordadas, as partes assinam este instrumento, em três vias de igual teor e forma, para todos os fins de direito.

Vitória, ____ de _____ de ____.

XXXXXX XXXXX

Diretor-Geral da Secretaria do TRE-ES

XXXXXXXXXXXX

REPRESENTANTE LEGAL DA CONTRATADA



ADENDO VIII - TERMO DE CIÊNCIA E ACEITE

Contrato nº			
Objeto:			
Contratante:	TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO		
Gestor do Contrato:		Matrícula:	
Contratada:		CNPJ:	
Preposto da Contratada:		CPF:	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência do termo de compromisso de manutenção de sigilo e do código de ética do TRE/ES. Declaram ainda que, na execução de suas funções referentes ao contrato, cumprirão todas as disposições constantes nos referidos documentos.

Vitória, ____ de _____ de ____.

Funcionários da Contratada

<Nome> <CPF / matrícula>	<Nome> <CPF / matrícula>
<Nome> <CPF / matrícula>	<Nome> <CPF / matrícula>
<Nome> <CPF / matrícula>	<Nome> <CPF / matrícula>
<Nome> <CPF / matrícula>	<Nome> <CPF / matrícula>



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

ADENDO IX – PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

ADENDO IX

Processo de Gerenciamento de Incidentes



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SUPORTE - STI

Processo de Gerenciamento de Incidentes

Vitória – 2017

Versão 1.0



Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

Coordenadoria de Infraestrutura e Suporte – STI

Processo de Gerenciamento de Incidentes

Conteúdo

1. Objetivo	3
2. Escopo	3
3. Definições	4
4. Políticas e Diretrizes	5
5. Fluxo do Processo	6
6. Descrição das principais atividades do processo	7
6.1. Registrar Evento/Abrir Chamado	7
6.2. Receber o chamado	7
6.3. Categorizar e Priorizar	7
6.4. Investigar e Diagnosticar	8
6.5. Encaminhar para o 2º nível	8
6.6. Resolver e restaurar o ambiente	8
6.7. Fechar o chamado	9
6.8. Avaliar o atendimento	9
7. Papéis e responsabilidades	9
7.1. Dono do processo	9
7.2. Gerente do Processo	10
7.3. Operador do 1º nível	10
7.4. Dono do chamado	11
7.5. Operador do 2º nível	11
8. Indicadores de Desempenho	11
8.1. Percentual de incidentes fechados dentro do ANS	12
8.2. Percentual de incidentes resolvidos pelo 1º nível.	12
8.3. Percentual de incidentes reabertos	12
8.4. Percentual de usuários satisfeitos com o serviço	12



Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

Coordenadoria de Infraestrutura e Suporte – STI

Processo de Gerenciamento de Incidentes

1. Objetivo

O Gerenciamento de Incidentes é o processo cujo propósito é restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível, de modo a minimizar o impacto adverso nas operações de negócio, garantindo que os níveis acordados de qualidade do serviço sejam mantidos. A operação normal do serviço é definida como a operação de serviço dentro dos limites estabelecidos no ANS (Acordo de Nível de Serviço). Com isso, o gerenciamento de incidentes visa contribuir para melhorar a satisfação dos usuários com a qualidade dos serviços de TI.

2. Escopo

O Gerenciamento de Incidentes é aplicável a todos os serviços que são prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) que estão descritos no Catálogo de Serviços de TI do TRE-ES.

Um incidente é qualquer evento que cause ou possa causar interrupção ou redução da qualidade do serviço prestado. Incidentes podem ser reportados à Central de Serviços de TIC (CESTIC) pelos usuários, pelo próprio pessoal da TI ou, automaticamente, pelas ferramentas de monitoramento. Alguns exemplos de incidentes são: impossibilidade de enviar um email, internet indisponível ou um problema na estação de trabalho. É importante diferenciar incidentes de requisições de serviços, já que ambos são reportados à Central de Serviços. Requisição de serviço é uma requisição formal de um usuário por algo a ser fornecido, por exemplo: uma requisição de informação, uma solicitação para redefinir uma senha ou a preparação das estações de trabalho em uma sala de treinamento. As requisições de serviço são gerenciadas pelo processo de cumprimento de requisição.

Por fim, vale ressaltar que não faz parte do escopo do gerenciamento de incidentes investigar a causa raiz dos incidentes (isso faz parte do escopo do gerenciamento de



Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

Coordenadoria de Infraestrutura e Suporte – STI

Processo de Gerenciamento de Incidentes

problemas). Como dito acima, o objetivo do gerenciamento de incidentes é restaurar a operação do serviço o mais rápido possível.

3. Definições

Neste documento são adotadas as seguintes definições:

- **Incidente:** interrupção não planejada ou uma redução da qualidade de um serviço de TI.
- **Gerenciamento de Incidentes:** processo responsável por gerenciar o ciclo de vida de todos os incidentes. O gerenciamento de incidente garante que a operação normal de um serviço seja restaurada tão rapidamente quando possível e que o impacto no negócio seja minimizado.
- **Operação Normal do Serviço:** operação de serviço dentro dos limites estabelecidos no ANS (Acordo de Nível de Serviço).
- **Acordo de Nível de Serviço (ANS):** acordo entre a Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) e um cliente (unidade da Justiça Eleitoral do Estado). O acordo de nível de serviço descreve o serviço de TI, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades da STI e do cliente.
- **Central de Serviços de TIC (CESTIC):** ponto único de contato entre a STI e os usuários. Uma central de serviço típica gerencia incidentes, requisições de serviço e também a comunicação com os usuários.
- **Suporte de 1º nível (ou grupo solucionador de 1º nível):** primeiro nível de atendimento, na hierarquia dos grupos de suporte envolvidos na resolução de incidentes.
- **Suporte de 2º nível (ou grupo solucionador de 2º nível):** segundo nível de atendimento, na hierarquia dos grupos de suporte envolvidos na resolução de incidentes. Cada nível contém especialistas com maiores habilidades, mais tempo disponível ou outros recursos necessários à solução do incidente.
- **Base de Conhecimento:** banco de dados que contém todos os registros de erros conhecidos.



4. Políticas e Diretrizes

O Gerenciamento de Incidentes deve estar alinhado às seguintes políticas e diretrizes:

- Todos os incidentes devem ser registrados, inclusive os incidentes reportados por telefone.
- Toda informação relevante durante o ciclo de vida do incidente deve ser registrada.
- Os usuários devem ter acesso a informações sobre o tratamento de incidentes reportados por ele.
- A CESTIC deve solicitar mais informações do usuário quando o chamado não dispuser de informação suficiente para o atendimento.
- O usuário deve prestar mais informações sobre os incidentes reportados por ele, quando solicitado.
- Os chamados devem ser categorizados e priorizados pela CESTIC, dentro do prazo acordado.
- A Base de Conhecimento deve ser atualizada constantemente.
- Ações corretivas, preventivas e oportunidade de melhorias no processo devem ser registradas e encaminhadas ao dono do processo.



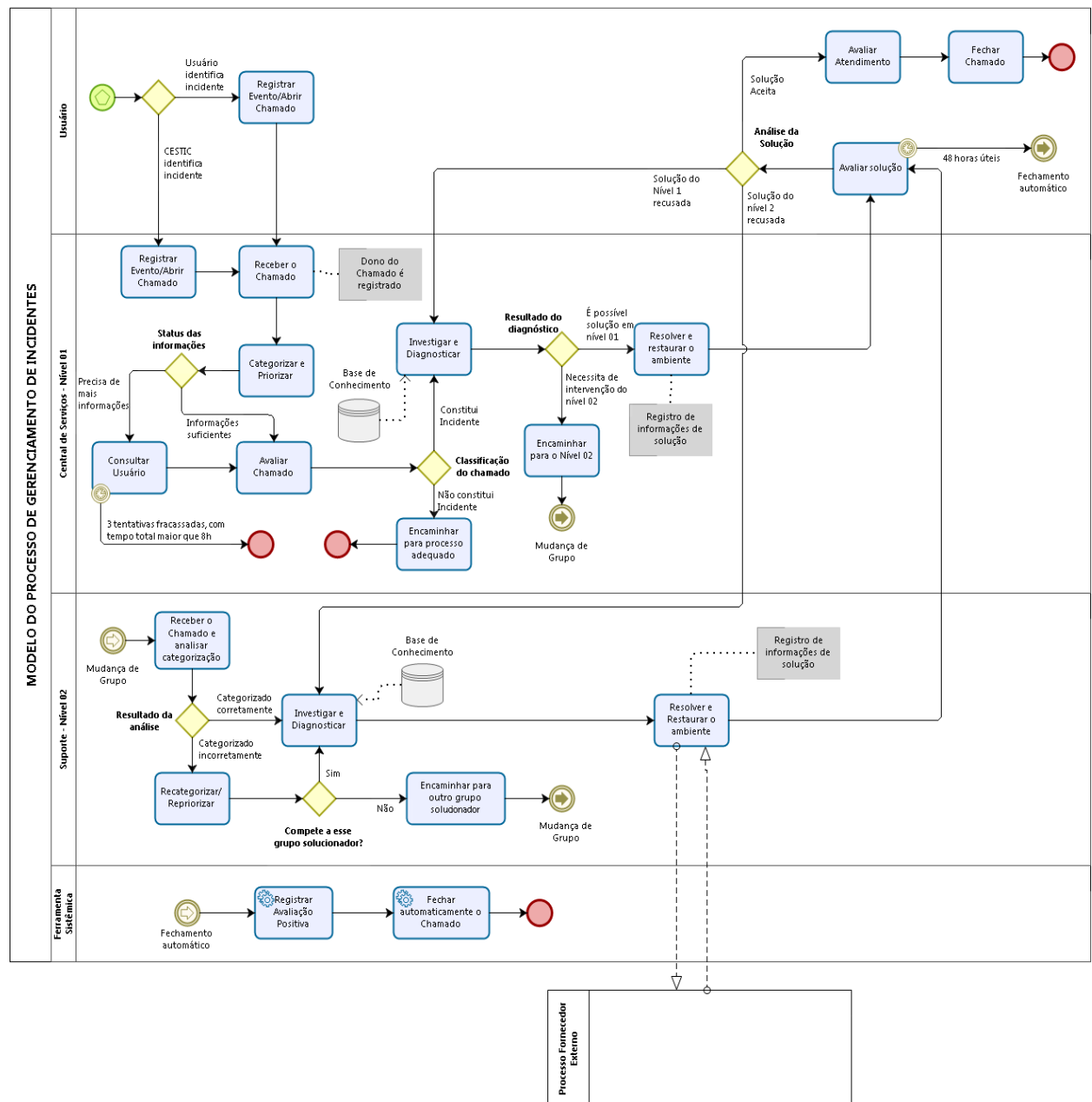
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

Coordenadoria de Infraestrutura e Suporte – STI

Processo de Gerenciamento de Incidentes

5. Fluxo do Processo

A figura abaixo mostra o fluxo do processo Gerenciamento de Incidentes.





6. Descrição das principais atividades do processo

6.1. Registrar Evento/Abrir Chamado

O chamado deve ser registrado pelo usuário por meio de ferramenta informatizada, ou pela CESTIC, quando aberto por telefone ou quando o próprio operador identificar algum incidente. Incidentes podem também ser registrados automaticamente por ferramentas de monitoramento de eventos. Todos os incidentes devem ser registrados no sistema de gerenciamento de chamados, inclusive os chamados provenientes de ligações telefônicas. Além disso, 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.

6.2. Receber o chamado

Ação pela qual um operador de nível 1 recebe e se torna “dono do Chamado”, sendo responsável por acompanhar todas as ações desenvolvidas para solucionar a falha durante o ciclo de vida do chamado, zelar pelo cumprimento do ANS e prestar informações solicitadas pelos os usuários.

6.3. Categorizar e Priorizar

Os chamados devem ser categorizados e priorizados pela CESTIC, dentro do prazo acordado. Categorizar um chamado consiste em associá-lo a um dos serviços constantes do Catálogo de Serviços.

Nesta atividade, os incidentes devem também ser priorizados, levando em consideração a urgência (quão rápido o usuário necessita que o problema seja resolvido) e o impacto causado às operações do Tribunal (p. ex., as atividades do Tribunal ou a quantidade de usuários afetados). Incidentes de maior prioridade terão precedência no atendimento.



6.4. Investigar e Diagnosticar

Durante esta atividade, o técnico (operador de 1º ou 2º nível) deverá analisar todas as informações registradas no chamado, a fim reproduzir ou diagnosticar o incidente de forma precisa. O operador poderá utilizar-se de vários meios que auxiliem na solução do incidente, dentre os quais, destacam-se:

- Base de conhecimento e chamados semelhantes;
- Procedimentos e outros documentos técnicos da organização;
- Consulta a especialistas;
- Fornecedores externos.

6.5. Encaminhar para o 2º nível

Caso não exista na Base de Conhecimento um registro com a solução para o incidente, ou o operador de 1º nível não consiga resolver o incidente de forma rápida, deverá encaminhar imediatamente o chamado para o 2º nível de suporte, zelando pelo cumprimento do ANS estabelecido para aquele tipo de serviço.

É importante que o operador da CESTIC se certifique de que o chamado possui informações suficientes para o atendimento. Caso o chamado não possua informações suficientes para o atendimento, a CESTIC deverá solicitar mais informações ao usuário.

6.6. Resolver e restaurar o ambiente

Esta atividade pode ser realizada tanto pelo operador de 1º nível, quanto pelo suporte de 2º nível, conforme mostra o fluxo do processo. Em ambos os casos, o operador (suporte de 1º ou 2º nível) deverá atuar na resolução do incidente visando restaurar o ambiente. Ao constatar a restauração, deverá registrar a solução aplicada ao incidente e informar ao usuário.



Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

Coordenadoria de Infraestrutura e Suporte – STI

Processo de Gerenciamento de Incidentes

6.7. Avaliar a Solução

Tratado o incidente pela CESTIC, o usuário de TIC que demandou o suporte terá um prazo de 48 horas úteis para avaliar se a solução aplicada foi suficiente para corrigir a falha. Caso a solução seja recusada, o chamado retornará diretamente à área técnica responsável. Caso o prazo termine sem que haja manifestação, o chamado será fechado automaticamente pela ferramenta informatizada.

6.8. Avaliar o atendimento/Fechar o chamado

Ao final de cada atendimento, o usuário do serviço avaliará o atendimento prestado e fechará o chamado. Caso não haja manifestação do usuário no prazo de 48 horas úteis, o sistema registrará uma avaliação positiva para o atendimento e o chamado será fechado.

7. Papéis e responsabilidades

Os papéis e responsabilidades dos envolvidos no processo de Gerenciamento de Incidentes são os seguintes:

7.1. Dono do processo

- Garantir que o processo esteja adequado aos propósitos do TRE-ES e realizar as melhorias necessárias;
- Garantir que a documentação do processo esteja atualizada e acessível a todos os envolvidos;
- Garantir que os envolvidos sejam informados das mudanças efetuadas no processo;
- Definir e revisar periodicamente os indicadores de desempenho utilizados para aferir a eficácia e eficiência do processo;
- Garantir que relatórios com os indicadores de desempenho estejam disponíveis aos interessados;
- Garantir que o processo seja automatizado na ferramenta de Gerenciamento de Serviços do TRE-ES;



Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

Coordenadoria de Infraestrutura e Suporte – STI

Processo de Gerenciamento de Incidentes

- Zelar para que o processo esteja sendo seguido conforme o especificado;
- Garantir que os envolvidos recebam os treinamentos adequados para a fiel execução do processo;
- Garantir a autoridade necessária a todos os papéis do processo.

No âmbito do TRE/ES, este papel será exercido pelo Coordenador de Infraestrutura e Suporte da STI.

7.2. Gerente do Processo

- Indicar as pessoas adequadas aos papéis definidos no processo;
- Promover e garantir que o processo seja seguido conforme o especificado;
- Gerenciar os recursos alocados ao processo de forma otimizada;
- Garantir que os indicadores de desempenho do processo sejam atingidos;
- Registrar e informar ao Dono do Processo as sugestões de melhorias no processo e na Ferramenta Informatizada;
- Garantir que os usuários sejam mantidos informados sobre seus incidentes;
- Decidir sobre as escalações hierárquicas de incidentes;
- Garantir a inclusão e atualização dos erros conhecidos na Base de Conhecimento;
- Conduzir reuniões periódicas com a equipe de atendimento do 1º nível;
- Auxiliar os operadores na solução de incidentes.

No âmbito do TRE/ES, este papel será exercido pelo Chefe da Seção de Suporte Operacional da STI.

7.3. Operador do 1º nível

- Registrar todos os incidentes reportados através de ligações telefônicas;
- Receber e realizar a categorização dos incidentes no prazo acordado no ANS;



Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

Coordenadoria de Infraestrutura e Suporte – STI

Processo de Gerenciamento de Incidentes

- Buscar mais informações do usuário quando o chamado não estiver suficientemente descrito;
- Realizar o atendimento dos incidentes, utilizando pesquisa na Base de Conhecimento e documentações técnicas disponíveis;
- Apoiar na atualização dos erros conhecidos na Base de Conhecimento.

7.4. Dono do chamado

- Acompanhar todas as ações desenvolvidas para solucionar a falha durante o ciclo de vida do chamado, cobrando as áreas responsáveis;
- Zelar pelo cumprimento do ANS;
- Prestar informações solicitadas pelos os usuários;
- Comunicar ao gerente do processo situações recorrentes de descumprimento do ANS.

7.5. Operador do 2º nível

- Recategorizar os chamados categorizados de forma equivocada e comunicar os operadores de 1º nível sobre o equívoco;
- Solucionar os incidentes que não foram solucionados pelos operadores de 1º nível;
- Atualizar ou adicionar novos registros de erros conhecidos na Base de Conhecimento.

8. Indicadores de Desempenho

O Processo de Gerenciamento de Incidentes será monitorado e constantemente medido através de indicadores de desempenho inseridos no PETIC do TRE/ES. Os resultados da Central serão consolidados periodicamente em relatórios publicados na página da CESTIC na Intranet. Esses relatórios têm como objetivo acompanhar a eficácia do processo, identificando tendências, falhas e oportunidades de correções, promovendo sempre a melhoria contínua. Os seguintes índices foram definidos para o processo de Gerenciamento de Incidentes, sem prejuízo da apresentação de outros resultados que o Dono do Processo considerar pertinentes de publicação.



Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

Coordenadoria de Infraestrutura e Suporte – STI

Processo de Gerenciamento de Incidentes

8.1. Percentual de incidentes fechados dentro do ANS

Descrição: o percentual de incidentes que foram fechados dentro do tempo acordado.

Periodicidade: mensal

8.2. Percentual de incidentes resolvidos pelo 1º nível

Descrição: o percentual de incidentes que foram resolvidos pela Central de Serviços sem a necessidade de escalção para os grupos solucionadores de 2º nível.

Periodicidade: mensal

8.3. Percentual de incidentes reabertos

Descrição: o percentual de incidentes que foram solucionados pela área técnica, cuja solução não foi aceita pelo usuário final.

Periodicidade: mensal

8.4. Percentual de usuários satisfeitos com o serviço

Descrição: o percentual de usuários que usaram o serviço e avaliaram positivamente o atendimento.

Periodicidade: mensal



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

ADENDO X – AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM

ADENDO X

Autorização de Viagem



AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM

Autorização de Viagem nº. xxxx

Contrato nº. xx/xxxx

Versão do Documento: 1.0

AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM (AV)

Informações sob a responsabilidade do CONTRATANTE

Data de Emissão			
Fiscal técnico		Unidade Requisitante	
Motivo da Viagem			

Período		Quant. de diárias	Valor Total das diárias
De	Até		
Localidades		Meio de Transporte	Valor Total da Passagem
De	Para		

Utilização dos Recursos Provisionados		
Saldo de provisionamento	Valor Total dessa AV	Saldo Remanescente
R\$ 55.000		

Informações sob a responsabilidade do CONTRATADA

Data de Recebimento		Responsável	
Profissionais designados			

Autorização

Fiscal Técnico
Autorizado. _____ [Nome] Mat.: [Sigla da unidade]/STI/TRE-ES ____/____/____



AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM

Autorização de Viagem nº. xxxx

Contrato nº. xx/xxxx

Versão do Documento: 1.0

Encaminhamento

- () 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).

Fiscal Técnico
Documentação comprobatória apresentada. Ao Gestor, para providências quanto ao ressarcimento. _____ [Nome] Mat.: [Sigla da unidade]/STI/TRE-ES __/__/__



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

ADENDO XI – MODELOS DE ORDEM DE SERVIÇO E RELATÓRIOS

ADENDO XI – A

Ordem de Serviço de Atendimento Técnico (OSAT)

ADENDO XI – B

Relatório de Alocação de Profissionais (RAP)

ADENDO XI – C

Relatório Consolidado Mensal

ADENDO XI – D

Aceite Técnico

ADENDO XI – E

Relatório de Execução de OSAT



ORDEM DE SERVIÇO - OSAT

Ordem de Serviço nº. **XXXX**

Contrato nº. **XX/XXXX**

Versão do Documento: 1.0

ORDEM DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO TÉCNICO (OSAT) - ABERTURA

Informações gerais

Setor Requisitante:		Data de Abertura:	
Nome do Demandante:		Período previsto de Execução:	
Classificação do serviço solicitado:	☐ Demanda	☐ Suporte	☐ Gerencial
Serviço em garantia?	☐ Sim	☐ Não	
Nº Ordem de serviço sob ajuste:			

Detalhamento dos Serviços

TAREFAS ⁽¹⁾		
CÓDIGO Tarefa ¹	Descrição	Qtd. UST
S-02		
Quantidade total de UST da ordem de serviço		

Perfis profissionais requeridos

CÓDIGO Tarefa ¹	Perfil Profissional
S-02	

Níveis Mínimos de Serviço

CÓDIGO Tarefa ¹	Indicadores de Nível de Serviço ⁽²⁾
S-02	INS-01, INS-02, INS-03...
	INS-01, INS-02, INS-03...

¹ Tarefas devem estar previstas no catálogo de serviços

² Indicar os níveis de serviço que constam no Catálogo de Serviços para as tarefas solicitadas.



ORDEM DE SERVIÇO - OSAT

Ordem de Serviço nº. **XXXX**

Contrato nº. **XX/XXXX**

Versão do Documento: 1.0

Assinaturas

CONTRATANTE – Demandante
_____ [Nome] Mat.: [Sigla da unidade]/STI/TRE-ES ____/____/____
CONTRATANTE - Fiscal técnico
_____ [Nome] Mat.: [Sigla da unidade]/STI/TRE-ES ____/____/____
CONTRATADA - Responsável pelo recebimento da ordem de serviço
Recebido. _____ Gerente Técnico ____/____/____



RELATÓRIO DE ALOCAÇÃO DE PROFISSIONAIS

Ordem de Serviço nº. **XXXX**

Contrato nº. **xx/xxxx**

Versão do Documento: 1.0

RELATÓRIO DE ALOCAÇÃO DE PROFISSIONAIS (RAP)

Data da designação dos profissionais:			
CÓDIGO Tarefa	Perfil Profissional Alocado⁽¹⁾		
S-XX	Perfil Profissional:		
	Nome:		CPF:
	Nome:		CPF:
	Nome:		CPF:
S-XY	Perfil Profissional:		
	Nome:		CPF:
	Nome:		CPF:
	Nome:		CPF:
S-XZ	Perfil Profissional:		
	Nome:		CPF:
	Nome:		CPF:
	Nome:		CPF:

Assinaturas

CONTRATADA - Responsável pela Alocação dos Profissionais
_____ Gerente Técnico [Data].

CONTRATANTE - Fiscal técnico
Perfil Profissional Validado. _____ [Nome] Mat.:

¹ Em caso de profissional que atuará pela primeira vez no contrato, anexar: (1) cópia dos certificados, (2) termo de aceite das condições de sigilo do código de ética.



RELATÓRIO CONSOLIDADO MENSAL

Contrato nº. xx/xxxx

Versão do Documento: 1.0

RELATÓRIO CONSOLIDADO MENSAL

Resumo de Execução das Ordens de Serviço

OSAT:				
CÓDIGO Tarefa	Quantidade Executada	Valor Unitário (em UST)	Valor Total (em UST)	Valor (R\$)
Valor Total da OSAT (R\$)				
OSAT:				
CÓDIGO Tarefa	Quantidade Executada	Valor Unitário (em UST)	Valor Total (em UST)	Valor (R\$)
Valor Total da OSAT (R\$)				
OSAT:				
CÓDIGO Tarefa	Quantidade Executada	Valor Unitário (em UST)	Valor Total (em UST)	Valor (R\$)
Valor Total da OSAT (R\$)				

QUANTIDADE DE USTs EXECUTADAS:	
VALOR TOTAL DOS SERVIÇOS (R\$):	

Produtividade (Cálculo dos Indicadores de Nível de Serviço)

Indicador	Descrição	Produtividade
INS-01	Índice de ocorrências solucionadas pelo 1º Nível de Atendimento	XX %
INS-02	Índice de ocorrências devolvidas pelo 2º nível (equipe técnica do TRE) por falta de detalhamento mínimo ou de realização dos procedimentos mínimos.	YY %



RELATÓRIO CONSOLIDADO MENSAL

Contrato nº. xx/xxxx

Versão do Documento: 1.0

Observações sobre a produtividade:

Assinaturas

CONTRATADA – Gerente Técnico	
[Nome] Gerente Técnico ____/____/____	

CONTRATANTE – Fiscais demandante	
Atesto que os serviços foram prestados.	
Número das Ordens de Serviço:	
[Nome] Fiscal Demandante 1 ____/____/____	
Número das Ordens de Serviço:	
[Nome] Fiscal Demandante 2 ____/____/____	

CONTRATANTE - Fiscal técnico	
Recebido.	
[Nome] Fiscal Técnico ____/____/____	



ACEITE DO SERVIÇO

Contrato nº. xx/xxxx

Versão do Documento: 1.0

ACEITE DO SERVIÇO

Período

Mês:		Ano:	
------	--	------	--

Resumo de Execução das Ordens de Serviço

OSAT:				
CÓDIGO Tarefa	Quantidade Executada	Valor Unitário (em UST)	Valor Total (em UST)	Valor (R\$)
Valor Total da OSAT (R\$)				
OSAT:				
CÓDIGO Tarefa	Quantidade Executada	Valor Unitário (em UST)	Valor Total (em UST)	Valor (R\$)
Valor Total da OSAT (R\$)				
OSAT:				
CÓDIGO Tarefa	Quantidade Executada	Valor Unitário (em UST)	Valor Total (em UST)	Valor (R\$)
Valor Total da OSAT (R\$)				

QUANTIDADE DE USTs EXECUTADAS:	
VALOR TOTAL DOS SERVIÇOS (R\$):	

Produtividade (Cálculo dos Indicadores de Nível de Serviço)

Indicador	Descrição	Produt. Contratual	Produt. Alcançada	Pontuação
INS-01	Índice de ocorrências solucionadas pelo 1º Nível de Atendimento	XX %	YY %	0



ACEITE DO SERVIÇO

Contrato nº. xx/xxxx

Versão do Documento: 1.0

INS-02	Índice de ocorrências devolvidas pelo 2º nível (equipe técnica do TRE) por falta de detalhamento mínimo ou de realização dos procedimentos mínimos.	XX %	YY %	0
Pontuação Total:				

Glosa

Pontuação ⁽¹⁾ :		Percentual ⁽²⁾ :	
Valor Total (R\$):			

¹ Pontuação máxima permitida = 500

² Percentual = (Pontuação Total / 10) x 0,5%

Informações para pagamento

QUANTIDADE DE USTs EXECUTADAS:	
VALOR TOTAL DOS SERVIÇOS (R\$):	
GLOSAS (R\$):	
VALOR DEVIDO (R\$):	

Assinaturas

CONTRATADA
_____ Gerente Técnico ____/____/____

CONTRATANTE - Fiscal Técnico
Aspectos técnicos avaliados e aceitos. _____ [Nome] Fiscal Técnico ____/____/____



ACEITE DO SERVIÇO

Contrato nº. xx/xxxx

Versão do Documento: 1.0

CONTRATANTE – Fiscal Administrativo ⁽¹⁾

Aspectos administrativos avaliados e aceitos.

[Nome]

Fiscal Administrativo

____/____/____

(1) Em caso de uso de mão de obra exclusiva na execução do contrato, avaliar também os aspectos trabalhistas.



RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DA OSAT

Ordem de Serviço nº. **xxxx**

Contrato nº. **xx/xxxx**

Versão do Documento: 1.0

____/____/____

CONTRATANTE – Fiscal Demandante

Observações sobre a execução: **Não há.**

[Nome]

Mat.:

[Sigla da unidade]/STI/TRE-ES

____/____/____

CONTRATANTE - Fiscal técnico

[Nome]

Mat.:

[Sigla da unidade]/STI/TRE-ES

____/____/____



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

ADENDO XII – MODELOS PARA VISTORIA TÉCNICA

ADENDO XII – A

Modelo de Atestado de Visita Técnica

ADENDO XII – B

Modelo de Declaração de Dispensa de Vistoria Técnica



VISTORIA TÉCNICA

Pregão nº. xx/xxxx

Versão do Documento: 1.0
Imprimir em 2 (duas) vias

ATESTADO DE VISTORIA TÉCNICA

Atesto, para fins de participação em processo licitatório, que a empresa abaixo identificada realizou a vistoria prevista no Edital de Pregão nº ____/2018.

Nome da empresa:

CNPJ:

Endereço:

Telefone:

E-mail:

Nome do Representante:

RG do Representante:

Vitória- ES, ____ de _____ de ____.

REPRESENTANTE DO TRE-ES

NOME COMPLETO - MATRÍCULA

Vitória, ES, ____ de _____ de 2018

REPRESENTANTE DA EMPRESA

NOME COMPLETO - RG



(IMPRESSÃO EM PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA TÉCNICA

Declaro, na qualidade de representante legal da empresa _____, CNPJ _____, para fins de qualificação técnico-operacional relativa ao pregão eletrônico _____ / 2018, que dispenso a visita técnica prevista no Edital, tendo em vista que já disponho de todos os subsídios necessários para a prestação do serviço.

[cidade], em XX de XXXX de 201X.

ASSINATURA/CARIMBO



(IMPRESSÃO EM PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos, a pedido da interessada e para fins de prova, aptidão de desempenho e atestado de execução, que a empresa [**nome da empresa prestadora de serviços, em negrito**], inscrita no CNPJ sob o nº 00.000.000/0001-00, estabelecida na Rua, nº, bairro, na cidade de, Estado de, prestou à [**nome da empresa contratante, em negrito**], CNPJ nº 00.000.000/0001-00, nos quantitativos informados, os serviços de suporte aos usuários de tecnologia da informação abaixo relacionados:

[*preencher essa parte com a descrição dos serviços prestados, incluindo um ou mais dos itens a seguir:*

- *Suporte de 1º nível a usuários de tecnologia (resolução de incidentes): _____ USTs (ou HSP)*
- *Instalação/configuração de estação de trabalho e pacotes de software. _____ USTs (ou HSP)*
- *Administração de servidores de aplicação, administração de ambientes de virtualização, análise de desempenho de ambiente: _____ USTs (ou HSP)*

valores em UST ou HSP (horas de serviço prestado)]

atendendo um ambiente tecnológico com _____ estações de trabalho e _____ usuários.

Período de execução: ____ / ____ / ____ até ____ / ____ / ____

Registramos, ainda, que as prestações dos serviços acima referidos apresentaram bom desempenho operacional, tendo a empresa cumprido fielmente com suas obrigações, nada constando que a desabone técnica e comercialmente, até a presente data.

[cidade], em XX de XXXX de 201X.

ASSINATURA/CARIMBO



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

ADENDO XIV – PONTOS DE PRESENÇA DA JE NO ES

TABELA DE ZONAS ELEITORAIS E POSTOS - ES			v3.0 - 11/07/2018
ZE	Município Sede	Municípios	Posto Eleitoral
01	Vitória 01	Vitória	
02	Cachoeiro de Itapemirim 02	Cachoeiro de Itapemirim	
		Atílio Vivacqua	PE-T2 (101)
03	Castelo	Castelo	
04	Alegre	Alegre	
		Jerônimo Monteiro	
05	Mimoso do Sul	Mimoso do Sul	
		Muqui	
06	Colatina	Colatina	
07	Baixo Guandu	Baixo Guandu	
		Laranja da Tera	PE-T2 (109)
08	Afonso Cláudio	Afonso Cláudio	
09	Santa Leopoldina	Santa Leopoldina	
		Santa Maria do Jetibá	PE-T2 (110)
10	Ibatiba	Ibatiba	
		Brejetuba	PE-T2 (108)
11	Santa Teresa	Santa Teresa	
		Itarana	PE-T2 (131)
12	Alfredo Chaves	Alfredo Chaves	
		Marechal Floreano	
13	Guaçuí	Guaçuí	
		Divino de São Lourenço	
14	Ibiraçu	Ibiraçu	
		Fundão	
		João Neiva	
15	Domingos Martins	Domingos Martins	
16	Itaguaçu	Itaguaçu	
		São Roque do Canaã	PE-T2 (111)
17	Anchieta	Anchieta	
		Piúma	PE-T2 (124)
18	Iúna	Iúna	
		Ibitirama	PE-T2 (103)
19	Muniz Freire	Muniz Freire	
		Irupi	PE-T2 (117)
20	Aracruz	Aracruz	
21	São Mateus	São Mateus	
22	Itapemirim	Itapemirim	
23	Barra de São Francisco	Barra de São Francisco	
		Água Doce do Norte	PE-T2 (120)
24	Guarapari	Guarapari	
25	Linhares	Linhares	
26	Serra	Serra	
27	Conceição da Barra	Conceição da Barra	
		Pedro Canário	PE-T1 (129)



Poder Judiciário
Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

ADENDO XIV – PONTOS DE PRESENÇA DA JE NO ES

TABELA DE ZONAS ELEITORAIS E POSTOS - ES			v3.0 - 11/07/2018
ZE	Município Sede	Municípios	Posto Eleitoral
30	Nova Venécia	Nova Venécia	
		Vila Pavão	PE-T2 (122)
32	Vila Velha	Vila Velha	
33	Ecoporanga	Ecoporanga	
34	Cariacica	Cariacica	
35	Iconha	Iconha	
		Rio Novo do Sul	
		Vargem Alta	PE-T2 (102)
36	Pancas	Pancas	
		Mantenópolis	PE-T1 (123)
		Alto Rio Novo	PE-T2 (125)
37	São Gabriel da Palha	São Gabriel da Palha	
		Vila Valério	PE-T2 (127)
38	Montanha	Montanha	
		Mucurici	
		Ponto Belo	
39	Pinheiros	Pinheiros	
		Boa Esperança	PE-T2 (130)
40	Venda Nova do Imigrante	Venda Nova do Imigrante	
		Conceição do Castelo	PE-T2 (128)
41	Jaguaré (funcionando fisicamente em São Mateus)	Jaguaré	PE-T2 (118)
		Sooretama	PE-T2 (121)
43	Marataízes	Marataízes	
		Presidente Kennedy	PE-T1 (119)
44	Bom Jesus do Norte	Bom Jesus do Norte	
		Apiacá	
		São José do Calçado	
		Dores do Rio Preto	PE-T1 (126)
46	Águia Branca	Águia Branca	
		São Domingos do Norte	
		Marilândia	PE-T2 (105)
47	Viana	Viana	
48	Cachoeiro de Itapemirim	Cachoeiro de Itapemirim	
51	Rio Bananal	Rio Bananal	
		Governador Lindenberg	PE-T2 (106)
52	Vitória	Vitória	
53	Serra 02	Serra	
54	Cariacica	Cariacica	
55	Vila Velha	Vila Velha	
57	Vila Velha	Vila Velha	
59	Serra	Serra	



ADENDO XV - A

Termo de Responsabilidade Patrimonial

ADENDO XV - B

Termo de Entrega de Bens



Contrato n°. **xx/xxxx**

Versão do Documento: 1.0

Declaro ter recebido os bens abaixo relacionados, para atividades relacionadas ao contrato:

Patrimônio	Descrição

Assinatura

CONTRATADA - Responsável pelo recebimento dos bens	
Recebido.	
 Gerente Técnico	



TERMO DE ENTREGA DE BENS

Contrato nº. **xx/xxxx**

Versão do Documento: 1.0

TERMO DE ENTREGA DE BENS

Declaro ter recebido os bens abaixo relacionados:

Patrimônio	Descrição

Assinatura:

CONTRATANTE – Servidor Responsável pelo recebimento dos bens
Recebido. _____ Nome do Servidor matrícula _____/_____/_____

Ciência:

CONTRATADA- Gerente Técnico
Ciente da Devolução _____ Gerente Técnico _____/_____/_____

CONTRATANTE- Fiscal Técnico
Cópia recebida _____ Fiscal Técnico _____/_____/_____



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

ANEXO II

DECLARAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DO LICITANTE

(Informações da empresa participante da licitação e daquela que executará o objeto/contrato, caso diferentes (Matriz/Filiais))

Razão Social	
C.N.P.J.	
Endereço Eletrônico (email)	
Endereço Comercial	
Telefone Comercial	
Fac-símile	
Nome do Representante Legal*	

Vitória, ____ de _____ de 2019.

nome e assinatura do representante da empresa

* O licitante deverá encaminhar documento comprobatório da capacidade de representação, quando esta declaração for encaminhada via fac-símile.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

ANEXO III

MINUTA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS DE SUPORTE AOS USUÁRIOS
DE TECNOLOGIA, CELEBRADO ENTRE A
UNIÃO, ATRAVÉS DO TRIBUNAL
REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO
SANTO, E A EMPRESA

Processo nº 0000111-82.2018.6.08.8000

Compareceram de um lado, a UNIÃO, por intermédio do TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO, situado na Av. João Batista Parra, 575, Praia do Suá, Vitória/ES, CEP 29052-123, com CNPJ sob o nº 03.910.634/0001-70, neste ato representado por seu Diretor Geral, Senhor **ALVIMAR DIAS NASCIMENTO**, brasileiro, divorciado, portador da Carteira de Identidade nº 485.125 – SSP/ES, inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda sob o nº 674.280.887-04, no uso de suas atribuições, a seguir designado simplesmente CONTRATANTE e, de outro lado, a empresa _____,

inscrita no Cadastro Nacional das Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda sob o número _____, estabelecida na _____, CEP _____,

telefone: (____) _____, endereço eletrônico: _____, neste ato representada por seu _____, Senhor _____,

portador da Carteira de Identidade nº _____, inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda sob o nº _____, daqui por diante designada simplesmente CONTRATADA, têm, entre si, justo e avençado e celebram, por força do presente instrumento e de conformidade com as disposições legais, mormente as normas: Lei nº 10.520 (Lei do Pregão), de 18/07/2002, Decreto nº 3.555, de 08/08/2000, Decreto nº 5450, de 31/05/2005, Lei nº 8.666/93 e demais alterações posteriores, o presente CONTRATO, sob o regime de execução indireta - EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviço de suporte aos usuários de tecnologia e às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral, na sede do TRE/ES e nos Cartórios Eleitorais.

Parágrafo Primeiro – Da Documentação Complementar

A prestação dos serviços obedecerá ao estipulado neste Contrato e seu Adendo I, bem como às disposições constantes do Edital de Pregão Eletrônico nº ____/2019, além das obrigações assumidas na proposta firmada pela Contratada, e dirigida ao Contratante, contendo o valor unitário de UST que, independentemente de transcrição, fazem parte integrante e complementar deste Contrato, no que não o contrariem.

Parágrafo Segundo

Para o fiel cumprimento das obrigações decorrentes do presente contrato, a Contratada informou e obriga-se a manter durante toda a vigência contratual:

- Nome, telefone, endereços físico e eletrônico do **Preposto**;
- Nome, telefone, endereço eletrônico e qualificação do **Gerente Técnico**;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

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.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA GARANTIA

A Contratada apresentará garantia no valor de R\$ _____ (_____), correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor deste Contrato, com validade de **27 (vinte e sete) meses**, podendo optar por qualquer das modalidades previstas na Lei nº 8.666/93, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de recebimento da notificação formal.

Parágrafo Primeiro

A Contratada se obriga a apresentar nova garantia, ou sua complementação, conforme o caso, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a partir da notificação formal, na ocorrência do seu vencimento, da assinatura do termo aditivo que implique na elevação do valor do Contrato ou da redução do seu valor em razão de aplicação de quaisquer penalidades, mantendo-se o percentual estabelecido no caput desta Cláusula.

Parágrafo Segundo

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

- I - Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;
- II - Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- III - Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- IV - Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada, quando couber.

Parágrafo Terceiro

A fiança bancária somente será aceita se prestada por instituição financeira autorizada a operar pelo BACEN, devendo nela constar expressamente:

- I - renúncia dos benefícios estatuídos no Artigo 827, do Código Civil Brasileiro;
- II - prazo para comunicação de inadimplemento de 90 (dias) a contar do vencimento desta fiança;
- III - obrigação de pagamento de quaisquer despesas judiciais e/ou extrajudiciais, bem assim por honorários advocatícios, na hipótese do TRE-ES se ver compelido a ingressar em juízo para demandar o cumprimento da obrigação a que se refere a presente fiança.

Parágrafo Quarto

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. A contratada poderá ser dispensada da apresentação desses documentos, desde que comprove que os empregados foram realocados em outra atividade, sem a interrupção do contrato de trabalho.

Parágrafo Quinto

Caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será resgatada para que o Contratante providencie o pagamento das verbas trabalhistas diretamente ao funcionários colocados à sua disposição.

Parágrafo Sexto

Decorrido o prazo estabelecido no *caput*, a Contratada estará sujeita à mora conforme disposto neste instrumento. A não apresentação da garantia após o término do prazo poderá ensejar a rescisão contratual, restando configurada a inexecução total da obrigação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

Parágrafo Sétimo

A garantia será executada pelo Contratante na forma prevista na legislação que rege a matéria.

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS ENCARGOS DO CONTRATANTE

a) Promover, por intermédio do fiscal contratual, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, nos aspectos quantitativos e qualitativos, incluindo:

- a.1) anotação em registro próprio das falhas detectadas e demais ocorrências;
- a.2) comunicação formal, sob recibo, de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte da Contratada;

b) Solicitar formalmente os serviços à Contratada através de Ordens de Serviço de Atendimento Técnico (OSAT), conforme modelo;

c) Proceder ao recebimento provisório do serviço, verificando se a Contratada apresentou toda a documentação exigida e, após a avaliação do serviço prestado e a medição dos indicadores, ao seu recebimento definitivo sob os aspectos qualitativo e quantitativo;

c.1) Mensalmente deve ser emitido o **Aceite Definitivo do Serviço**, constando o valor total em UST e reais a ser pago, bem como os indicadores de produtividade e eventuais glosas;

c.2) O Aceite Definitivo dos Serviços deve ser assinado pelos fiscais técnico e administrativo e encaminhado ao Gestor Contratual até o **3º dia útil** após apresentação, pela CONTRATADA, do **Relatório Consolidado Mensal** devidamente acompanhado de todos os documentos comprobatórios exigidos.

d) 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;

e) 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;

f) Disponibilizar acesso ao sistema informatizado interno de abertura de chamados, bem como linhas telefônicas para possibilitar o registro dos chamados técnicos pela Contratada;

g) Disponibilizar para consulta a política de segurança da Justiça Eleitoral e o código de ética do TRE/ES;

h) Reembolsar à Contratada os valores relativos a passagens e diárias dos profissionais que efetuarem serviços do contrato no interior do Estado, mediante apresentação de documentação comprobatória;

i) Efetuar o pagamento à Contratada, de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidos neste instrumento, mediante:

- i.1.) verificação qualitativa do serviço (Aceite Definitivo do Serviço);
- i.2.) apresentação do respectivo documento fiscal;
- i.3) em caso de configuração de mão de obra exclusiva: a comprovação do recolhimento do FGTS dos empregados e das contribuições sociais e previdenciárias, bem como o pagamento de salário, vale-transporte e do auxílio-alimentação.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

a) Devolver ao Contratante duas vias assinadas do instrumento contratual ou de seus aditivos em até **03 (três)** dias úteis após o seu recebimento;

b) Executar os serviços de manutenção em conformidade com as especificações previstas neste instrumento;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

- c) Apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pelo TRE/ES, para fins de execução dos serviços contratados, sendo terminantemente proibida a utilização de qualquer servidor da Justiça Eleitoral na execução dos serviços contratados;
- d) Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;
- e) 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, bem como 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, além de todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução contratual, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
 - e.1) Em caso de mão de obra exclusiva, responsabilizar-se pelas despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas, fiscais, comerciais e seguro de seus empregados alocados no contrato contra risco de acidentes de trabalho, devendo saldá-los nos prazos legais.
 - e.2) A Contratada deverá assumir, sem que haja responsabilização do TRE/ES, quaisquer outros encargos, tributos e multas relativos à sua atuação na execução do contrato;
- f) 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;
- g) 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, bem como por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e PREPOSTOS, quando nas dependências do TRE/ES, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor, além de 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;
- h) Comunicar ao tribunal qualquer alteração no quadro societário e/ou no quadro de empregados que contrarie as disposições da Resolução CNJ nº 07/2005 e alterações posteriores;
- i) Informar os dados do seu domicílio bancário (banco, agência e conta) para o correspondente pagamento;
- j) Manter durante a execução do Contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

Parágrafo Primeiro - Quanto ao conhecimento e à capacitação técnica

- a) 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 definido pelo TRE e que evoluir no decorrer do contrato, segundo metodologia UST.
- b) Executar monitoramento, operação e suporte da infraestrutura de TIC do Contratante, para as seguintes atividades:
 - b.1) Manutenção e suporte a todo o ambiente de software básico e de rede, requerendo a realização de testes e homologação de configurações;
 - b.2) Suporte a sistemas operacionais;
 - b.3) Operação, suporte e acompanhamento dos sistemas em produção;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

- b.4) Execução de procedimentos operacionais e de instalação em conformidade com as documentações existentes e as boas práticas de mercado;
- b.5) Participação no processo de melhoria contínua dos procedimentos;
- b.6) Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de sistemas operacionais e servidores de aplicação visando manter a disponibilidade e a performance dos sistemas;
- b.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;
- b.8) Detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, configuração e parametrização;
- b.9) Apoio à implantação e administração de infraestrutura de portais de intranet e internet;
- b.10) Implantação, manutenção e disponibilização de documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados;
- b.11) Configuração e testes de redes, de equipamentos de comunicação de dados e de equipamentos de armazenamento físico e lógico;
- b.12) Geração e ajustes das documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões;
- b.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;
- b.14) Instalação e configuração de equipamentos.

Parágrafo Segundo - Quanto aos Recursos Humanos

- a) Manter recursos humanos em quantitativo adequado à execução das ordens de serviço abertas;
 - a.1) Desde que haja Ordem de Serviço aberta, a utilização “in-loco” de um quadro mínimo de recursos profissionais para execução das demandas e tarefas de suporte a infraestrutura de redes e de comunicação será necessária e exigida, buscando assim, não só a prestação dos serviços com a qualidade definida, como também a sua continuidade em conformidade com as atividades fins da Organização;
 - a.2) A CONTRATADA deverá disponibilizar para o contrato, nos três primeiros meses, no mínimo: 1 gerente técnico, 9 profissionais para atendimento de 1º nível e 1 profissional de 2º nível para atuar na área de infraestrutura em apoio ao desenvolvimento. Após o 3º mês, o quantitativo poderá, de forma fundamentada, ser ajustado.
- b) Designar ao menos um profissional para cumprir o papel de Gerente Técnico, que realizará a gestão de seu pessoal, utilizando-se de ambiente, equipamentos e materiais fornecidos pelo Tribunal. A figura do Gerente Técnico não se confunde com a do Preposto, que é representante da CONTRATADA para fins de Gestão Contratual. O Gerente Técnico deverá:
 - b.1) Atuar nas dependências do TRE/ES, nos dias e horários determinados, em quantidade de horas estabelecida em Ordem de Serviço Específica, para execução de qualquer uma das atividades descritas na Tarefa G-01 constante no Catálogo de Serviços;
 - b.2) Havendo OSAT de Gerência aberta (Tarefa G-01), estar acessível por contato telefônico;
 - b.3) Acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

- b.4) Assegurar que as determinações do TRE/ES sejam disseminadas junto à Contratada com vistas à alocação dos recursos humanos necessários para execução das Ordens de Serviços;
- b.5) Informar ao TRE/ES, por escrito, problema de qualquer natureza que possa impedir o bom andamento dos serviços;
- b.6) Executar os procedimentos operacionais e administrativos referentes aos recursos humanos envolvidos na execução dos serviços contratados;
- b.7) Acompanhar e manter-se atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e solicitação de demandas;
- b.8) Atender às instruções do TRE/ES quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências do Contratante;
- b.9) Apresentar relatório mensal com as atividades desenvolvidas e o tempo de disponibilidade dedicado ao contrato;
- c) Manter os recursos humanos envolvidos na execução das tarefas disponíveis no local de prestação do serviço, sendo gerenciados exclusivamente pelo Gerente Técnico;
 - c.1) 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;
 - c.2) 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;
- d) Disponibilizar 1 (um) aparelho de telefonia celular para o Gerente Técnico;
- e) Providenciar a imediata substituição de profissional que não atenda as necessidades inerentes à execução dos serviços contratados ou que seja considerado inapto à execução dos serviços contratados;
- f) Disponibilizar aparelho(s) de telefonia celular em condições de realizar e receber ligações em qualquer lugar do estado para os recursos humanos em deslocamento para o interior do Estado;

Parágrafo Terceiro - Quanto à guarda de bens e equipamentos

- a) 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;
- b) A responsabilidade pela guarda dos bens será estabelecida através de documento formal assinado pelo Gerente Técnico da CONTRATADA, conforme modelo;
- c) Ao proceder a entrega do bem ou equipamento em qualquer uma das unidades da JE, o profissional da contratada deverá elaborar documento apondo os números patrimoniais dos bens objeto da entrega e solicitar ao servidor da Justiça eleitoral que assine o documento, atestando o recebimento, conforme modelo;
- d) Cópia do documento de entrega deve, obrigatoriamente, ser apresentado ao Fiscal 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;
 - d.1) Todos os documentos de entrega devem conter a ciência do Gerente Técnico da Contratada, antes de serem entregues ao Fiscal Técnico;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

- d.2) O Fiscal Técnico deve apor assinatura de recebimento na via original do documento de entrega;
- e) Os documentos originais de entrega devem ser mantidos pela Contratada até o encerramento do contrato;
- f) 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.

Parágrafo Quarto - Quanto à prestação de suporte e atendimento de demandas

- a) Operar Central de Serviços de TIC, atendendo chamados registrados pelos usuários mediante sistema proprietário do TRE/ES a ser apresentado à época da contratação, bem como registrando nesse mesmo sistema, solicitações de usuários recebidas por via telefônica e outros meios de comunicação;
- b) Acompanhar o andamento das requisições durante todo o ciclo de vida, prestando informações ao usuário sempre que necessário;
- c) Executar todos os serviços, tarefas e atividades demandadas pelo TRE/ES, dentro dos prazos estabelecidos nas OSAT;
 - c.1) Para incidentes/demandas registrados no sistema informatizado, prevalecem os prazos previstos no ***Adendo V - Catálogo de Serviços Interno x Tarefas Contratadas***, anexo ao Edital de Licitação.
- d) Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas com a equipe do TRE/ES. Do mesmo modo, deverão ser observadas as rotinas internas da Organização, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer das atividades acima mencionadas;
- e) 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;
- f) Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

Parágrafo Quinto - Quanto ao padrão de qualidade

- a) 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);
- b) Alocar os recursos técnicos de acordo com os perfis profissionais exigidos em cada tarefa listada no Catálogo de Serviços e detalhados em Perfis Profissionais;
- c) 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;
- d) Cumprir os níveis de serviço acordados para cada uma das tarefas;
- e) 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.

Parágrafo Sexto - Quanto ao sigilo, segurança e ética

- a) Assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo emitido pela Contratante, responsabilizando-se pela 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela Contratante, tais documentos.

- a.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, 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;
- b) 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 legal;
- c) Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados 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;
- d) 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;
- e) Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do TRE/ES;
- f) 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;
- g) 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;
- h) Cumprir integralmente os princípios e as regras de conduta ético-profissionais estipulados no Código de Ética do TRE/ES (Resolução TRE/ES 140/2017).
 - h.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;
- i) Cumprir integralmente as diretrizes constantes na Política de Segurança do TRE/ES.

Parágrafo Sétimo - Quanto ao controle de acesso

- a) Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências do TRE/ES, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por dolo ou culpa de seus profissionais;
- b) Solicitar, por escrito, credenciamento e autorização de acesso para os recursos técnicos da Contratada;
- c) Informar e solicitar ao Fiscal Técnico do TRE, no prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas**, o descredenciamento dos recursos desvinculados da prestação de serviços com o TRE/ES;
- d) Devolver todos os recursos e equipamentos utilizados, como crachás, cartões certificadores, “pen-drives” e outros, de propriedade do TRE/ES, juntamente com a solicitação de descredenciamento;
- e) Disponibilizar para os profissionais que atuarem no contrato, vestimenta que identifique a empresa.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

Parágrafo Oitavo - Quando à disponibilidade de profissionais para suporte

a) Disponibilizar profissionais para cumprimento das Ordens de Serviço no período compreendido entre 08h e 20h, dias úteis;

a.1) Por determinação dos Gestores de TIC esse período poderá ser ampliado ou reduzido, conforme necessidade do Órgão;

b) Considerando que infraestrutura de Tecnologia da Informação é sustentada de forma continuada, com a disponibilidade de sites e serviços informatizados ao cidadão 24 horas por dia e que há demandas específicas fora do horário de expediente normal durante o período eleitoral, a Contratada deverá estar disponível para executar as Ordens de Serviços em regime 24 x 7 (24 horas por dia durante os 7 dias da semana), mediante emissão de Ordem de Serviço específica.

Parágrafo Nono - Quanto à metodologia e padronização de procedimentos

a) 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;

b) 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;

c) 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;

d) Selecionar e treinar adequadamente os recursos humanos alocados para prestação dos serviços;

e) 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;

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

g) Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega;

h) Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pela gestão do contrato;

i) Acatar as determinações feitas pelo fiscal do contrato no que tange ao cumprimento do objeto deste Contrato;

j) Prestar, no prazo máximo de **3 (três) dias úteis**, todos os esclarecimentos solicitados pela gestão do TRE/ES no que diz respeito ao cumprimento do objeto contratado.

CLÁUSULA QUINTA - DO PREÇO E DO PAGAMENTO

O Contratante pagará à Contratada, mensalmente, o valor correspondente aos serviços efetivamente executados, sendo R\$ _____, o valor da Unidade de Serviço Técnico – UST, mediante ordem bancária em conta corrente ou por meio de ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras, até 5º (quinto) dia útil após o atesto do documento fiscal pelo servidor responsável, não havendo nenhum fator impeditivo provocado pela Contratada, obedecida a ordem cronológica de exigibilidade, nos termos do art. 5º da Lei nº 8.666/93.

Parágrafo Primeiro



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

O valor total estimado do presente Contrato é de R\$ _____
(_____), sendo R\$ _____ (_____) estimados para 2019, R\$ _____ (_____) estimados para 2020 e R\$ _____ (_____) estimados para o exercício de 2021.

Parágrafo Segundo

O pagamento, mediante a emissão de qualquer modalidade de ordem bancária, será realizado desde que a Contratada efetue a cobrança de forma a permitir o cumprimento das exigências legais, principalmente, no que se refere a retenções tributárias.

Parágrafo Terceiro

O documento fiscal apresentado por ocasião do pagamento deverá ser, obrigatoriamente, emitido pelo mesmo estabelecimento habilitado no procedimento licitatório.

Parágrafo Quarto

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

Parágrafo Quinto

A Contratante confirmará se a Contratada consta/permanece inscrita no Simples Nacional através de consulta ao portal Simples Nacional para fins de cumprimento do disposto na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012 (alterada pela Instrução Normativa RFB nº 1540, de 05 de janeiro de 2015), sem prejuízo de a Contratada informar imediatamente à Contratante qualquer alteração de sua permanência no Simples Nacional. Caso não se confirme a permanência da contratada no Simples Nacional, esta ficará sujeita à retenção de impostos e contribuições, de acordo com a referida Instrução Normativa.

Parágrafo Sexto

Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pelo Contratante, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo pagamento do documento fiscal, a serem incluídos em documento próprio, são calculados por meio da aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, na qual:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = \frac{i}{365}$$

$$I = \frac{6/100}{365}$$

$$I = 0,0001643$$

Em que i = taxa percentual anual no valor de 6%.

Parágrafo Sétimo - Níveis de Serviço e Glosas

- Cada tarefa disposta no **Catálogo de Serviços** está associada a um ou mais Indicadores. Esses indicadores deverão ser constantemente monitorados.
- Os **Indicadores** encontram-se detalhadamente apresentados no **Indicadores de Nível de Serviço**, com informações sobre sua descrição, forma de cálculo, pontuação e limites de redução sobre o valor da **OSAT** em caso de descumprimento da meta.
- Os níveis de serviço, materializados através dos indicadores, são um compromisso de qualidade que a Contratada assume junto ao TRE/ES.
- O não cumprimento dos níveis de serviço pela Contratada resultará em glosa (redução na fatura), podendo acarretar ainda advertências, penalizações e inexecução contratual.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

e) Os primeiros **90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços** 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.

f) 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:

f.1) **Etapla 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;

f.2) **Etapla 2 (E2)** – no segundo mês de execução a Contratada deverá atingir 50% das metas estabelecidas no **Indicadores de Nível de Serviço**, estando sujeita exclusivamente à glosa;

f.3) **Etapla 3 (E3)** – no terceiro mês de execução a Contratada deverá atingir 80% das metas estabelecidas no **Indicadores de Nível de Serviço**, estando sujeita exclusivamente à glosa;

f.4) **Etapla 4 (E4)** – a partir do quarto mês de execução a Contratada deverá cumprir integralmente as metas estabelecidas no **Indicadores de Nível de Serviço**, estando sujeita a glosa e aplicação de eventuais penalidades previstas em contrato;

f.5) A contagem das etapas se inicia a partir da abertura da primeira **OSAT** do contrato.

f.6) Para efeito da contagem de reincidências consecutivas ou intervaladas, considerar-se-á o não cumprimento das metas previstas nas etapas E2 e E3.

CLÁUSULA SEXTA - DO REAJUSTAMENTO

O presente instrumento contratual poderá ser reajustado de acordo com o índice IPCA/IBGE, sendo que a periodicidade do mesmo será de 12 (doze) meses contados a partir do início da vigência do contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO PRAZO DE VIGÊNCIA

O presente Contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, **com início em __/__/2019 e término em __/__/2021** podendo, de comum acordo entre as partes, ser prorrogado através de Termos Aditivos, por iguais e sucessivos períodos, com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, limitada a 60 (sessenta) meses.

CLÁUSULA OITAVA - DA ALTERAÇÃO

Este instrumento poderá ser alterado na ocorrência de quaisquer dos fatos e na forma estipulada pelo art. 65, da Lei nº 8666/93.

CLÁUSULA NONA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A despesa decorrente deste contrato tem adequação orçamentária e financeira com a Lei Orçamentária Anual – LOA, encontra-se em compatibilidade com o Plano Plurianual – PPA 2016/2019 e a Lei de Diretrizes Orçamentária – LDO, conforme disposto no artigo 16 da Lei Complementar nº. 101/2000, e correrá à conta de recursos específicos, consignados no Orçamento Anual deste TRE/ES:

AÇÃO 02.122.0570.20GP.0032 – Julgamento de Causas e Gestão Administrativa na Justiça Eleitoral
339040 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica
Empenho nº: 2019NE000__ de __/__/2019.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS PENALIDADES

Em conformidade com as disposições previstas no Edital de Pregão Eletrônico nº ____/2019, pelo descumprimento das obrigações decorrentes do presente Contrato, a Contratada ficará sujeita a sanções conforme as seguintes especificações:

Severidade Leve	
L1 – Notificação de Descumprimento Contratual	Quando for o caso, a CONTRATADA será notificada e deve adequar-se à exigência contratual formalizada pela Equipe de Gestão Contratual em até 10 (dez) dias úteis , contados a partir da data de recebimento da notificação. Findo o prazo e mantendo-se os motivos que levaram a notificação, a CONTRATADA estará sujeita a multa diária de 2 (duas) vezes o valor unitário da UST contratada , limitados ao total de até 30 (trinta) dias corridos , quando restará configurada uma inexecução contratual
Severidade Moderado	
M1 – Multa fixa de 10 (dez) vezes o valor unitário da UST contratada OU multa diária de 1% (um por cento) sobre o valor da Ordem de Serviço	conforme o caso, sempre por ocorrência e contada a partir da data da notificação. Nos casos de multas diárias, a CONTRATADA deve adequar-se em no máximo até 30 (trinta) dias corridos , quando restará configurada uma inexecução contratual.
M2 – Multa fixa de 20 (vinte) vezes o valor unitário da UST contratada OU multa diária de 2% (dois por cento) sobre o valor da Ordem de Serviço	conforme o caso, sempre por ocorrência e contada a partir da data da notificação. Nos casos de multas diárias, a CONTRATADA deve adequar-se em no máximo até 30 (trinta) dias corridos , quando restará configurada uma inexecução contratual.
M3 – Multa fixa de 40 (trinta) vezes o valor unitário da UST contratada OU multa diária de 2,5% (dois vírgula cinco por cento) sobre o valor da Ordem de Serviço	conforme o caso, sempre por ocorrência e contada a partir da data da notificação. Nos casos de multas diárias, a CONTRATADA deve adequar-se em no máximo até 30 (trinta) dias corridos , quando restará configurada uma inexecução contratual.
Severidade Grave	
Multa de até 30% (trinta por cento) sobre o objeto inexecutado ;	
G1 – Rescisão contratual ;	
G2 – Suspensão por até 5 (cinco) anos de participação em licitação ;	
G3 – Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.	

RELAÇÃO DE EVENTOS

A Relação de Eventos apresenta um conjunto não exaustivo dos eventos causadores de sanções contratuais. Para cada um dos eventos descritos, uma ou mais sanções poderão ser aplicadas. A tabela a seguir apresenta uma amostra do relacionamento de eventos e sanções. O número dentro da tabela descreve o número de vezes (primeira ocorrência e demais reincidências) que o evento ocorreu durante a vigência do contrato (nota-se que, de acordo com os critérios, a reincidência aumentará o grau de severidade).

Nº Evento		Grau de Severidade						
		Leve Moderado				Grave		
		L1	M1	M2	M3	Multa		
						G1	G2	G3
1	Não manter as condições de habilitação.					1ª		
2	Apresentar documentação falsa.					1ª	1ª	1ª
3	Não manter a Proposta.					1ª	1ª	1ª
4	Fraudar a execução do contrato.					1ª	1ª	1ª
5	Comportar-se de modo inidôneo.					1ª	1ª	1ª
6	Fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal.					1ª	1ª	1ª
7	Não honrar o prazo estabelecido de início da contratação.					1ª	1ª	1ª
8	Não comprovar o recolhimento, no prazo devido, do FGTS dos empregados e das contribuições sociais e previdenciárias, bem como o pagamento de salário, vale-transporte e do auxílio-alimentação em caso de configuração de mão de obra exclusiva.	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª		
9	Não designar Preposto e/ou seu substituto, bem como Gerente Técnico. (D-UST)	1ª						
10	Deixar de substituir Preposto e/ou substituto e/ou Gerente Técnico, após solicitação formal do TRE/ES. (D-UST)	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª		
11	Deixar de apresentar certificado de empregado que atuará no contrato. (D-UST)	1ª	2ª	3ª	4ª a 10ª	11ª		
12	Realizar serviço com empregado cuja certificação não foi apresentada (F)	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª		
13	Deixar de executar serviços externos nos dias e horários previamente acordados com os demandantes.(F)		1ª	2ª	3ª a 10ª	11ª		
14	Não apresentar o Relatório Consolidado Mensal dentro do prazo estabelecido no contrato. (D-UST)	1ª	2ª	3ª	4ª em diante			
15	Deixar de atingir um ou mais níveis mínimos de serviço em qualquer mês do contrato (F)				2ª em diante			



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

16	Deixar de atingir um ou mais níveis mínimos de serviço por 3 (três) vezes consecutivas ou por 4 (quatro) vezes intervaladas, no período de 12 (doze) meses.					1ª	1ª	1ª
17	Deixar de entregar ao TRE/ES os termos de responsabilidade e sigilo assinados pelos empregados que atuarem no contrato.					1ª	1ª	1ª
18	Não responder dentro do prazo estabelecido os esclarecimentos solicitados pela fiscalização do contrato no que diz respeito ao cumprimento do objeto contratado, mesmo os de ordem técnica, operacional ou administrativa. (D-UST)	1ª	2ª	3ª	4ª a 10ª	11ª		
19	Descumprir qualquer dispositivo do termo de sigilo, da política de segurança ou do código de ética do TRE/ES (F)	1ª	2ª	3ª	4ª em diante			
20	Não guardar sigilo dos dados processados no TRE/ES e/ou divulgar sem autorização formal do Gestor ou Fiscal Técnico do Contrato, informações tratadas nas dependências do TRE/ES.					1ª	1ª	1ª
21	Quando o Preposto ou Gerente Técnico não apresentar-se em reunião pré-agendada e/ou quando empregado designado deixar de participar de reunião. (F)		1ª	2ª	3ª a 6ª	7ª		
22	Deixar de comunicar formalmente a Equipe de Gestão Contratual as eventuais irregularidades, inclusive a ocorrência de acidentes dos seus empregados nas dependências do TRE/ES. (F)		1ª	2ª	3ª	4ª		
23	Interrupção ou o subdimensionamento da prestação dos serviços em decorrência da falta de pessoal. (D-UST)		1ª	2ª	3ª	4ª		
24	Descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas por mais de 30 (trinta) dias corridos, cuja justificativa não for acatada pelo TRE/ES					1ª	1ª	1ª
25	Qualquer outra obrigação prevista não cumprida pela CONTRATADA, incluindo as exigidas do gerente técnico e dos demais profissionais alocados. (F ou D-UST ou D-OS, conforme o caso)	1ª	2ª	3ª	4ª em diante			

F: Multa Fixa, parcela única.

D-UST: Multa diária calculada em função de percentual da UST contratada.

D-OS: Multa diária calculada em função de percentual da OSAT objeto do descumprimento.

Parágrafo Primeiro

Caracterizará a inexecução contratual, suscetível à punição por Severidade Grave:

- a) inexecução total do contrato: a não assinatura de termo aditivo de prorrogação de vigência, após anuência formal da contratada;
- b) inexecução parcial do contrato: o remanescente do contrato em caso de rescisão unilateral.

Parágrafo Segundo

As penalidades acima não excluem as previstas no art. 28 do Decreto nº 5450, de 31/05/2005.

Parágrafo Terceiro

Os prazos de execução dos serviços admitem prorrogação nos casos em que o motivo do atraso ocorrer por comprovado impedimento ou reconhecida força maior, devidamente justificado e aceito pela Administração do TRE-ES.

Parágrafo Quarto

A solicitação de adiamento dos prazos de execução dos serviços deverá ser sempre por escrito, devendo ser recebida contemporaneamente ao fato que ensejê-la.

Parágrafo Quinto

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.

Parágrafo Sexto

Os valores das multas porventura aplicadas serão descontados dos pagamentos eventualmente devidos pelo Contratante à Contratada ou cobrados judicialmente.

Parágrafo Sétimo

As sanções porventura aplicadas pela Administração serão registradas no SICAF, em conformidade com as disposições do parágrafo único do art. 28 do Decreto nº 5.450, de 31/05/2005.

Parágrafo Oitavo

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).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

Parágrafo Novo

Para efeito de aplicação de penalidades, a contagem dos prazos inicia-se a partir da data do recebimento, pela Contratada, da comunicação expedida pelo setor competente deste TRE/ES.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS RECURSOS E DO PEDIDO DE RECONSIDERAÇÃO

Da aplicação das penalidades de advertência, multa e suspensão temporária para contratar com a Administração, caberá recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis contados da intimação.

Parágrafo Primeiro – Do Pedido de Reconsideração

No caso de declaração de inidoneidade, caberá pedido de reconsideração no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da data da intimação, correndo igual prazo para a apreciação do pedido.

Parágrafo Segundo – Da Autoridade Competente

Os recursos e pedidos de reconsideração serão dirigidos ao Excelentíssimo Senhor Desembargador Presidente deste Tribunal, que os decidirá no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA RESCISÃO

O inadimplemento das Cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato assegurará aos Contraentes, nos termos dos artigos 77 e 78 da Lei n.º 8.666/93 e suas alterações, o direito de dá-lo por rescindido, mediante notificação através de ofício entregue diretamente ou por via postal, com prova de recebimento, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS DESPESAS DE PUBLICAÇÃO

Correrão por conta do Contratante as despesas de publicação que incidirem ou venham a incidir sobre o Contrato, inclusive a de publicação de seu extrato no Diário Oficial da União, que será providenciada pela Administração até o 5º dia útil do mês subsequente ao da assinatura para ocorrer no prazo de 20 dias daquela data.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO FORO

Para dirimir questões derivadas deste contrato fica nomeado o foro da Seção Judiciária da Justiça Federal desta Capital.

E por estarem justas e acordadas, depois de lido e achado conforme, foi o presente Contrato lavrado em três vias de igual teor, assinado pelas partes e testemunhas abaixo.

Vitória-ES, ____ de _____ de 2019.

ALVIMAR DIAS NASCIMENTO
DIRETOR GERAL TRE/ES

EMPRESA

Testemunhas:

1ª) _____

2ª) _____



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

ADENDO I – CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1. Comunicação

1.1. A comunicação da Contratada com o setor técnico do TRE/ES dar-se-á preferencialmente através do endereço eletrônico sso@tre-es.jus.br e adicionalmente pelo telefone (27)2121-8579.

1.2. 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 as OSATs.

1.3. A comunicação dos eventos em desacordo com o contrato será feita pelo gestor contratual através do endereço eletrônico indicado na Cláusula Primeira, sendo ela suficiente para caracterizar o início da contagem de prazos de adequação.

2. Detalhamento do Objeto

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

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

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

2.1.3. Orientação e esclarecimento de dúvidas de usuários;

2.1.4. Execução continuada de tarefas de suporte e demanda;

2.1.5. Suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º e 2º níveis;

2.1.6. Operação e configuração de rede de computadores e seus ativos;

2.1.7. Atividades de infraestrutura em apoio ao desenvolvimento de software, incluindo gerência de servidor de aplicação e de serviços.

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

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.

2.3. O serviço será prestado com base em um **Catálogo de Serviços** onde está descrito detalhadamente o conjunto de ações que fazem parte do objeto do contrato.

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

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

2.6. Cada **Atividade** tem a indicação do seu custo unitário em UST.

2.7. As **Tarefas Técnicas** são classificadas em três tipos:

2.7.1. **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;

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

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

2.8. 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.

2.9. 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 custo associado em UST, conforme demonstrado a seguir:

Complexidade da Atividade	Código	Valor Unitário (UST)
Baixa complexidade	B	1 UST
Média Complexidade	M	2 USTs
Alta Complexidade	A	3 USTs
Especializada	E	5 USTs

2.10. 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, com único e exclusivo objetivo de nortear o cálculo do esforço, apresentaram no **Catálogo de Serviços** os tempos estimados para conclusão de cada uma das **Tarefas Técnicas**. A quantidade real de tempo empregado pela contratada dependerá de uma série de fatores, tais como: número de recursos humanos empregado nas atividades, experiência do(s) profissional(is), conhecimento do assunto, etc.

2.11. O **“Resumo da Infraestrutura de TIC”** 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

3. Reunião Inicial

No prazo de até **5 (cinco) dias após a assinatura do 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. Nesta reunião a **CONTRATADA** deverá apresentar:

a) os documentos que comprovem que possui em seu quadro de empregados, profissionais com os perfis previstos no **Perfis Profissionais**.

a.1) Para efeito dessa comprovação, um mesmo profissional poderá ser apresentado como detentor de mais de um perfil;

a.2) o certificado ou declaração de conclusão do curso deverá conter, no mínimo, nome completo do aluno, carga horária e período de realização.

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

b) os **Termos de Ciência e Aceite das Condições de Manutenção de Sigilo e do Código de Ética**, devidamente assinados pelos profissionais indicados para a prestação dos serviços. Caso sejam alocados outros profissionais posteriormente para execução de tarefas, o **Termo** deve ser anexado ao **Relatório de Alocação de Profissionais (RAP)**.

c) Para fins de checagem de cumprimento de obrigações trabalhistas (em caso de configurar-se mão de obra exclusiva), apresentar cópia da convenção trabalhista que adota para seus empregados.

4. Ambientação

4.1. Os recursos humanos utilizados pela **CONTRATADA** na execução dos serviços devem apresentar-se para uma ambientação no TRE/ES no prazo máximo de **3 (três) dias úteis após a comunicação formal do Gestor**.

4.2. A ambientação acontecerá na Sede do TRE/ES durante **2 (dois) dias úteis, no período de 12h às 19h**.

4.3. Após a ambientação, havendo **Ordem de Serviço de Atendimento Técnico (OSAT)** aberta, a prestação do serviço deve começar **IMEDIATAMENTE**.

5. Horários da prestação dos serviços e alocação dos técnicos

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.

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.

5.2.1. Os técnicos de 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 a Internet, serão fornecidos pelo **CONTRATANTE**.

5.2.2. Os técnicos de 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.

6. Ordens de Serviço e relatórios

6.1. Será cabível a abertura de 03 (três) TIPOS de Ordens de Serviço de Atendimento Técnico – OSAT:

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

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

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

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 dos valores a serem gastos em UST.

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.

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**.

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

6.5. As **OSAT** deverão conter obrigatoriamente o período previsto para execução dos serviços, que não poderá ser inferior a **24 (vinte e quatro) horas**, nem superior a **30 (trinta) dias**.

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

6.7. Mensalmente devem ser abertas **OSAT** com o provisionamento de USTs para tarefas regulares de demanda e/ou suporte que poderão ser utilizadas pelos usuários de TIC do Tribunal durante o mês. O cumprimento dessas **OSAT** obedecerá às seguintes diretrizes:

6.7.1. Os usuários registrarão suas solicitações regularmente através do Sistema Informatizado de Gestão de Chamados de propriedade do TRE/ES.

6.7.1.1. Excepcionalmente, os usuários poderão solicitar serviços através de contato telefônico, email e outros canais de comunicação. Neste caso, caberá à contratada registrar no sistema informatizado, com indicação do demandante, para posterior aceite.

6.7.2. No momento do registro dos incidentes/demandas no sistema informatizado, as tarefas constantes nessas **OSAT** serão associadas a serviços internos prestados pela STI/TRE. Neste caso, para efeito de cumprimento do nível de serviço, os prazos de execução relacionados à criticidade do serviço dispostos no **ADENDO V** (anexo ao edital de licitação) prevalecem sobre os prazos previstos nas **OSAT**, passando a ser obrigação da **CONTRATADA** sua observância.

6.7.3. Como se trata de um provisionamento, não é obrigatório o consumo total das USTs previstas nestas **OSAT**.

6.8. Caso a **CONTRATADA** não consiga executar a **OSAT** conforme as condições demandadas, deverá comunicar ao fiscal por escrito e com antecedência, justificando os fatos e motivos que impedirão sua execução, cabendo ao Fiscal Demandante acatar ou não a justificativa.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

6.9. Após a emissão de cada **OSAT**, o Gerente Técnico deve apresentar ao Fiscal Técnico o **Relatório de Alocação de Profissionais –RAP** constando nomes, CPFs 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.

6.9.1. 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**.

6.9.2. 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**.

6.10. Para cada **OSAT** aberta, deve ser produzido pelo Gerente Técnico um **Relatório de Execução** com o detalhamento das tarefas, data de entrega, descrição das evidências, valor em UST e avaliação de qualidade do serviço. Ao término de cada mês, os **Relatórios de Execução das OSATs** devem ser apresentados ao Fiscal Técnico.

6.10.1. Toda documentação referente às evidências/entregas das tarefas finalizadas deve ser parte integrante do Relatório de Atividades e deve estar aprovada pelo demandante.

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

6.10.3. O Fiscal demandante deve fazer constar quaisquer observações que julgar relevantes e assinar o relatório. A posição de sua assinatura configurará o fechamento da **OSAT** associada ao relatório.

6.10.4. A critério exclusivo do fiscal demandante, as tarefas do tipo D2 (2º nível), por serem extensas e complexas, podem ser entregues em partes. Caso isso ocorra, deve constar no relatório de execução o quantitativo correspondente somente à parte da tarefa que foi executada.

6.11. Deve ser apresentado mensalmente pelo Gerente Técnico, o **Relatório Consolidado Mensal**, produzido a partir dos **Relatórios de Execução**, com o valor total em UST e em reais de cada **OSAT** aberta, o quantitativo individualizado de demandas de usuário atendidas por tarefa, os indicadores de produtividade e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.

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

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

6.11.3. 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.

6.11.4. 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 a uma conferência por parte do TRE/ES.

7. Operação da Central de Atendimento ao Usuário (CESTIC)

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

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.

7.2. Todos os incidentes/demandas regulares de usuários 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.

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.

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

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.

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

7.3. O profissional da 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.

7.4. Os chamados devem ser categorizados e priorizados pelo **Dono do Chamado**, dentro do prazo previsto no sistema. A categorização consiste em associá-los a um dos serviços constantes no **Catálogo de Serviços Interno**.

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.

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.

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.

7.7. Os chamados devem ser prioritariamente solucionados pelos profissionais da contratada alocados no nível 1 de atendimento ao usuário. Somente devem ser encaminhados ao 2º nível de atendimento aqueles chamados cujos recursos técnicos para a solução não estejam disponíveis à CONTRATADA.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

7.8. Caso seja necessário o envio do chamado para o 2º nível de atendimento, é importante que o operador da CESTIC certifique-se 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.

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

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

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

7.11. 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.

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

7.13. 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**.

8. Alterações e ajustes no Catálogo de Serviços

8.1. As tarefas definidas no **Catálogo de Serviços** serão consideradas como aceitas pela CONTRATADA no ato da assinatura do contrato.

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, devendo atender aos seguintes quesitos:

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

8.2.2. Nome Identificador da Tarefa.

8.2.3. Atividades a serem desenvolvidas, complexidades de execução, expectativa de tempo para realização e custo final de cada atividade em UST.

8.2.4. Pressupostos e Restrições, caso hajam.

8.2.5. As evidências/entregas que atestarão o cumprimento.

8.2.6. Perfis Profissionais exigidos para execução da tarefa.

8.2.7. Indicadores de Qualidade da Tarefa.

8.2.8. Assinatura do Demandante.

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

8.2.10. Assinatura de aprovação do Fiscal Técnico.

8.2.11. Assinatura de autorização do Gestor do Contrato.

8.3. Caso a CONTRATADA discorde quanto à classificação e custo 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.

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.

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

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

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

8.8. No caso de novos serviços inseridos no **Catálogo de Serviços Interno**, que possam ser associados a uma das tarefas existentes no **Catálogo de Serviço**, não haverá necessidade de apostilamento. O controle das associações entre os catálogos deve ser mantido pelo Fiscal Técnico do Contrato.

9. Autorização de Viagem

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.

9.2. Sempre que possível, a autorização de viagem deve ser emitida e enviada ao **PREPOSTO** da contratada com, pelo menos, **5 (cinco) dias** de antecedência da data da viagem.

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. 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:

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

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

10.2.1. O deslocamento intermunicipal deverá ocorrer sempre por veículo de transporte público/coletivo.

10.2.2. No interesse do TRE/ES, será viabilizado o transporte dos profissionais entre as Unidades da Justiça Eleitoral no Estado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

10.2.3. 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 ⁽¹⁾
1	Municípios do interior com mais de 200 mil habitantes	R\$ 210,00
2	Municípios com menos de 200 mil habitantes.	R\$ 180,00

(1) Valores de diária usados no atual contrato TSE 16/2015 arredondados.

10.2.4. Para tarefas realizadas dentro dos municípios pertencentes à Grande Vitória/ES não será devido o pagamento de diárias.

10.2.5. Nos deslocamentos para o interior do estado em que não houver necessidade de pernoite será devido o valor de $\frac{1}{2}$ (meia) diária.

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.

10.4. 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).

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

11. Estratégia de Independência

A transferência de conhecimento dar-se-á através das evidências/entregas previstas no **Catálogo de Serviços** e também pelas informações constantes no **Relatório Consolidado Mensal**.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

ANEXO IV
MODELOS PARA VISTORIA TÉCNICA/DECLARAÇÃO DE DISPENSA

Modelo de Atestado de Visita Técnica

PREGÃO ELETRÔNICO Nº ____/____

ATESTADO DE VISTORIA TÉCNICA

Atesto, para fins de participação em processo licitatório, que a empresa abaixo identificada realizou a vistoria prevista no Edital de Pregão nº ____/2019.

Nome da empresa:

CNPJ:

Endereço:

Telefone:

E-mail:

Nome do Representante:

RG do Representante:

Vitória- ES, ____ de _____ de ____.

REPRESENTANTE DO TRE-ES

NOME COMPLETO - MATRÍCULA

Vitória, ES, ____ de _____ de 2019

REPRESENTANTE DA EMPRESA

NOME COMPLETO - RG



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

Modelo de Declaração de Dispensa de Vistoria Técnica

(IMPRESSÃO EM PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA TÉCNICA

Declaro, na qualidade de representante legal da empresa _____, CNPJ _____, para fins de qualificação técnico-operacional relativa ao pregão eletrônico _____ / 2018, que dispenso a visita técnica prevista no Edital, tendo em vista que já disponho de todos os subsídios necessários para a prestação do serviço.

[cidade], em XX de XXXX de 201X.

ASSINATURA/CARIMBO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

ANEXO V

MODELO DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

(IMPRESSÃO EM PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

Atestamos, a pedido da interessada e para fins de prova, aptidão de desempenho e atestado de execução, que a empresa [nome da empresa prestadora de serviços, em negrito], inscrita no CNPJ sob o nº 00.000.000/0001-00, estabelecida na Rua, nº....., bairro, na cidade de, Estado de, prestou à [nome da empresa contratante, em negrito], CNPJ nº 00.000.000/0001-00, nos quantitativos informados, os serviços de suporte aos usuários de tecnologia da informação abaixo relacionados:

[preencher essa parte com a descrição dos serviços prestados, incluindo um ou mais dos itens a seguir:

- Suporte de 1º nível a usuários de tecnologia (resolução de incidentes):
_____ USTs (ou HSP)
- Instalação/configuração de estação de trabalho e pacotes de software.
_____ USTs (ou HSP)
- Administração de servidores de aplicação, administração de ambientes de virtualização, análise de desempenho de ambiente: _____ USTs (ou HSP)

valores em UST ou HSP (horas de serviço prestado)]

atendendo um ambiente tecnológico com _____ estações de trabalho e _____ usuários.

Período de execução: ____ / ____ / ____ até ____ / ____ / ____

Registramos, ainda, que as prestações dos serviços acima referidos apresentaram bom desempenho operacional, tendo a empresa cumprido fielmente com suas obrigações, nada constando que a desabone técnica e comercialmente, até a presente data.

[cidade], em XX de XXXX de 201X.

ASSINATURA/CARIMBO