



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS  
PRAÇA CÍVICA, 300 - Bairro CENTRO - CEP 74003-010 - Goiânia - GO - www.tre-go.jus.br

### CONTRATO - SECNT

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA, SUSTENTAÇÃO E ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, DE FORMA CONTINUADA, QUE ENTRE SI CELEBRAM O **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS** E A EMPRESA **ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA**.

### CONTRATO TRE/GO Nº 07/2025

SEI nº 24.0.000001375-3

A **UNIÃO**, por intermédio do **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS**, situado na Praça Cívica nº 300 - Centro, cidade de Goiânia, Estado de Goiás, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas sob o nº 05.526.875/0001-45, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado por seu Diretora-Geral em Substituição, **LOIRÍ SCHWINGEL**, matrícula funcional nº 5101620 e, de outro lado, a empresa **ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 85.240.869/0001-66, estabelecida na Rua Sete de Setembro, nº 16 - Bairro Kobrasol, São José/SC - CEP 88.102-030, telefone (48) 3203-7100 Ramal 7157, e-mail institucional governo@ilhaservice.com.br, neste ato representada por **ALCIDES DE BRIDA NETO**, já qualificado nos autos, daqui por diante denominada **CONTRATADA**, têm, entre si, justo e avençado, e celebram, em conformidade com o disposto na **Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021**, o presente contrato de prestação de serviços, mediante as seguintes cláusulas e condições:

### CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1. O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços contínuos de técnicos especializados em operação de infraestrutura, sustentação e atendimento ao usuário de tecnologia da informação e comunicação, englobando atendimento na central de serviços (*service desk*), suporte técnico a usuários (1º, 2º e 3º níveis), sustentação de aplicações e de infraestrutura de TIC e suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica, para o Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, nos termos e condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo deste contrato.

### CLÁUSULA SEGUNDA - DA DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR E DO SUPORTE LEGAL

2. A presente contratação obedecerá ao estipulado neste Contrato e no Termo de Referência, bem como ao estabelecido no ato convocatório da licitação que lhe deu origem Pregão Eletrônico TRE-GO nº 90005/2025, e nas obrigações assumidas pela **CONTRATADA** através da proposta firmada em 28/02/2025, constante do documento nº 1055546 anexado ao Processo SEI nº 24.0.000001375-3, dirigida ao **CONTRATANTE**, documentos que, independentemente de transcrição, integram e complementam o presente instrumento, celebrado nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, observadas as alterações posteriores.

### CLÁUSULA TERCEIRA - DO VALOR CONTRATUAL

3.1. Os valores da contratação são os consignados na tabela abaixo:

| OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO |                       |                                           |      |               |                  |                  |
|-----------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------|------|---------------|------------------|------------------|
| GRUPO                                               | ITEM                  | DESCRIÇÃO                                 | QTD  | UND DE MEDIDA | VALOR UNITÁRIO   | VALOR TOTAL      |
| ÚNICO                                               | 1                     | Serviços Ordinarios (Itens 1 a 4)         | 12   | Meses         | R\$ 109.938,02   | R\$ 1.319.256,24 |
|                                                     |                       | Diárias*                                  | 250  | Und           | R\$ 330,00       | R\$ 82.500,00    |
|                                                     |                       | Serviços adicionais - Sábados             | 1152 | Horas         | R\$ 25,00        | R\$ 28.800,00    |
|                                                     |                       | Serviços adicionais - Domingos e Feriados | 1584 | Horas         | R\$ 35,00        | R\$ 55.440,00    |
|                                                     | VALOR GLOBAL - ITEM 1 |                                           |      |               | R\$ 1.485.996,24 |                  |

| OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO |   |                      |        |     |                  |                |
|-----------------------------------------------------|---|----------------------|--------|-----|------------------|----------------|
|                                                     | 2 | Serviços sob demanda | 10.000 | UST | R\$ 21,50        | R\$ 215.000,00 |
| VALOR GLOBAL - ITEM 2                               |   |                      |        |     | R\$ 215.000,00   |                |
| VALOR GLOBAL ANUAL ESTIMADO (Item 1 + 2)            |   |                      |        |     | R\$ 1.700.996,24 |                |

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

3.3. O **valor anual estimado** da contratação é de **R\$ 1.700.996,24 (um milhão, setecentos mil, novecentos e noventa e seis reais e vinte e quatro centavos)**.

#### CLÁUSULA QUARTA - DA REPACTUAÇÃO DOS VALORES DOS SERVIÇOS ORDINÁRIOS E DO REAJUSTE DOS SERVIÇOS SOB DEMANDA

4.1. Os preços referentes aos serviços ordinários poderão ser repactuados, mediante negociação, após o interregno de um ano, considerando-se a data do início da vigência do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, que estipular o salário vigente à época da apresentação da proposta, cabendo à CONTRATADA apresentar a devida justificativa e demonstrar analiticamente a variação dos componentes de custo da proposta, de acordo com planilha de custos e formação de preços, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, com a comprovação de registro na Delegacia Regional do Trabalho.

4.2. Caberá à CONTRATADA a iniciativa e o encargo da apresentação da memória de cálculo da repactuação encontrados, a ser aprovado pelo TRE-GO.

4.3. Ocorrendo a primeira repactuação, as subsequentes observarão a anualidade, que será contada a partir do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

4.4. Por ocasião da repactuação, poderão ser contemplados todos os componentes de custo do contrato que tenham sofrido variação, desde que haja uma demonstração analítica devidamente justificada e comprovada.

4.5. Não será admitida a inclusão, por ocasião da repactuação, de qualquer item de custo não previsto nos componentes apresentados originariamente na proposta, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

4.6. A proposta de repactuação, dependerá de iniciativa da CONTRATADA e deverá ser apresentada antes da assinatura do termo de prorrogação do contrato ou, se for o caso, do encerramento do ajuste, sob pena de preclusão do direito de repactuar.

4.7. Na hipótese de não haver requerimento de repactuação até a data da assinatura do termo aditivo de prorrogação da vigência contratual, a CONTRATADA deverá, sob pena de preclusão, ressaltar, o seu direito a repactuar. A partir da ressalva, a formalização do pedido de repactuação deverá ocorrer até a data da assinatura do termo de prorrogação subsequente.

4.8. A inércia da CONTRATADA em ressaltar seu direito ou em solicitar a repactuação, no prazo estipulado, implicará a preclusão do direito à repactuação e ao recebimento dos valores retroativos a que eventualmente faria jus.

4.9. A repactuação e o reajuste serão formalizadas por meio de **Apostilamento**.

4.10. O pedido de repactuação deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação ou encerramento contratual, sob pena de preclusão, devendo ser protocolado no seguinte e-mail: **sepex-lista@tre-go.jus.br**.

4.11. Os preços pactuados, para o item 5 (UST) e outros componentes, não alcançado pela planilha de custos, serão **reajustados**, observado o interregno mínimo de um ano, a contar da **data do orçamento estimado em 16/01/2025** (ID 1020939), aplicando-se a variação do ICTI – Índice de Custo de Tecnologia da Informação calculado pelo IPEA – Fundação do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada.

4.12. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado em substituição o que vier a ser determinado pela legislação em vigor, à época.

4.13. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial para reajustamento dos preços.

#### CLÁUSULA QUINTA - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR):

5.1. O pagamento referente à prestação dos serviços dos itens 1 a 4 será efetuado mensalmente, sem qualquer acréscimo financeiro, mediante depósito bancário após a apresentação da nota fiscal/fatura relativa à prestação dos serviços executados no mês imediatamente anterior ao da sua emissão, observada a ordem cronológica estabelecida no art. 141 da 14.133/2021.

5.2. A equipe de fiscalização deve assegurar o cumprimento das condições contratuais por meio da observância ao fluxo de gestão do contrato, bem como aferir os níveis de serviços executados, documentando-os nos relatórios de acompanhamento e reportando-os ao gestor para fins de emissão dos termos de recebimento.

5.3. O pagamento deverá ser calculado em função da quantidade de profissionais alocados para cada perfil profissional conforme previsto na Ordem de Serviço e a efetiva execução dos serviços (em observância à Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023), aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis mínimos de serviço e indicadores de desempenho mínimos, bem como das demais obrigações contratuais.

5.4. Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:

$$Fm = VMS - NMS$$

Onde:

Fm = é o faturamento mensal a ser pago à contratada;

VMS = é o valor mensal dos serviços estabelecido em contrato;

NMS = é o ajuste (redução/glosa) em função dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviços.

5.4.1. Os ajustes (NMS) serão aplicados mediante análise do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, a partir dos quais será calculado o valor mensal de acordo com as respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas nos referidos documentos.

5.4.2. Os ajustes (glosas) nos pagamentos em decorrência do não atingimento aos níveis mínimos de serviços serão limitados à margem de tolerância definida em 30% sobre o valor mensal da fatura, em que eventual saldo devedor, que ultrapasse essa margem, será aplicada na fatura do mês subsequente, à exceção do último mês de vigência do contrato. (Obs.: margem de tolerância máxima definida conforme item 12.2.5 da Portaria SGD/MGI nº 1070/2023).

5.5. Dessa forma, os valores apresentados na proposta vencedora do certame de contratação corresponderão aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a empresa CONTRATADA prestar os serviços integralmente e alcançar êxito em todos os indicadores de níveis mínimos de serviço e desempenho.

5.6. Com respeito aos prazos de aferição, contestação, emissão de parecer e pagamento da fatura, a CONTRATADA terá 05 (cinco) dias úteis contados a partir do primeiro dia útil após o término do período de apuração mensal para conferência e envio do Relatório Geral de Faturamento para a CONTRATANTE. A CONTRATANTE terá até 10 (dez) dias corridos contados a partir do recebimento do Relatório Geral de Faturamento para aprovar o relatório e autorizar a emissão da fatura ou para efetuar a contestação do relatório. Caso haja contestação, a CONTRATADA terá 05 (cinco) dias úteis contados a partir do recebimento para realizar os reparos no relatório ou para se justificar. Somente após a aprovação do relatório e a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo a CONTRATADA poderá emitir a fatura.

#### CLÁUSULA SEXTA - DO PAGAMENTO

6. 1. O pagamento dos valores contratados, será efetivado pelo **CONTRATANTE**, mediante ordem bancária creditada em conta corrente, até o 10º (décimo) dia útil, contados do ateste da fatura/nota fiscal protocolada na sede do **TRE-GO**, em Goiânia-GO, cumprindo-se observar:

6.1.1. O prazo para pagamento da nota fiscal/fatura ficará suspenso durante os períodos de indisponibilidade do sistema informatizado de tramitação processual do **CONTRATANTE**;

6.2. Constitui condição para a fatura/nota fiscal ser atestada a verificação, pelo **CONTRATANTE**, da conformidade dos serviços executados, acompanhada de cópias dos Relatórios de Fiscalização e dos Termos de Recebimento.

6.3. não sendo satisfeita a condição acima, a fatura/nota fiscal apresentada não será atestada, obstando o pagamento, por culpa exclusiva da **CONTRATADA**, até que seja saneada a situação, sem prejuízo do previsto na Cláusula Décima Quarta, e demais cominações legais, conforme o caso.

6.4. A **CONTRATADA** deverá apresentar documento para liquidação da despesa que possibilite a retenção dos tributos respectivos, sem rasuras, em letra legível, fazendo constar deste o número de sua conta bancária, o nome do banco e respectiva agência;

6.5. A Nota Fiscal de Serviços deverá ser emitida, obrigatoriamente, no mês subsequente à prestação do serviço, após a autorização do Fiscal Técnico e encaminhada para pagamento, acompanhada de cópias dos Relatórios de Fiscalização e dos Termos de Recebimento, para que seja feito o pagamento correspondente.

6.5.1. Caso a apuração dos níveis mínimos de serviços provoquem considerável atraso na definição do valor a ser pago no seu respectivo mês, os ajuste (glosas) decorrentes de sua apuração, poderão ser descontadas na fatura do mês posterior, exceto no último mês do contrato.

6.6. Havendo erro na nota fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, ela será devolvida à empresa pelo fiscal administrativo do contrato, e o pagamento ficará pendente até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou a reapresentação do documento fiscal não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

6.7. A CONTRATADA deverá indicar na Nota Fiscal/Fatura o número do Contrato firmado com o TRE-GO e o período de faturamento ao qual a nota se refere, bem como deverá discriminar os valores por item.

6.8. Para a efetivação do pagamento por parte da Contratante, além das exigências constantes do Edital e do Contrato, deverá a Contratada apresentar:

a) comprovante de pagamento de salários dos profissionais que prestaram serviços nas dependências da Contratante, no prazo previsto em Lei, referente ao mês a que se refere a nota fiscal/fatura;

b) cópia do comprovante de recolhimento da contribuição previdenciária estabelecida para o empregador e seus empregados, do mês anterior ao que se refere a nota fiscal/fatura;

c) cópia do comprovante de recolhimento do FGTS, referente ao mês anterior ao que se refere a nota fiscal/fatura;

d) comprovante de fornecimento de vale-transporte do mês posterior ao que se refere à nota fiscal/fatura (caso oferecido este tipo de benefício);

e) comprovante de fornecimento de auxílio-alimentação, do mês posterior ao que se refere a nota fiscal/fatura (caso oferecido este tipo de benefício).

6.9. O pagamento dos serviços prestados no último mês de vigência contratual somente ocorrerá após a comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas por parte da Contratada, haja vista a implicação da responsabilidade subsidiária da Contratante, quanto àquelas obrigações (art. 121 da Lei nº 14.133/2021 e Súmula nº 331 do TST). A aplicação do disposto neste item não gerará reajustamento de preços.

6.10. Condiciona-se o pagamento, ainda, à declaração da Fiscalização do Contrato de que os serviços foram executados na forma avançada.

6.11. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigido, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

6.12. O processo de pagamento referente aos serviços mensais ocorrerá mediante a emissão de Termo de Aceite pelo Fiscal do Contrato no TRE, em até 2 (dois) dias úteis, à vista da Nota Fiscal apresentada pela contratada.

6.13. Por ocasião do pagamento, deverá ser verificada a regularidade da Contratada perante a Fazenda Nacional (Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União), o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (Certificado de Regularidade do FGTS – CRF), a Justiça Trabalhista (Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT) e a Fazenda Municipal (Certidão de Quitação de Tributos Municipais ou Certidão que comprove a regularidade com o ISS, emitida pelo órgão competente), admitida certidão positiva com efeito de negativa ou outra equivalente na forma da lei.

6.14. A fatura/nota fiscal deverá estar acompanhada, caso não estejam disponíveis nos sites das entidades emissoras, das certidões comprobatórias da regularidade da **CONTRATADA** perante a Justiça do Trabalho, o Instituto Nacional de Seguridade Social, o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e a Fazenda Nacional;

6.15. O **CONTRATANTE**, a cada pagamento, realizará consulta ao SICAF e à Justiça do Trabalho, para verificar a manutenção das condições de habilitação e regularidade trabalhista e fiscal;

6.16. Constatando-se a situação de irregularidade da **CONTRATADA**, o **CONTRATANTE** providenciará sua advertência, por escrito, no sentido de que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize a sua situação ou, no mesmo prazo, apresente a sua defesa;

6.17. O prazo do parágrafo anterior poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Administração;

6.18. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal e trabalhista a inadimplência da **CONTRATADA**, bem como a existência de pagamento(s) a ser(em) efetuado(s) pela Administração, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários a garantir o recebimento de seus créditos;

6.19. Persistindo a(s) irregularidade(s), a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual, assegurados à **CONTRATADA** o contraditório e ampla defesa;

6.20. Havendo a efetiva prestação de serviços, desde que, e a partir de quando, a nota fiscal/fatura apresentada preencha os requisitos para ser atestada, os pagamentos serão realizados, até que se decida acerca da rescisão ou manutenção contratual, caso a **CONTRATADA** não regularize sua situação junto ao SICAF e/ou Justiça do Trabalho;

6.21. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela autoridade máxima do **CONTRATANTE**, não será rescindida esta contratação, no caso de inadimplência perante o SICAF e/ou Justiça do Trabalho;

6.22. O **CONTRATANTE** pode deduzir dos pagamentos devidos à **CONTRATADA**, nos termos fixados nos artigos 368 a 380 da Lei nº 10.406/2002, quaisquer valores correspondentes a multas e/ou indenizações/ressarcimentos aplicados a esta;

6.23. O pagamento será efetuado de acordo com o CNPJ sob o qual será emitida a nota fiscal/fatura, que será o mesmo habilitado no Pregão Eletrônico nº 90005/2025, facultando-se o pagamento à filial desde que seja apresentada a documentação desta no citado prélio licitatório e previamente comprovada a sua regularidade fiscal e trabalhista;

6.24. No caso de eventual atraso de pagamento, desde que a **CONTRATADA** não tenha concorrido de alguma forma para tanto, será devida compensação financeira, apurada a partir da data de seu vencimento até a do efetivo pagamento, calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

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 a ser paga.

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

|                 |                          |                       |
|-----------------|--------------------------|-----------------------|
| <b>I = (TX)</b> | <b>I = (6/100) / 365</b> | <b>I = 0.00016438</b> |
|-----------------|--------------------------|-----------------------|

TX = Percentual da taxa anual = 6%

#### CLAÚSULA SÉTIMA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

7. As despesas com a execução deste contrato correrão, no presente exercício, por conta do Programa de Trabalho **02.122.0033.20GP.0001** – Julgamento de Causas e Gestão Administrativa na Justiça Eleitoral – no Estado de Goiás, natureza de despesa 339040-10, GND/Plano Interno: 3 (OUTRAS DESPESAS CORRENTES) - **TIC APOIO**, PTRES 167818, reservada mediante a emissão do pré-empenho **2025PE000017**, compromissada pela nota de empenho nº 2025NE000200 emitida em 17/03/2025.

#### CLAÚSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA E DA PRORROGAÇÃO

8.1. O prazo de vigência da contratação é de **24 (vinte e quatro) meses**, contados a partir da data de sua assinatura, *prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.*

8.2. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com a contratada.

#### CLAÚSULA NONA – DO MODELO DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAL

9. Os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições da contratação, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, em anexo.

#### CLAÚSULA DÉCIMA – DA SUBCONTRATAÇÃO

10. Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio ou subcontratação.

#### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

11.1. São obrigações do Contratante:

11.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com o contrato e seus anexos;

11.3. Cumprir os prazos e condições estabelecidas no Termo de Referência;

11.4. Notificar a Contratada, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

11.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela Contratada;

11.6. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

11.7. Efetuar o pagamento à Contratada do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

11.8. Aplicar à Contratada as sanções previstas na lei e neste Contrato;

11.9. Cientificar a Administração do TRE/GO para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pela Contratada;

11.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

11.10.1 A Administração terá o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir; admitida a prorrogação motivada, por igual período.

11.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pela contratada no prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

11.12. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

12.2. A CONTRATADA deverá monitorar constantemente as formas de mensuração de desempenho estabelecidas, buscando o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos pelos indicadores contidos no **Anexo B – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)**, e justificando, quando necessário, os casos de não atendimento;

12.3. Manter preposto aceito pela Administração para representá-lo na execução do contrato. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

12.4. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior ([art. 137, II](#));

12.5. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

12.6. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

12.7. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o [Código de Defesa do Consumidor \(Lei nº 8.078, de 1990\)](#), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;

12.8. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do [artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021](#);

12.9. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede da contratada; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

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

12.11. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;

12.12. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento;

12.13. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

12.14. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;

12.15. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

12.16. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere;

12.17. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

12.18. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

12.19. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação ([art. 116](#));

12.20. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas ([art. 116, parágrafo único](#));

12.21. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

12.22. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no [art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021](#);

12.23. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante.

### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

13.1. As partes deverão cumprir a [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 \(LGPD\)](#), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

13.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do [art. 6º da LGPD](#).

13.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

13.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pela Contratada.

13.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do [art. 15 da LGPD](#), é dever da contratada eliminá-los, com exceção das hipóteses do [art. 16 da LGPD](#), incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

13.6. É dever da contratada orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

13.7. A Contratada deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

13.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo a Contratada atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

13.9. A Contratada deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

13.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados ([LGPD, art. 37](#)), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

13.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

13.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

13.12. Os contratos e convênios de que trata o [§ 1º do art. 26 da LGPD](#) deverão ser comunicados à autoridade nacional.

### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. Comete infração administrativa, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), a contratada que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;



h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

14.2. Serão aplicadas à contratada que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

a) **Advertência**, quando a contratada der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

b) **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

c) **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

d) **Multa**:

**d.1** de 0,5% (meio cinco por cento) até o máximo de 30% (trinta por cento) do valor do contrato, aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 156 da L. 14.133/21, observados as situações descritas no seu § 1º:

**d.2** até o máximo de 30% (trinta por cento) do valor do contrato, **observados as circunstâncias e os limites previstos nos §§ 1º a 3º do art. 156 da L. 14.133/21**, aplicada ao responsável por qualquer das seguintes infrações administrativas:

I - dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

II - dar causa à inexecução total do contrato;

III - não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

IV - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

V - apresentar declaração ou documentação falsa para a seleção da proposta ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

VI - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

VII - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n. 12.846, de 1º de agosto de 2013.

**d.3 Moratória** de 0,5 % (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o **valor da parcela inadimplida**, até o limite de dias 15 (quinze) dias;

**d.4 Moratória** de 0,05 (meio décimo por cento) por dia de atraso injustificado **sobre o valor total do contrato**, até o máximo de 1,5% (um e meio por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

I. O atraso superior autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o [inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021](#).

**d.5 Compensatória**, para as infrações descritas nos incisos IV a VII do item 12.1.2: de 5,00% (cinco por cento) a 30,0% (trinta por cento) do valor do Contrato .

**d.6 Compensatória**, para a **inexecução total** do contrato prevista no inciso II , alínea d.2 do item 14.2: de 5,00% (cinco por cento) a 30,0% (trinta por cento) do valor do Contrato.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

15.1 A CONTRATADA apresentará, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contado da assinatura do contrato, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, garantia à execução contratual correspondente 5% do valor contratual, em uma das modalidades previstas no artigo 96 e seguintes da Lei 14.133 de 1º de abril de 2021;

15.2 Em caso opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária terá prazo de um mês, contado da autorização da dispensa de licitação, para sua apresentação, que deve ocorrer antes da assinatura deste contrato.

15.3 A garantia estabelecida no item deverá assegurar qualquer que seja a modalidade apresentada, o pagamento de:

15.3.1 Prejuízo advindo do não-cumprimento do objeto do contratual e/ou do não adimplemento das obrigações nele previstas;

15.3.2 Ressarcimento à Administração, no caso de rescisão contratual ocorrida por culpa da Contratada;

15.3.3 Prejuízos causados à Administração ou a terceiros decorrentes de culpa ou dolo durante a execução contratual;

15.3.4 Multas moratórias e/ou punitivas aplicadas à Contratada, ainda que não aplicadas cumulativamente com a rescisão contratual;

15.3.5 Obrigações trabalhistas, fiscais, sociais, e previdenciárias de qualquer natureza não honradas pela Contratada;

15.3.6 Verbas rescisórias que não tenham sido quitadas pela Contratada em até 30 (trinta) dias após o término da vigência ou da rescisão contratual;

15.4 A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

15.5 Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

15.6 No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do [artigo 827 do Código Civil](#).

15.7 No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

15.8 Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data em que for notificada.

15.9 O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

15.10 O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais ([art. 137, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

15.11 Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do [art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022](#).

15.12 Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato;

15.13 A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

15.14 A garantia somente será liberada ante a comprovação de que o contratado pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação, sendo que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia deverá ser utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, observada a legislação que rege a matéria;

15.15 Também poderá haver liberação da garantia se a empresa comprovar que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho;

15.16 Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, a Administração Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação:

a) do pagamento das respectivas verbas rescisórias ou

b) da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços.

15.16 O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções ao contratado.

15.17 O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Contrato.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

16.1. O contrato pode ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no [artigo 137 da Lei nº 14.133/21](#), bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

16.1.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os [artigos 138 e 139](#) da mesma Lei.

16.1.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a rescisão se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

16.2. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório ([art. 131, caput, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

16.3. A Administração terá a opção de extinguir o contrato, sem ônus, quando não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

17. As regras e práticas de sustentabilidade a serem observadas são as determinadas pela Instrução Normativa nº 01/2010-SLTI/MPOG, de 19 de janeiro de 2010, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal, naquilo que couber para a presente contratação.

#### CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DOS CASOS OMISSOS

18. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na [Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor](#) – e normas e princípios gerais dos contratos.

#### CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS ALTERAÇÕES

19.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#).

19.2. A contratada é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

19.3. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo

o, na forma do [art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

#### CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA PUBLICAÇÃO



20. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no [art. 94 da Lei 14.133, de 2021](#), bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao [art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011](#), c/c [art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012](#).

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO FORO**

21. Fica eleito o Foro da Justiça Federal em Goiânia/GO, Seção Judiciária de Goiás, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme [art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21](#).

E por estarem deste modo acordadas, as partes mandaram redigir o presente instrumento, que, lido e achado conforme, será assinado pelos representantes dos contratantes, na forma digital, sendo anexada ao Processo SEI nº 24.0.000001375-3.

Gabinete da Diretoria-Geral do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, na data registrada na assinatura eletrônica.

Assinatura eletrônica  
**LOIRÍ SCHWINGEL**  
DIRETORA-GERAL DO TRE/GO  
*Em Substituição*  
CONTRATANTE

Assinatura eletrônica  
**ALCIDES DE BRIDA NETO**  
ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA  
CONTRATADA

**ANEXO DO CONTRATO - TERMO DE REFERÊNCIA**

**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS  
DE SUPORTE TÉCNICO A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.**

**1. DO OBJETO**

**1.1. Definição do Objeto**

1.1.1. Contratação de empresa para prestação de **serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura, sustentação e atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação**, de forma continuada, englobando atendimento na central de serviços (*service desk*), suporte técnico a usuários (1º, 2º e 3º níveis), sustentação de aplicações e de infraestrutura de TIC e suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica, para o Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, pelo período de 24 (vinte quatro) meses, admitida prorrogação nos termos da lei 14.133/2021.

1.1.2. Os números de referência do CATSER para esta contratação são 26980 e 27014.

**2. DESCRIÇÃO DETALHADA DA SOLUÇÃO**

2.1. O serviços descritos neste Termo de Referência, na ausência de um modelo próprio para o Judiciário Federal, se utilizam, como referência, do modelo de contratação de serviços e operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal, instituído pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de Junho de 2023, com as alterações promovidas pela Portaria SGD/MGI nº 6.680 de 4 de outubro de 2024 (<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/portaria-sgd-mgi-1070-de-1-de-junho-de-2023>).

2.2. Os itens listados na Tabela abaixo, compõem o objeto desta licitação e deverão atender as especificações definidas no **item 4** deste Termo de Referência e **Anexo A**.

| Grupo | Item | Descrição                                                                               | Catser | Unidade de Pagamento* |
|-------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------------|
| 1     | 1    | Operação da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º nível                        | 26980  | VAL/MÊS               |
|       | 2    | Suporte técnico de 2º nível a usuários de tecnologia da informação                      | 26980  | VAL/MÊS               |
|       | 3    | Suporte especializado às equipes de gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica | 27014  | VAL/MÊS               |

|   |                                                    |       |         |
|---|----------------------------------------------------|-------|---------|
| 4 | Sustentação de aplicações (sistemas de informação) | 26014 | VAL/MÊS |
| 5 | Serviço de suporte técnico sob demanda             | 26980 | UST     |

\* VAL/MÊS = Valor fixo mensal

**2.2.1. Operação da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º nível** (Grupo 1 - Item 1).

**2.2.1.1** Serviço de atendimento na Central de Serviços (Service Desk) para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas compreendendo atividades de suporte técnico remoto de 1º Nível, a usuários de soluções de TIC do TRE-GO, abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários. Este serviço deverá suprir a Central de Serviços da STI do TRE-GO, responsável por gerir todo o ciclo de vida dos chamados, conforme melhores práticas preconizadas pelo ITIL, como ponto único de contato.

**2.2.2. Suporte técnico de 2º nível a usuários de tecnologia da informação** (Grupo 1 - Item 2).

**2.2.2.1.** Suporte técnico remoto e presencial de 2º nível aos usuários de tecnologia da informação, para realizar ações preditivas, preventivas e corretivas de incidentes e requisições, inclusive de sistemas eleitorais e processamento do cadastro eleitoral, além de suporte à infraestrutura de TIC, como instalação e configuração de equipamentos e softwares; parametrização, customização e otimização de softwares aplicativos e ativos de rede; procedimentos pertinentes a dados e serviços dos usuários, como backup e restore; acompanhamento técnico em eventos, sessões plenárias remotas e/ou presenciais, abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento das solicitações dos usuários.

**2.2.3. Suporte especializado às equipes de gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica** (Grupo 1 - Item 3).

**2.2.3.1** Suporte especializado às equipes de sustentação da infraestrutura, com especialidades nas áreas de redes de computadores, ambiente de clusters, virtualização, kubernetes, orquestração de containeres, gestão de servidores Microsoft e Linux, serviços de backup, ferramentas de cibersegurança, dentre outros relacionados.

**2.2.4. Sustentação de aplicações - sistemas de informação** (Grupo 1 - Item 4).

**2.2.4.1** Sustentação a sistemas web e cliente/servidor, em produção e em desenvolvimento, com atuação em intervenções em linhas de código nas estruturas de sistemas (backend) e interface com o usuário (frontend), abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários.

**2.2.5. Serviço de suporte técnico sob demanda – variável em UST** (Grupo 1 - Item 5)

**2.2.5.1.** Realização de tarefas temporárias com escopo definido e planejado para procedimentos no ambiente de TIC, mediante emissão de Ordem de Serviço específica, para serviços especializados e complexos na área de redes, clusters, virtualização, kubernetes, gestão de servidores Microsoft e Linux, serviços de backup, ferramentas de cibersegurança, que necessite de certificação exclusiva.

**2.2.5.2.** Também visa a contratação esporádica de suporte sob demanda a eventos externos, visita a cartórios, postos de atendimento ao eleitor para resolução de problemas e/ou em casos recorrentes de problemas na infraestrutura de TIC que não possam ser solucionadas de forma remota.

**2.2.5.3.** Outras atividades sazonais por demanda, também ocorrem por ocasião das eleições, principalmente nos 45 dias anteriores, quando é necessário a mobilização de uma equipe remota ou presencial, com envio aos cartórios eleitorais, tendo como objetivo auxiliar nas atividades de geração de mídias, carga e lacre das urnas e organização do ambiente de totalização.

**2.2.5.4.** As atividades deste item não exigem pessoal pré-alocado, oferecendo prazo à CONTRATADA para indicação de técnicos capacitados para executar demandas presentes no Catálogo de Serviços pré-definido.

**2.2.5.5.** As tarefas de demanda são diversas das rotineiras, mesmo quando se enquadrarem na mesma área de especialidade.

**3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO****3.1. Justificativa:**

**3.1.1.** Os serviços a serem contratados são aqueles que apoiam a realização das atividades essenciais ao cumprimento da missão institucional do órgão, sendo permitida a execução indireta, conforme dispõe o Decreto nº 9.507/2018.

**3.1.2.** Atualmente, essa necessidade é suprida pelo Contrato TRE-GO nº 05/2020, com vencimento no dia 16/03/2025, não sendo mais possível sua prorrogação.

**3.1.3.** É notório que a constante demanda por inovações, automação e digitalização de processos, além da necessidade de garantia da segurança da informação, tem pressionado os órgãos públicos por maiores investimentos em recursos de tecnologia da informação e aumento do orçamento de custeio para manutenção dos serviços que sustentam os sistemas e infraestrutura tecnológica.

**3.1.4.** Neste cenário, o quadro de pessoal de tecnologia da informação, na Justiça Eleitoral, não acompanhou esse crescimento do uso de tecnologias, além do fato de que, há muitos anos, essa força de trabalho já vem sendo complementada por alocação de serviços terceirizados de mão de obra.

**3.1.5.** De todo modo, conforme cálculos realizados de acordo com metodologia disponibilizada pelo Conselho Nacional de Justiça, na Resolução nº 370/2020, hoje o déficit de profissionais da área de tecnologia da informação no TRE-GO já alcança o quantitativo de 30 servidores, para compor um quadro mínimo necessário.

**3.1.6.** Importante destacar que o TRE-GO conta com aproximadamente 1500 usuários de tecnologia da informação, com um parque de microinformática composta por 1500 estações de trabalho, 400 impressoras, além de acessórios, como monitores extras, webcams, scanners etc.

**3.1.7.** A parte de infraestrutura conta com aproximadamente 200 links de dados, 12 equipamentos hosts, que sustentam mais de 200 servidores de aplicação, banco de dados, dentre outros serviços. Além do Datacenter principal, o TRE-GO conta, ainda, com um outro datacenter funcionando como site backup.

**3.1.8.** Dentre os serviços oferecidos pela Secretaria de Tecnologia da informação, se encontram serviços de e-mail, servidor de arquivos, pacotes de escritório, serviços de videoconferência, sistema de processo judicial e administrativo, além de outros mais de 130 softwares próprios e de terceiros, dentre sistemas e aplicações administrativas, eleitorais e judiciais. A sustentação e suporte destes serviços e sistemas resultam em mais de 20.000 chamados técnicos por ano, dentre incidentes e requisições de serviços.

**3.1.9.** Assim, o incremento da força de trabalho nesta área de tecnologia da informação, com execução indireta dos serviços, se mostra essencial para garantia da continuidade dos serviços de negócios suportados pelas equipes técnicas especializadas da Justiça Eleitoral.

### **3.2. Objetivos a serem alcançados**

**3.2.1.** A presente contratação tem por objetivo a prestação continuada dos serviços para suporte à infraestrutura e operações de tecnologia da informação do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás através do cumprimento de Níveis Mínimos de Serviço com pagamento fixo mensal, buscando aplicar as boas práticas de mercado, como o framework ITIL, visando principalmente melhorar a percepção dos usuários internos e externos quanto a qualidade da entrega dos serviços de TI.

### **3.3. Os benefícios diretos e indiretos**

**3.3.1.** A presente demanda pretende obter os seguintes benefícios diretos:

- a) Melhoria na eficiência operacional da Secretaria de Tecnologia da Informação;
- b) Atendimento às necessidades de suporte dos usuários de tecnologias e dos gestores das áreas técnicas, que terão serviços especializados à disposição;
- c) Aprimorar o atual modelo de operação e sustentação da infraestrutura de TI; e
- d) Aumentar o grau de satisfação dos usuários internos, com os serviços de suporte prestados.

**3.3.2.** Já os benefícios indiretos se traduzem na adoção de práticas mais eficientes de entrega dos serviços de tecnologia da informação, bem como na agilidade e qualidade dos serviços prestados aos usuários finalísticos da Justiça Eleitoral de Goiás.

### **3.4. Alinhamento Estratégico**

**3.4.1.** No âmbito do Planejamento Estratégico da Justiça Eleitoral de Goiás 2021-2026 a contratação está em consonância com o seguinte Objetivo Estratégico:

- a) Objetivo Estratégico 10 - Fortalecer a Estratégia Nacional de TIC e de Proteção de Dados e
- b) Iniciativa 35 - Implementar as iniciativas do PDTIC 2021-2026.

**3.4.2.** Quanto ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2021-2026, a contratação está também alinhada com os seguintes Objetivos Estratégicos:

- a) Objetivo Estratégico 01 - Promover a eficácia na execução das eleições informatizadas;
- b) Objetivo Estratégico 02 - Primar pela satisfação do usuário de TIC e
- c) Objetivo Estratégico 09 - Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas; e está prevista no Plano de Contratações Anual 2024.

**3.4.3.** Fazendo referência também aos Objetivos Estratégicos estabelecidos na Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) conforme resolução nº 370, de 28 de janeiro de 2021, encontra-se alinhamento com o seguinte objetivo:

- a) Objetivo 6: Aprimorar as Aquisições e Contratações;
- b) Objetivo 7: Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados;
- c) Objetivo 8: Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas.

### **3.5. Referência aos Estudos Preliminares**

**3.5.1.** Este Termo de Referência foi elaborado considerando o Documento de Oficialização da Demanda (DOD) apresentado pela Secretaria de Tecnologia da Informação e os Estudos Preliminares constantes do Processo SEI nº 24.0.000001375-3 (docs. 0713500 e 0713500).

### **3.6. Relação entre a demanda prevista e a quantidade de serviços a serem contratados**

**3.6.1.** Para dimensionamento da demanda a ser suprida, o TRE-GO conta com aproximadamente **1500 usuários** de tecnologia da informação, com um parque de microinformática composta por **1500 estações de trabalho, 400 impressoras, além de acessórios, como monitores extras, webcams, scanners etc.**

**3.6.2.** A parte de infraestrutura conta com aproximadamente **200 links de dados, 12 equipamentos hosts**, que sustentam mais de **200 servidores de aplicação, banco de dados, dentre outros serviços**. Além do **Datacenter principal**, o TRE-GO conta, ainda, com um outro **datacenter funcionando como site backup**.

**3.6.3.** Dentre os serviços oferecidos pela Secretaria de Tecnologia da informação, se encontram **serviços de e-mail, servidor de arquivos, pacotes de escritório, serviços de videoconferência, sistema de processo judicial e administrativo, além de outros mais de 130 softwares**, dentre sistemas e aplicações administrativas, eleitorais e judiciais, próprias e de terceiros. A sustentação e suporte destes serviços e sistemas resultam em mais de **20.000 chamados técnicos por ano**, dentre incidentes e requisições de serviços.

**3.6.4.** Importante destacar também, que durante o período eleitoral (15 de agosto ao final de outubro dos anos pares), metade da força de trabalho disponível necessita realizar plantões em finais de semana, bem como todos os profissionais alocados precisam prestar seus serviços no dia e véspera das eleições.

**3.6.5.** Outro insumo importante para o dimensionamento da quantidade de serviços a serem contratados é o Catálogo de Serviços prestados pela área técnica da CONTRATANTE, que ficará disponível para verificação durante a visita de vistoria técnica prevista no **item 10.13**.

**3.6.5.** Para o **Serviço de Operação da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º nível**, a demanda será no serviço de atendimento na Central de Serviços (Service Desk) com sua organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas compreendendo atividades de suporte técnico remoto de 1º Nível, a usuários de soluções de TIC do TRE-GO, abrangendo a execução de rotinas

periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários.

**3.6.6.** A CONTRATADA deverá suprir a Central de Serviços da STI do TRE-GO, responsável por gerir todo o ciclo de vida dos 20.000 chamados previstos anualmente conforme melhores práticas preconizadas pelo ITIL, como ponto único de contato.

**3.6.7.** No **Suporte técnico de 2º nível a usuários de tecnologia da informação**, a demanda consiste no suporte técnico remoto e presencial aos usuários de tecnologia da informação, para realizar ações preditivas, preventivas e corretivas de incidentes e requisições, inclusive de sistemas eleitorais e processamento do cadastro eleitoral, além de suporte à infraestrutura de TIC, como instalação e configuração de equipamentos e softwares; parametrização, customização e otimização de softwares aplicativos e ativos de rede; procedimentos pertinentes a dados e serviços dos usuários, como backup e restore; acompanhamento técnico em eventos, sessões plenárias remotas e/ou presenciais, abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento das solicitações dos usuários.

**3.6.8.** Quanto ao **Suporte especializado às equipes de gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica**, há uma necessidade a ser suprida, de manutenção e suporte às equipes de infraestrutura, com especialidades nas áreas de redes de computadores, virtualização, kubernetes, gestão de containeres, gestão dos ambientes servidores Microsoft e Linux, serviços de backup, ferramentas de cibersegurança, dentre outros relacionados.

**3.6.9.** Com relação a **Sustentação de aplicações**, há uma necessidade de apoio à sustentação a sistemas web e cliente/servidor, em produção e em desenvolvimento, com atuação em intervenções em linhas de código nas estruturas de sistemas (backend) e interface com o usuário (frontend), abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários, com atuações corretivas.

**3.6.10.** Em se tratando do **Serviço de suporte técnico sob demanda - variável em UST**, a necessidade surge em razão da existência de projetos e tarefas temporárias com escopo definido e planejado para procedimentos no ambiente de TIC, para serviços especializados e complexos na área de infraestrutura de TIC, como redes, virtualização, gestão de servidores Microsoft e Linux, serviços de backup, ferramentas de cibersegurança, que necessite de certificação exclusiva, não se mostrando viável a alocação de um profissional de prontidão, além da dificuldade de ser encontrado em um único profissional, as competências, os conhecimentos e certificações necessárias.

**3.6.10.1.** Também visa a contratação esporádica de suporte sob demanda a eventos externos, visita a cartórios, postos de atendimento ao eleitor para resolução de incidentes e/ou em casos recorrentes de problemas na infraestrutura de TIC que não possam ser solucionadas de forma remota.

**3.6.10.2.** Outras demandas de atividades sazonais, também ocorrem por ocasião das eleições, principalmente nos 45 dias anteriores, quando é necessário a mobilização de uma equipe para envio aos cartórios eleitorais ou auxílio remoto, com o objetivo de realizar atividades de geração de mídias, carga e lacre das urnas e organização do ambiente de totalização.

**3.6.10.3.** Essas atividades não exigem pessoal pré-alocado e registro prévio de sua necessidade, oferecendo prazo à CONTRATADA para indicação de técnicos capacitados para executar demandas presentes no Catálogo de Serviços pré-definido neste Termo de Referência, conforme demandas planejadas.

**3.6.11.** A quantidade e perfil técnico de profissionais necessários para realização de cada uma das atividades de 1 a 4, será dimensionada pela empresa CONTRATADA, observando o quantitativo mínimo definido nas especificações técnicas neste Termo de Referência.

### 3.7. Análise de Mercado

**3.7.1.** Considerando as necessidades e requisitos da demanda descritos nos Estudos Técnicos Preliminares, visualizou-se no mercado de TIC 3 (três) alternativas de solução:

- a) Solução 1: Contratação de serviços terceirizados por Unidade de Serviço Técnico (UST);
- b) Solução 2: Contratação por Posto de Trabalho remunerados por homem/hora com dedicação exclusiva;
- c) Solução 3: Contratação de serviços terceirizados por preço fixo mensal, associado a indicadores mínimos de serviço.

**3.7.2.** Conforme o item 4.3 dos Estudos Técnicos Preliminares, a Solução 3 se apresentou mais eficiente e eficaz, se mostrando melhor adequada ao desenho e requisitos de prestação de serviços apresentados, de gerenciamento menos complexo por ser de preço fixo mensal, além de viabilizar a realização de serviços por demanda e sazonais, especialmente em anos eleitorais. Promove maior efetividade pois prevê possibilidades de glosas, em caso de descumprimento de níveis mínimos de serviço, focando a satisfação dos usuários. E ainda, representa maior economicidade quando se considera a objetividade da relação entre a remuneração do serviço e os resultados obtidos frente às implicações dos riscos da ausência de padronização de preços de mercado e imprecisão no cálculo do valor do serviço efetivamente executado.

**3.7.3.** Além disso, a **Solução 3**, é apresentada tendo como parâmetro o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC estabelecido pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, por meio da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023.

**3.7.4.** Este modelo, apesar de ser estabelecido para os órgãos e entidades integrantes do Poder Executivo Federal, na ausência de um modelo próprio para o Judiciário Federal, se mostra como importante referencial de contratação, que permite um melhor dimensionamento da força de trabalho mínima necessária, o pagamento por preço fixo, a obtenção de um preço de referência praticado no mercado, e ainda, estabelece a necessidade de vinculação da prestação dos serviços a níveis mínimos de serviços a serem verificados antes do pagamento.

### 3.8. Do Parcelamento e Adjudicação

**3.8.1.** Em função dos aspectos técnicos e requisitos que envolvem a contratação dos serviços e, também, considerando o grau de interação entre os itens dos serviços descritos, a natureza específica, o caráter contínuo, aliada a alta criticidade e complexidade dos serviços de TI, optou-se por agrupar os itens da seguinte forma:

| Grupo | Item | Descrição                                                                               |
|-------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | 1    | Operação da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º nível                        |
|       | 2    | Suporte técnico de 2º nível a usuários de tecnologia da informação                      |
|       | 3    | Suporte especializado às equipes de gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica |

|   |                                                    |
|---|----------------------------------------------------|
| 4 | Sustentação de aplicações (sistemas de informação) |
| 5 | Serviço de suporte técnico sob demanda - UST       |

**3.8.2.** A interdependência técnica entre os serviços forma uma solução. A contratação e a adjudicação serão feitas por preço global, não sendo possível seu parcelamento em lotes, uma vez que não se mostra possível empresas diferentes alocarem pessoal para compor a solução. Sendo a solução por preço fixo mensal, com atendimento de níveis mínimos de serviço, a equipe alocada também será dimensionada pela CONTRATADA, o que não permitiria duas empresas compartilhando este tipo de gestão. Na maior parte das vezes os serviços de um profissional de um nível de atendimento inicial, pode ser escalado para outro profissional mais experiente, e isso poderia ser motivação de conflitos entre as empresas. Além disso, a necessidade de supervisão e serviços de preposto do grupo pode ser desempenhada por uma única pessoa, e havendo várias empresas essa atividade pode onerar o contrato, gerando custos adicionais para sua operacionalização.

**3.8.3.** A finalidade principal da organização dos serviços em um único grupo com 5 (cinco) itens é favorecer e auxiliar a correta precificação da proposta dos licitantes e a execução contratual. Além disso, as melhores práticas de gestão em TI se baseiam na integração dos serviços, que são indissociáveis e apresentam inter-relação entre si, de forma que seja assegurado alinhamento e a coerência em termos de qualidade técnica, resultando assim, no perfeito atendimento dos princípios da celeridade, economicidade e eficiência.

**3.8.4.** Nesse sentido o ITIL v.3 e COBIT v.5, definem que os serviços formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços, sistemas, subsistemas equipamentos, que funcionam harmonicamente, razão pela qual qualquer inconformidade ou eventual parada poderá fragilizar e/ou comprometer o seu funcionamento como um todo e, por conseguinte, comprometer disponibilidade, segurança e a operacionalidade do ambiente computacional do TRE-GO.

**3.8.5.** Com relação à adjudicação, o objeto deste Termo de Referência deverá ser adjudicado a um ÚNICO FORNECEDOR, uma vez que, conforme já demonstrado acima, as atividades desempenhadas para a consecução da solução formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços, que funcionam harmonicamente, razão porque qualquer inconformidade ou eventual parada poderá fragilizar e/ou comprometer o seu funcionamento como um todo e, por conseguinte, comprometer disponibilidade, execução e monitoramento dos sistemas que fazem parte do escopo de serviços da solução.

### 3.9. Da Participação de Empresas em Consórcio

**3.9.1.** Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio ou subcontratação, vez que a experiência prática demonstra que as licitações que permitem essa participação são aquelas que envolvem serviços de grande vulto e/ou de alta complexidade técnica. No caso em questão, dadas as características específicas da contratação dos serviços a serem fornecidos, não se pressupõem complexidade e multiplicidade de atividades empresariais distintas.

## 4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### 4.1. Requisitos de Negócio:

**4.1.1.** A Central de Suporte e Serviços (Service Desk) será o canal único para se gerenciar as demandas, incidentes e demais requisições dos usuários, com grande importância estratégica para a prestação de serviços de TIC no TRE-GO. Como é o único ponto de contato entre os usuários e a área de TIC do TRE-GO, está diretamente responsável pela melhoria contínua da percepção e satisfação dos usuários quanto à qualidade e efetividade dos serviços de TIC oferecidos pela STI.

**4.1.2.** O atendimento às demandas de TIC será estruturado na forma de *Service Desk* e o suporte técnico aos usuários deverá ser prestado nas modalidades remota e presencial. A modalidade remota é de abrangência estadual, para todos os usuários dos serviços de TIC do TRE-GO, com atuação mais especializada para a sede do TRE-GO em Goiânia/GO. A modalidade presencial será prestada na sede do TRE-GO, nos Cartórios Eleitorais da Capital, Prédios Anexos ao TRE-GO (Anexo I, Anexo II e Anexo III), bem como nos postos de atendimento ao eleitor da Capital e região metropolitana.

**4.1.3.** O suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC do TRE-GO é de alta complexidade e sensibilidade, o que requer um alto nível de maturidade nos processos, com indicadores de disponibilidade que possam mensurar e garantir a qualidade do serviço prestado. Por isso, a prestação dos serviços de suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC do TRE-GO devem adotar as melhores práticas de mercado e processos maduros, amplamente adotados do ITIL como padrão.

**4.1.4.** Na execução dos serviços deverão ser consideradas as melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelos ITIL, COBIT, NBR ISO/IEC 17799, NBR ISO/IEC 20000, NBR ISO/IEC 27000, CBOK e PMBoK, em suas versões atualizadas.

**4.1.5.** Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos serviços de TIC, dos sistemas, da infraestrutura, das topologias físicas e lógicas da rede do TRE-GO, dos processos e procedimentos operacionais e dos serviços relativos ao suporte técnico aos usuários, a equipe da CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos no edital e no Termo de Referência, e outros que porventura sejam solicitados pela Secretaria de Tecnologia da Informação do TRE-GO.

**4.1.6.** Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software em uso na CONTRATANTE e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento; desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pela CONTRATANTE. Toda a documentação e demais artefatos técnicos produzidos pela CONTRATADA em decorrência dos serviços e procedimentos executados passará a ser de propriedade da CONTRATANTE.

**4.1.7.** O Suporte Técnico ao Usuário consiste no atendimento das demandas dos usuários de soluções e recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação, executados por meio de supervisão e operação de atividades de orientação, esclarecimento, investigação, definição e solução de incidentes e requisições decorrentes de serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos e outros produtos disponíveis na rede da TRE-GO e em seu parque tecnológico, bem como por meio da entrega de serviços constantes no catálogo de serviços aos usuários de TIC.

**4.1.8.** Cada uma das atividades de atendimento possui um item de serviço relativo ao serviço de *service desk* e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do TRE-GO, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC.

**4.1.9.** A Sustentação dos serviços de TIC e da Infraestrutura consiste na supervisão, análise e operação de recursos de infraestrutura de hardware, software e serviços, tais como redes, bancos de dados, servidores, virtualizadores, appliances, aplicações, base de conhecimento, base de gerenciamento de itens de configuração, além de outros serviços constantes no Catálogo de Serviços de Tecnologia da



Informação e Comunicação. Deve garantir a disponibilidade e o retorno rápido dos recursos e sistemas de informação, a fim de preservar a continuidade da prestação de serviços informatizados por parte da instituição.

**4.1.10.** A Sustentação de Aplicações consiste na sustentação de sistemas web e cliente/servidor, em produção e em desenvolvimento, com atuação em intervenções em linhas de código nas estruturas de sistemas (backend) e interface com o usuário (frontend), abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários.

**4.1.11.** A CONTRATADA deverá efetuar a transferência de conhecimento para a CONTRATANTE de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pela CONTRATANTE para esse fim.

**4.1.12.** A CONTRATANTE poderá incluir novas atividades correlatas a alguma destas modalidades por meio de acréscimos ao catálogo de serviços ou à relação de sistemas e recursos de TIC. Neste caso, a empresa contratada é obrigada a absorver o conhecimento e prover o treinamento a todos os profissionais envolvidos dentro do prazo estabelecido. As novas atividades devem atender aos mesmos indicadores de níveis mínimos de serviço e requisitos obrigatórios previstos neste Termo de Referência.

#### **4.2. Quantidades Mínimas:**

**4.2.1.** As propostas apresentadas pelas licitantes, para atendimento das necessidades descritas neste Termo de Referência, deverão considerar, no mínimo, a disponibilização dos perfis profissionais e seus quantitativos descritos abaixo;

**4.2.2.** Deverá ser observado que a maioria dos perfis profissionais solicitados são na modalidade de senioridade "Sênior", em razão da pequena quantidade de profissionais em cada especialidade, o que exige maior experiência e qualificação profissional diferenciada;

**4.2.3.** Para os casos em que a CONTRATADA for disponibilizar profissionais acima do quantitativo mínimo exigido para cada especialidade, estes acréscimos poderão ser fornecidos nas senioridades "Pleno" ou "Júnior";

**4.2.4.** De forma excepcional, após 90 dias de início do contrato (fim do período de estabilização), nos casos em que houver necessidade de substituição de um profissional com senioridade "Sênior" ou "Pleno", e diante de dificuldade e/ou demora em encontrar, no mercado de trabalho, profissional com a experiência mínima definida para o perfil, mediante anuência do Gestor do Contrato, o cargo poderá ser preenchido com profissional de senioridade inferior (Pleno ou Júnior).

**4.2.4.1.** Neste caso, o valor a ser faturado, relativo ao novo profissional, deverá corresponder ao novo perfil de senioridade contratada, com consequentes reflexos no "fator k" assumido pela CONTRATADA.

#### **4.2.5. Operação da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º nível:**

**4.2.5.1.** A Central de Serviços do TRE-GO funciona das 7 às 19h e necessita ser dotada de profissionais em quantidade suficiente para cobrir todo esse período.

**4.2.5.2.** Em razão da quantidade de chamados informada no **item 3.6**, a equipe considerada adequada para cobrir todo o período estabelecido, deverá ser **no mínimo de 6 profissionais**, em que 3 começarão às 7 horas e outros 3 começarão seus trabalhos um pouco mais tarde, para saída às 19h.

**4.2.5.3.** Durante a maior parte do dia, principalmente em horários de pico, que é das 13 às 17h, todos os 6 profissionais deverão atuar em conjunto para suprir a maior demanda nesse período.

**4.2.5.4.** Um desses profissionais além de compor a equipe em suas atividades, deve funcionar como um supervisor/gerente de toda a equipe de profissionais alocados pela CONTRATADA, a ser exercido por um analista de suporte computacional.

**4.2.5.5.** Para atendimento desta necessidade, os profissionais deverão conter o seguinte perfil:

**a)** No mínimo 5 (cinco) Técnicos de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação Sênior (CBO 3172-10, perfil TECSUP-03);

**b)** No mínimo 1 Gerente de Suporte técnico de Tecnologia da Informação (CBO 1425-30, perfil GERSUP).

#### **4.2.6. Suporte técnico de 2º nível a usuários de tecnologia da informação.**

**4.2.6.1.** O suporte técnico de 2º nível, da mesma forma que no item anterior, precisa cobrir o período das 7 às 19 horas, com profissionais atuando na área de microinformática, produção e na área de redes de computadores.

**4.2.6.2.** Em face da estrutura, quantidade de usuários e sistemas informados no **item 3.6**, a equipe considerada adequada para cobrir todo o período estabelecido (7 às 19h), seria **no mínimo 6 profissionais**, em que no mínimo 3 deverão atuar na área de microinformática e laboratório, 2 na área de redes de computadores e 1 na área de Datacenter (produção).

**4.2.6.3.** Para atendimento desta necessidade, os profissionais deverão conter o seguinte perfil:

**a)** No mínimo 3 Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação Sênior (CBO 3172-10, perfil TECSUP-03);

**b)** No mínimo 1 Administrador de sistemas operacionais Pleno (CBO 2123-15, perfil ASO-02);

**c)** No mínimo 2 Técnicos de Rede Sênior (CBO 3133-10, perfil TECRED-03).

#### **4.2.7. Suporte especializado às equipes de gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica.**

**4.2.7.1.** Suporte especializado às equipes de infraestrutura, com especialidades nas áreas de redes de computadores, virtualização, kubernetes, gestão de containers, gestão de servidores Microsoft e Linux, serviços de backup, ferramentas de cibersegurança, dentre outros relacionados;

**4.2.7.2.** Este serviço deverá ser atendido pelo menos por um profissional da área de redes e ferramentas de cibersegurança e outro profissional, com especialidade na área de gestão de servidores Microsoft e Linux, virtualização e serviços de backup, dentre outros relacionados;

**4.2.7.3.** Para atendimento desta necessidade, os profissionais deverão conter o seguinte perfil:

**a)** No mínimo 1 Analista de Redes de comunicação de dados Sênior (CBO 2124-10, 2123-10, perfil AREN-03);

**b)** No mínimo 1 Administrador de Sistemas Operacionais Sênior (CBO 2123-15, perfil ASO-03).

#### **4.2.8. Sustentação de aplicações.**

**4.2.8.1.** Sustentação a sistemas web e cliente/servidor, em produção e em desenvolvimento, com atuação em intervenções em linhas de código nas estruturas de sistemas (backend) e interface com o usuário (frontend), abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários e auxílio no suporte às Sessões do Tribunal Pleno.

**4.2.8.2.** Para atendimento desta necessidade será necessário no mínimo 4 profissionais que deverão conter o seguinte perfil:

- a) No mínimo 1 Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Júnior (CBO 3171-10, 2124-30, 2124-05, perfil DESTEC-01);
- b) No mínimo 3 Desenvolvedores de sistemas de tecnologia da informação Pleno (CBO 3171-10, 2124-30, 2124-05, perfil DESTEC-02).

#### **4.2.9. Serviço sob Demanda – variável em UST**

**4.2.9.1.** Realização de tarefas temporárias com escopo definido e planejado para procedimentos no ambiente de TIC, mediante emissão de Ordem de Serviço específica, para serviços especializados e complexos na área de redes, virtualização, kubernetes, gestão de containers, gestão de servidores Microsoft e Linux, serviços de backup, ferramentas de cibersegurança, que necessite de certificação exclusiva;

**4.2.9.2.** Realização esporádica e planejada, com suporte sob demanda a eventos externos, visita a cartórios e postos de atendimento ao eleitor para realização de resolução de incidentes e/ou em casos recorrentes de problemas na infraestrutura de TIC, de forma sazonal, que não possam ser solucionadas pela equipe disponível sem impactar nas atividades de suporte e rotina.

**4.2.9.3.** Realização de atividades sazonais e planejadas, por ocasião das eleições, principalmente nos 45 dias anteriores, quando é necessário a mobilização de uma equipe remota ou presencial para envio aos cartórios eleitorais com o objetivo de auxiliar nas atividades de geração de mídias, carga e lacre das urnas e organização do ambiente de totalização;

**4.2.9.4.** Para essas atividades não será exigido profissionais pré-alocados, havendo registro prévio de sua necessidade, oferecendo prazo à contratada para indicação de técnico capacitado para executar demandas presentes no Catálogo de Serviços pré-definido.

#### **4.2.9.5. Tipos de atividades sob demanda:**

**4.2.9.5.1.** As tarefas para esta modalidade de serviços serão todas do tipo demanda, que serão classificadas da seguinte forma:

**a) Serviços especializados** – projetos e tarefas previstas para serem realizadas mediante agendamento, relativas a serviços especializados e complexos na área de redes, virtualização, kubernetes, gestão de containers, gestão de servidores ambiente Microsoft e Linux, serviços de backup, ferramentas de cibersegurança, que necessite de certificação exclusiva;

**b) Suporte planejado** - tarefas para serem realizadas mediante agendamento, com suporte a eventos externos, visita a cartórios e postos de atendimento ao eleitor para realização de resolução de incidentes e/ou em casos recorrentes de problemas na infraestrutura de TIC, de forma sazonal, que não possam ser solucionadas pela equipe disponível sem impactar nas atividades de suporte e rotina.

**c) Suporte a eleições** - tarefas previstas para serem realizadas mediante agendamento, com realização de atividades sazonais e planejadas, por ocasião das eleições, principalmente nos 45 dias anteriores, quando é necessário a mobilização de uma equipe remota ou presencial para envio aos cartórios eleitorais com o objetivo de auxiliar nas atividades de geração de mídias, carga e lacre das urnas e organização do ambiente de totalização.

#### **4.2.10. Complexidade das atividades sob demanda:**

**4.2.10.1.** O quadro de complexidade da atividade abaixo define a correlação entre a complexidade de cada atividade e a quantidade de USTs equivalentes:

| Complexidade | Sigla | Definição das Atividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Valor |
|--------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Baixa        | B     | Atividades de instalação e atualização de equipamentos, sistemas informatizados e softwares; execução de atividades técnico operacionais; execução de scripts; elaboração e emissão de relatórios operacionais; manutenção básica de equipamentos; organização de ambiente de instalação de equipamentos, como cabos e periféricos.                                                                                                                                                                     | 1 UST |
| Mediana      | M     | Serviços técnicos que demandem análise; ajustamento de documentações; desenvolvimento de scripts; elaboração e análise de relatórios de problemas; suporte a sistemas informatizados e softwares, quando demandar investigação e solução de problemas desconhecidos; atividades de manutenção proativas, visando a disponibilidade dos serviços de TI; estudos e implementações de melhorias nos procedimentos operacionais; configuração e teste de sistemas informatizados, softwares e equipamentos. | 3 UST |
| Alta         | A     | Análise de viabilidade e implementação de novos serviços; criação ou melhoria de procedimentos e controles operacionais; análise de desempenho dos serviços de TI; reconfiguração de processos e de serviços de TI; instalação, configuração e teste de sistemas informatizados, softwares e equipamentos com alta complexidade.                                                                                                                                                                        | 5 UST |

|              |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |       |
|--------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Especialista | E | Atividades que requeiram conhecimento especialista e que não se enquadrem nos itens anteriores por não ser considerada rotineira como: modelagem de processo de trabalho, análise de um ambiente para mudanças de execução e outras que requeiram recursos de consultoria e auditoria para soluções específicas e diversas do rotineiro. | 8 UST |
|--------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|

**4.2.10.2.** O cálculo do quantivo de USTs, além da complexidade relacionada acima, levará em consideração, também, o tempo necessário para execução de cada atividade;

**4.2.10.3.** As atividades a serem demandadas estão contidas no Catálogo de Serviços, **Anexo C**.

**4.2.10.3.1.** Outras atividades poderão ser definidas posteriormente (conforme necessidade da Contratante), seguindo aos critérios de complexidade e tempo de execução, conforme padronizado na tabela do item 4.2.10.1, desde que conte com a anuência da CONTRATADA.

**4.2.10.4.** A quantidade prevista para este tipo de atividade será de 10.000 Unidades de Serviços de Trabalho (UST) ao ano.

**4.2.10.4.1.** A métrica de validação para pagamento dos serviços sob Demanda está relacionada com a entrega programada do serviço conforme os requisitos estabelecidos.

**4.2.11.** Quadro Resumo dos quantitativos mínimos de perfis profissionais por item:

| Item                                                                       | Cód. CBO                  | * Perfil                   | Quantidade |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------|------------|
| Operação da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º nível           | 3172-10                   | TECSUP-03                  | 5          |
|                                                                            | 1425-30                   | GERSUP-03                  | 1          |
| Suporte técnico de 2º nível a usuários de tecnologia da informação.        | 3172-10                   | TECSUP-03                  | 3          |
|                                                                            | 2123-15                   | ASO-02                     | 1          |
|                                                                            | 3133-05, 3133-10          | TECRED-03                  | 2          |
| Suporte às equipes de gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica. | 2124-10, 2123-10          | ARED-03                    | 1          |
|                                                                            | 2123-15                   | ASO-03                     | 1          |
| Sustentação de aplicações                                                  | 3171-10, 2124-30, 2124-05 | DESTEC-01                  | 1          |
|                                                                            | 3171-10, 2124-30, 2124-05 | DESTEC-02                  | 3          |
| Serviço sob Demanda – variável em UST                                      | -                         | Unidade de Serviço Técnico | 10.000     |

*\* Perfil conforme Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1070/2023.*

#### 4.2.12. Deslocamentos

**4.2.12.1.** Durante a vigência contratual, a prestação dos serviços sob demanda (item 5) poderá implicar em deslocamentos para outros municípios, com ou sem pernoite fora da sede (Goiânia).

**4.2.12.2.** Eventualmente, estes deslocamentos também poderão recair sobre os técnicos alocados, relativos aos itens 1 a 4, para atuarem nas instalações das 92 Zonas Eleitorais distribuídas na Capital e interior do Estado, em que também implicarão em indenizações com diárias previstas neste Termo de Referência.

**4.2.12.3.** Havendo necessidade de deslocamento, a CONTRATADA será comunicada pelo fiscal do contrato com, no mínimo, 2 (dois) dias úteis de antecedência.

**4.2.12.4.** Na eventualidade de realização de serviços em localidade distinta daquela onde costumeiramente os serviços são prestados, o CONTRATANTE fornecerá veículo para transporte de ida e volta.

**4.2.12.5.** Pelo deslocamento de seu funcionário será devido a CONTRATADA o pagamento de valor por dia de deslocamento, correspondente às despesas com alimentação e hospedagem por ela suportadas.

**4.2.12.6.** Na hipótese de deslocamento com pernoite fora da sede (Goiânia) está previsto o pagamento de diárias, para custeio das despesas com alimentação e hospedagem.

**4.2.12.7.** Caso o deslocamento ocorra sem pernoite fora da sede (Goiânia), está previsto o pagamento de 50% do valor da diária. Entretanto, os deslocamentos para municípios distantes até 50 Km da Sede (Goiânia) não serão pagas diárias;

**4.2.12.8.** Para fins de cálculo das despesas com diárias, durante a vigência contratual estão previstas a utilização de 250 (duzentas e cinquenta) diárias. O valor de cada diária a ser repassado a CONTRATADA é de R\$ 330,00 (trezentos e trinta reais), tendo como referência o valor atual de diárias adotado no contrato TRE-GO nº 1/2021 e seu 1º Termo de Apostilamento. A estimativa para fazer frente a essa despesa será de R\$ 82.500,00 (oitenta e dois mil e quinhentos reais).

**4.2.12.9.** O quantitativo e o montante de recursos previstos serão utilizados em conformidade com a necessidade do CONTRATANTE.

**4.2.12.10.** A CONTRATADA encaminhará ao fiscal do contrato, junto a fatura do mês subsequente à realização dos serviços, relação dos deslocamentos realizados pelos seus funcionários que prestaram serviços ao TRE-GO, acompanhado de nota fiscal/fatura específica, para fins de atesto e pagamento.

#### 4.3. Capacitação da equipe técnica

**4.3.1.** A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas do CONTRATANTE, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, bases de dados ou qualquer outro recurso que o CONTRATANTE venha a adotar.

**4.3.2.** A CONTRATANTE não custeará cursos e/ou treinamentos aos profissionais da CONTRATADA. A empresa CONTRATADA é responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus técnicos, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras da CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas e/ou produtos que vierem a ser implementados durante a vigência contratual - além das qualificações técnicas mínimas já previstas.

**4.3.2.** Eventualmente, e devidamente fundamentada a necessidade por parte da CONTRATANTE, poderão ser solicitados treinamentos presenciais ou remotos específicos em alguma tecnologia, ferramenta ou solução de TI, de até 40 horas, por equipe especializada. A CONTRATADA terá o prazo de 7 (sete) dias para responder às solicitações de treinamento/capacitação enviadas pela CONTRATANTE e o prazo máximo de 30 (trinta) dias para iniciar, efetivamente, o(s) curso(s) solicitado(s).

**4.3.3.** As solicitações expressas pela CONTRATANTE sempre serão fundamentadas nas necessidades que surgirem e sempre serão correlatas às atribuições e características de cada natureza de atividade, acompanhando as evoluções tecnológicas e contemplando a necessária adaptação às ferramentas que a CONTRATANTE venha a adotar.

**4.3.4.** A capacitação dos novos profissionais é parte integrante do processo seletivo de responsabilidade da CONTRATADA, sendo realizado após o recrutamento e seleção, e deverá ser aplicada de acordo com perfis definidos a todos os profissionais alocados nos serviços de suporte de 1º, 2º e 3º Nível de operação.

**4.3.4.** A carga horária dos treinamentos é variável, devendo satisfazer os conteúdos relativos a cada atividade, tendo como referência a carga horária mínima de 04 horas por profissional.

**4.3.5.** Os novos profissionais da CONTRATADA que vierem a prestar serviços à CONTRATANTE deverão apresentar, ao fiscal demandante, certificado comprovando esta capacitação, até cinco dias úteis após o início das atividades.

**4.3.6.** Para todos os treinamentos, deverão, pelo menos, ser abordados os seguintes tópicos, além daqueles inerentes a cada atividade em particular:

1. Técnicas de atendimento;
2. Regras de comportamento e disciplina;
3. Normas operacionais e de segurança da informação no TRE-GO;
4. Sigilo profissional;
5. Topologia da rede de dados;
6. Base de conhecimento, scripts e outros documentos inerentes ao processo de atendimento (primeiro e segundo nível);
7. Fundamentos dos serviços, aplicativos, utilitários, arquivos, sistemas, sítios e periféricos em uso no TRE-GO;
8. Solução ITSM e de Gerenciamento do Service Desk.

**4.3.7.** Com vistas à manutenção da excelência e ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços, a CONTRATADA, sem custos adicionais para a CONTRATANTE, deverá promover o constante desenvolvimento e capacitação de todos os integrantes da equipe, com foco em aspectos técnicos, comportamentais, motivacionais e de relacionamento com usuários.

**4.3.8.** Os treinamentos dos técnicos da CONTRATADA são de sua inteira responsabilidade e deverão ser realizados de modo a garantir os níveis mínimos de serviço acordados, bem como atualizar estes técnicos quando da inclusão e atualização de produtos (tanto hardware quanto software) no ambiente de TIC do TRE-GO que exijam novas capacitações.

#### **4.4. Requisitos Legais**

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

**4.4.1.1.** Lei nº 14.133, de 2021, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública;

**4.4.1.2.** Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal.

**4.4.1.3.** Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo;

**4.4.1.4.** Resolução CNJ nº 468, de julho de 2022, que dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), além da resolução supramencionada, subsidiariamente, os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC são considerados soluções de TIC e devem se orientar pelos dispositivos constantes da IN SGD/ME nº 94, de 2022, bem como demais diretrizes;

**4.4.1.5.** Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

**4.4.1.6.** A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

#### **4.5 Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade**

**4.5.1.** Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a ISO 27.001 e suas normas complementares, bem como a ISO 27.701 relacionada a proteção de dados pessoais, assim como a todos os normativos internos da CONTRATANTE que tratam do assunto, tais como a Política de Segurança da Informação do TRE-GO.

**4.5.2.** Para prestar os serviços, a empresa CONTRATADA deverá credenciar junto à CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar presencialmente e remotamente nos sítios da CONTRATANTE, e também aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos.

**4.5.3.** A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos e segurança definidos na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE – inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo.

**4.5.4.** Tratar como “confidenciais” quaisquer informações a que a CONTRATADA tenha acesso para execução do objeto, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros. A obrigação permanecerá válida durante o período de vigência contratual e nos doze meses subsequentes ao seu término, e o seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a CONTRATADA.

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

**4.5.6.** 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.

**4.5.7.** Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa da CONTRATANTE.

**4.5.8.** Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

**4.5.9.** A CONTRATADA deverá garantir a segurança e autenticação de seus empregados através da identificação individual de técnicos, supervisores e gerentes.

**4.5.10.** A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, de imediato, a ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionário, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da contratante, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

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

**4.5.12.** A CONTRATADA deverá utilizar recursos de segurança da informação e de tecnologia da informação de qualidade, eficiência e eficácia reconhecidas e em versões comprovadamente seguras e atualizadas, de forma reduzir o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou a contratante está exposta, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela CONTRATANTE.

**4.5.13.** A CONTRATADA deverá reportar de imediato à CONTRATANTE incidentes que envolvam vazamento de dados, indisponibilidade ou comprometimento da informação relacionados a qualquer ativo de TIC em uso ou operação por parte de seus colaboradores.

**4.5.14.** A CONTRATADA deverá executar procedimento de descarte seguro dos dados pessoais ou sigilosos da CONTRATANTE ao encerrar a execução do contrato ou mediante solicitação da mesma.

**4.5.15.** A CONTRATADA deverá respeitar os controles e procedimentos específicos para assegurar a segurança física e do ambiente de acesso às bases, informações, sistemas e demais ativos que estiver em uso para a prestação dos serviços objeto desta contratação, de forma a prevenir qualquer tipo de ocorrência de evento de efeitos danosos ou prejudiciais ao funcionamento dos recursos de processamento das informações relacionadas aos produtos de software em produção, reduzindo assim o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou a contratante estão expostos, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela CONTRATANTE.

**4.5.16.** A CONTRATADA deverá seguir as recomendações de uso da CONTRATANTE com relação aos ambientes tecnológicos de desenvolvimento, teste, homologação e produção, respeitando os controles de privacidade e segurança da informação adequados a cada ambiente, de forma a reduzir o nível de riscos de acessos ou modificações não autorizadas.

**4.5.17.** A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, sempre que solicitado, toda e qualquer informação e documentação que comprovem a implementação dos requisitos de privacidade e segurança da informação especificados na contratação, de forma a assegurar a auditabilidade do objeto contratado, bem como demais dispositivos legais aplicáveis.

**4.5.18.** A CONTRATADA deverá disponibilizar todos os recursos necessários, de forma tempestiva, para que a CONTRATANTE, ou outra entidade por ela indicada, realize atividade continuada de auditoria de privacidade e segurança da informação relacionada ao objeto desta contratação.

**4.5.19.** A CONTRATADA deverá realizar em conjunto com a CONTRATANTE, ou com outros órgãos por ela indicados, ações de tratamento de incidentes de privacidade e segurança da informação relacionados ao objeto desta contratação, bem como apoiar essas ações com o monitoramento e o envio de informações tempestivas.

#### **4.6. Requisitos de Sustentabilidade**

**4.6.1.** A CONTRATADA deve respeitar a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, observando que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados e a CONTRATANTE.

**4.6.2.** A CONTRATADA deve respeitar o direito de livre associação e negociação coletiva de seus empregados.

**4.6.3.** A CONTRATADA deve respeitar e promover a diversidade, abstendo-se de todas as formas de preconceito e discriminação, de modo que nenhum empregado ou potencial empregado receba tratamento discriminatório em função de sua raça, cor de pele, origem étnica, nacionalidade, posição social, idade, religião, gênero, orientação sexual, estética pessoal, condição física, mental ou psíquica, estado civil, opinião, convicção política, ou qualquer outro fator de diferenciação.

**4.6.4.** A CONTRATADA deve coibir o assédio sexual e moral em sua força de trabalho.

**4.6.5.** A CONTRATADA deve proteger e preservar o meio ambiente, bem como evitar quaisquer práticas que possam lhe causar danos, executando seus serviços em estrita observância às normas legais e regulamentares, federais, estaduais ou municipais, aplicáveis ao assunto, orientando seus empregados a observar atitudes sustentáveis, que sejam ambientalmente corretas, economicamente viáveis e socialmente justas. Todos os empregados devem ter conhecimento das práticas e programas de sustentabilidade da CONTRATANTE.

#### **4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

**4.7.1.** Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

##### **a) Requisitos Sociais:**

**a.1) Responsabilidade Social:** a contratada deve demonstrar compromisso com a responsabilidade social, cumprindo as leis trabalhistas, respeitando os direitos humanos e adotando práticas éticas de negócios.

**a.2) Qualidade no atendimento:** a CONTRATADA deve oferecer atendimento de qualidade, com prontidão nas respostas, comunicação eficaz, empatia e respeito aos usuários.

**b)** Requisitos Ambientais: Exigência que os profissionais realizem o uso eficiente de energia, práticas de descarte adequadas e conformidade com regulamentações ambientais aplicáveis e diretrizes e campanhas ambientais da Contratante.

**c)** Requisitos Culturais: A CONTRATADA deverá considerar a compreensão da cultura local e dos desafios específicos da região e capacidade em lidar com a diversidade cultural e tratar os colaboradores e usuários com respeito e igualdade, promovendo um ambiente de trabalho inclusivo.

#### **4.8. - Requisitos Tecnológicos da Solução:**

**4.8.1** - Provimento de equipe técnica presencial na Sede do TRE-GO, com formação adequada para o desenvolvimento das atividades de acordo com o tipo de requisição a ser atendida.

**a)** Exceção se faz ao serviço sob demanda, em que os serviços de especialistas certificados em áreas específicas, poderão ser realizados de forma remota.

**b)** Quanto aos demais serviços de suporte em geral, a necessidade de que seja presencial decorre da grande quantidade de sistemas e serviços que serão suportados, o que requer a aquisição de conhecimento e interação entre as equipes, além de atendimento de demandas de caráter emergencial que podem demandar intervenção imediata com as equipes internas.

**c)** Há também a necessidade de supervisão destes serviços de forma mais próxima, pelas equipes de fiscalização do contrato, além de uma preocupação com segurança cibernética, que pode ficar comprometida com acesso remoto por pessoal externo. Para o suporte em geral, é comum os técnicos contarem com credenciais de acessos privilegiadas, que podem colocar em risco a segurança da informação. Muitas atividades de suporte serão realizadas de forma remota, principalmente aos usuários das Zonas Eleitorais do interior do Estado, ou servidores em teletrabalho, todavia a estrutura montada para esse trabalho estará disponível na Sede do Tribunal.

**4.8.2** - Cumprimento dos indicadores de níveis mínimos de serviços (qualidade e desempenho), definidos pelo TRE-GO (**Anexo B**).

**4.8.3** - Execução dos serviços nas unidades do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, na capital e no interior.

**4.8.4** - Deslocamento de profissionais para a execução de serviços nas unidades do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, quando necessário.

**4.8.5** - Utilização de sistema de Gerenciamento de Serviços de TI adotado pelo TRE-GO, ou outro fornecido pela CONTRATADA.

#### **4.9 Requisitos do Projeto de Implantação**

**4.9.1.** O projeto de implantação da solução de suporte deverá levar em consideração a existência de um contrato de prestação de serviços em curso, de modo a evitar a descontinuidade na prestação do serviço.

**4.9.2.** O início das atividades da nova empresa contratada, caso não houver aproveitamento de mão de obra disponível no antigo contrato, deverá levar em consideração a necessidade de repasse do conhecimento acumulado antes da transição.

#### **4.10. Requisitos da Garantia Técnica dos Serviços**

**4.10.1.** A CONTRATADA deve assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do fornecimento dos serviços contratados, zelando por sua disponibilidade e pela aderência aos requisitos de qualidade e aos Níveis Mínimos de Serviço exigidos – o que inclui a necessidade de cumprir tempos de resposta a incidentes e de soluções de problemas nos ambientes gerenciados.

**4.10.2.** A CONTRATADA garantirá os serviços realizados, pelo período de 6 (seis) meses, contados a partir da respectiva data da realização do serviço.

**4.10.3.** Nesse período a CONTRATADA se obriga a corrigir quaisquer defeitos nos serviços entregues. Os defeitos compreendem, mas não se limitam a imperfeições percebidas no serviço, ausência de artefato de documentação obrigatória e qualquer outra ocorrência que impeça o seu funcionamento normal. Tais defeitos poderão ser apurados pelos fiscais do contrato ainda que tenham sido faturados e pagos sem nenhuma restrição, ou seja, a fatura aceita não é documento de garantia de qualidade.

**4.10.4.** Caberá a CONTRATADA, no período de garantia, realizar toda a correção decorrente dos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação sistêmica, desde que, comprovadamente, não tenham se dado em razão das especificações feitas pelo TRE-GO.

**4.10.5.** As demandas de serviços em garantia serão realizadas por meio de Ordem de Serviço, na qual deverão constar os prazos de início e de término do atendimento.

**4.10.6.** Dentro do período de garantia, a correção de erros nos serviços entregues pela CONTRATADA deverá ser efetuada sem qualquer ônus para a CONTRATANTE, seja financeiro ou de atraso na prestação de outro serviço, desde que, comprovadamente, os erros não tenham se dado em razão das especificações feitas pela CONTRATANTE.

**4.10.7.** Durante todo o período de execução dos serviços, a CONTRATADA é obrigada a manter, em base histórica, os dados sobre a execução de serviços em garantia.

**4.10.8.** A CONTRATADA também responderá pela reparação dos danos causados a CONTRATANTE e/ou a terceiros devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de sua ação ou omissão.

#### **4.11. Requisitos de Formação da Equipe Técnica e Experiência Profissional**

**4.11.1.** Os requisitos de formação e experiência profissional da equipe que executará os serviços relacionados à solução de TIC e que definem a natureza da experiência profissional exigida e as respectivas formas de comprovação dessa experiência estão detalhadas no **Anexo A** - Requisitos Específicos das Equipes Especializadas.

#### **4.12. Requisitos de Metodologia de Trabalho**

**4.12.1.** A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde a CONTRATANTE é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.

**4.12.2.** A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento da CONTRATANTE.



**4.12.3.** Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de gerenciamento de serviços de TI (ITSM), sendo seu registro inicial, assim como qualquer interação, via ligação telefônica, e-mail, portal de serviços ou outros meios de solicitação. Qualquer um dos canais citados poderá ser utilizado durante as tratativas das requisições e incidentes, com seus respectivos históricos devidamente registrados na ferramenta gerenciamento de serviços de TI (ITSM).

**4.12.4.** Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos Serviços de TIC, sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.

**4.12.5.** Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os status de atualização e os registros correspondentes na ferramenta gerenciamento de serviços de TI (ITSM), e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

**4.12.6.** Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL em sua versão 3 ou superior e COBITv5.

**4.12.7.** As especificações técnicas detalhadas dos serviços a serem executados pela CONTRATADA encontram-se expressos no **Anexo A** - Requisitos Específicos das Equipes Especializadas e no **Anexo C** - Catálogo de Serviços, do Termo de Referência.

**4.12.8.** A CONTRATADA deve manter durante todo o período de execução contratual estrita aderência aos requisitos mínimos de perfis profissionais e de qualificação técnica mínima desses profissionais.

**4.12.9.** Sempre que a CONTRATANTE adquirir novas tecnologias, atualizar versão das existentes ou iniciar projeto para implementação de nova solução, a CONTRATADA será formalmente comunicada e terá até 90 (noventa) dias corridos, a contar da notificação, para capacitar, atualizar, absorver e garantir que seus recursos detenham as habilidades e conhecimentos necessários para a sustentação e manutenção do novo serviço, sem ônus para a CONTRATANTE.

**4.13.** Demais requisitos específicos de cada tipo de atividade estão definidos no **Anexo A**.

#### **4.14. Requisitos da Plataforma Digital do Poder Judiciário – PDPJ-Br**

**4.14.1.** Nos termos da [Resolução CNJ nº 443/2022](#) e da [Portaria CNJ nº 257/2022](#), os requisitos deste item devem ser observados pela CONTRATADA nas disponibilizações de seus profissionais que deverão, em conjunto, cada um em seu perfil técnico, abarcar conhecimentos mínimos nos temas a seguir:

**I – Sobre os normativos da PDPJ-Br:**

**a)** [Resolução CNJ nº 91/2009](#) – institui o Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário e disciplina a obrigatoriedade da sua utilização no desenvolvimento e manutenção de sistemas informatizados para as atividades judiciárias e administrativas no âmbito do Poder Judiciário;

**b)** [Resolução CNJ nº 335/2020](#) – institui política pública para a governança e a gestão de processo judicial eletrônico. Integra os tribunais do país com a criação da Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro (PDPJ-Br). Mantém o sistema PJe como sistema de Processo Eletrônico prioritário do Conselho Nacional de Justiça;

**c)** [Portaria CNJ nº 252/2020](#) – dispõe sobre o Modelo de Governança e Gestão da Plataforma Digital do Poder Judiciário (PDPJ-Br);

**d)** [Portaria CNJ nº 253/2020](#) – institui os critérios e as diretrizes técnicas para o processo de desenvolvimento de módulos e serviços na Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro (PDPJ-Br);

**e)** [Portaria CNJ nº 131/2021](#) – institui o Grupo Revisor de Código-Fonte das soluções da Plataforma Digital do Poder Judiciário (PDPJ-Br) e do Processo Judicial Eletrônico (PJe);

**f)** [Resolução CNJ nº 396/2021](#) – institui a Estratégia Nacional de Segurança Cibernética do Poder Judiciário (ENSEC-PJ); e

**g)** [Portaria CNJ nº 162/2021](#) – aprova Protocolos e Manuais criados pela [Resolução CNJ nº 396/2021](#), que instituiu a Estratégia Nacional de Segurança Cibernética do Poder Judiciário (ENSEC-PJ).

**II – Sobre a arquitetura de desenvolvimento da PDPJ-Br:**

**a)** Linguagem de programação Java;

**b)** Arquitetura distribuída de microsserviços; API RESTful; JSON; Framework Spring; Spring Cloud; Spring Boot; Spring Eureka, Zuul; Map Struct; Swagger; Service Discovery; API Gateway;

**c)** Persistência; JPA 2.0; Hibernate 4.3 ou superior; Hibernate Envers; Biblioteca Flyway;

**d)** Banco de dados; PostgreSQL; H2 Database;

**e)** Serviços de autenticação; SSO Single Sign-On; Keycloak; Protocolo OAuth2 (RFC 6749);

**f)** Mensageria e Webhooks; Message Broker; RabbitMQ; Evento negocial; Webhook; APIs reversas;

**g)** Ferramenta de versionamento Git;

**h)** Ambiente de clusters, Kubernetes;

**i)** Ferramenta de orquestração de containeres, Rancher; e

**j)** Deploy de aplicações; Continuous Delivery e Continuous Integration (CI/CD).

**4.14.2.** Para atendimento deste requisito, a CONTRATADA poderá fornecer treinamento técnico aos profissionais alocados, sem custos para a CONTRATANTE, nos termos do item 4.3 (Capacitação da Equipe Técnica).

## **5. RESPONSABILIDADES**

### **5.1. Obrigações do Contratante**

**5.1.1.** Nomear um gestor e equipe de fiscais técnicos e administrativos para acompanhar a execução do contrato, que se tornará responsável pelo seu fiel cumprimento e seus elementos integrantes.

**5.1.2.** Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço;

**5.1.3.** Receber e atestar as notas fiscais de faturamento dos serviços prestados, bem como, verificar a qualidade dos serviços por meio de relatórios que comprovem o cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos. O gestor será também responsável por encaminhar as notas fiscais para pagamento segundo os procedimentos internos do TRE-GO.

**5.1.4.** Solicitar a substituição do profissional que tenha infringido às normas do TRE-GO, ainda que em parte, dos itens indicados nas Obrigações da CONTRATADA.

**5.1.5.** Permitir acesso dos prestadores de serviço da CONTRATADA às suas dependências, aos equipamentos, softwares e sistemas de informação para a execução dos serviços contratados.

**5.1.6.** Comunicar oficialmente à CONTRATADA, quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato.

**5.1.7.** Avaliar mensalmente o relatório gerencial de serviços, observando os indicadores e metas de níveis de serviço alcançados.

**5.1.8.** Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos neste Termo de Referência e anexos, solicitando à CONTRATADA as substituições e os treinamentos que se verificarem necessários.

**5.1.9.** Fornecer as normas, rotinas, procedimentos e processos desenvolvidos pelo TRE-GO para que a CONTRATADA promova os devidos ajustes e implementações adicionais.

**5.1.10.** Prestar, por meio de seu gestor do contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes ao objeto contratado que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, utilizando-se das formas de comunicação estabelecidas neste termo de referência.

**5.1.11.** Efetuar o pagamento devido nos prazos estipulados em cada etapa da execução e gestão do contrato, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais, bem como as deste Termo de Referência.

**5.1.12.** Proporcionar os recursos técnicos e logísticos necessários para que a CONTRATADA possa executar os serviços conforme as especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

**5.1.13.** Exercer permanente fiscalização na execução do objeto, registrando ocorrências relacionadas a falhas no cumprimento do contrato, determinando ao preposto ou ao representante da CONTRATADA as medidas necessárias à sua regularização.

**5.1.14.** Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais.

**5.1.15.** Aplicar as penalidades previstas neste Termo de Referência, assegurando à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa.

## **5.2. Obrigações da Contratada**

**5.2.1.** A CONTRATADA deverá monitorar constantemente as formas de mensuração de desempenho estabelecidas, buscando o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos pelos indicadores contidos no **Anexo B – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)**, e justificando, quando necessário, os casos de não atendimento;

**5.2.2.** Cumprir os normativos e os procedimentos definidos pela CONTRATANTE.

**5.2.3.** Executar todos os serviços, tarefas e atividades demandadas pela CONTRATANTE dentro do prazo contratado, atendendo o padrão de qualidade exigido;

**5.2.4.** Observar, durante toda a vigência contratual, todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original;

**5.2.5.** Os serviços deverão ser realizados em conformidade com os horários e períodos determinados pela CONTRATANTE;

**5.2.6.** Elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o à CONTRATANTE, até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, constando as informações exigidas neste Termo de Referência;

**5.2.7.** Submeter seus profissionais aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências;

**5.2.8.** Responsabilizar-se por solicitar o credenciamento e descredenciamento de acesso físico e lógico às dependências da CONTRATANTE bem como assumir quaisquer prejuízos porventura causados por seus profissionais;

**5.2.9.** Promover o afastamento do contratado, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, após a notificação de que qualquer dos seus profissionais que não estejam realizando as atividades com a devida competência técnica e/ou postura profissional exigidos para a prestação dos serviços na CONTRATANTE;

**5.2.10.** Como os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, o afastamento mencionado no subitem anterior não poderá prejudicar a qualidade dos serviços e nem descumprir quaisquer cláusulas contratuais;

**5.2.11.** Selecionar e treinar adequadamente os profissionais alocados para prestação dos serviços, observando a boa conduta e a idoneidade moral destes, bem como manter capacitados todos os profissionais que fazem parte da equipe de execução do contrato, considerando a qualificação técnica exigida e a evolução tecnológica;

**5.2.12.** Fiscalizar regularmente os seus profissionais designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;

**5.2.13.** Refazer todos os serviços que, a juízo do representante da CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas neste Termo de Referência;

**5.2.14.** Acatar as determinações feitas pela fiscalização da CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto deste contrato;

**5.2.15.** Prestar, de imediato, todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização da CONTRATANTE no que diz respeito a execução do objeto contratado;

**5.2.16.** Responder por escrito, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços que venham porventura a ser solicitados pela CONTRATANTE;

**5.2.17.** Permitir auditoria pela CONTRATANTE, ou terceiro por ela designado, inclusive com a possibilidade de os atendimentos serem monitorados para verificação de procedimentos;

**5.2.18.** Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento de expectativas contratuais com uma equipe de técnicos da Secretaria de Tecnologia da Informação do TRE-GO;

**5.2.19.** Indicar formalmente, quando da assinatura do contrato, PREPOSTO que tenha capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos previstos no instrumento contratual e coordenação da equipe para a execução dos serviços contratados. O preposto deverá, entre outras atividades, promover os contatos com o gestor do contrato bem como deverá prestar atendimento aos profissionais em serviço, tais como:

**a)** Executar os procedimentos administrativos referentes aos profissionais alocados para execução dos serviços contratados, como: entregar-lhes contracheques, auxílio-transporte e auxílio-alimentação, acompanhar e controlar a apuração do ponto;

**b)** Assegurar de que as determinações do TRE-GO sejam disseminadas junto aos profissionais alocados com vistas à execução dos serviços contratados;

**c)** Informar formalmente e imediatamente ao gestor do contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do objeto, utilizando-se das formas de comunicação estabelecidas neste termo de referência;

**d)** Desenvolver outras atividades administrativas de responsabilidade da CONTRATADA, principalmente quanto ao controle de informações relativas ao seu faturamento mensal e apresentação de documentos quando solicitado;

**e)** O preposto não poderá ser contabilizado ao quantitativo de profissionais alocados para execução dos serviços contratados, podendo, no entanto, suas atribuições, recaírem em um dos profissionais alocados, sem prejuízo da execução de suas atividades técnicas;

**f)** Após a assinatura do contrato, conhecer o parque tecnológico e as atividades em andamento, visando à preparação da equipe que irá prestar os serviços, conhecer os modelos de serviços realizados, as normas internas, procedimentos de segurança e a definição dos requisitos necessários;

**g)** Deverá estar disponível, de segunda a sexta-feira, das 08 (oito) às 19 (dezenove) horas, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário;

**h)** A CONTRATADA deverá indicar um substituto eventual para substituir o PREPOSTO nos casos de afastamento imprevisto, tais como por motivo de saúde, limitado a 5 (cinco) dias corridos;

**i)** A CONTRATADA deverá indicar um substituto com, no mínimo 10 (dez) dias corridos de antecedência, nos casos previsíveis de ausência do PREPOSTO, tais como por férias, treinamentos etc.

**5.2.20.** Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste contrato, devendo orientar seus profissionais nesse sentido;

**5.2.21.** Observar o cumprimento das normas relacionadas com a segurança e higiene no trabalho;

**5.2.22.** Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, inclusive por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;

**5.2.23.** Responsabilizar-se por danos causados ao patrimônio da CONTRATANTE, ou de terceiros, ocasionados por seus profissionais, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado;

**5.2.24.** Assumir todas as despesas relativas à execução dos serviços, tais como taxas, emolumentos e encargos sociais;

**5.2.25.** Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus profissionais, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados;

**5.2.26.** Responder por todo e qualquer dano ou prejuízo eventualmente causado à CONTRATANTE como consequência de atos e fatos imputáveis a seus profissionais;

**5.2.27.** Cumprir às suas próprias expensas todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações;

**5.2.28.** Responsabilizar-se por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;

**5.2.29.** Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE;

**5.2.30.** Responsabilizar-se por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;

**5.2.31.** Responsabilizar-se 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 do contrato;

**5.2.32.** Responsabilizar-se por todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios, resultantes de ações judiciais a que a CONTRATANTE for compelido a responder por força desta contratação;

**5.2.33.** Responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus profissionais em razão da execução do objeto, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito, conforme preconiza o art. 120 da Lei 14.133/2021;

**5.2.34.** Aceitar todos os termos e condições previstas no edital de licitação e seus anexos, conforme art. 92, inciso II da Lei nº 14.133/2021;

**5.2.35.** Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, conforme preconiza o art. 92, inciso XVI da Lei nº 14.133/2021;

**5.2.36.** Não está prevista subcontratação parcial de outra empresa para a execução do objeto desta contratação, devido características técnicas de agrupamento dos itens que o compõe;

**5.2.37.** Manter seus profissionais nas dependências do TRE-GO adequadamente trajados e identificados com uso permanente de crachá, com foto e nome visível, de acordo com as regras estabelecidas na Instrução Normativa Nº 2 de 19/08/2020.

**5.2.38.** Substituir por outro profissional de qualificação igual ou superior qualquer um dos seus profissionais cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento decorrentes da execução do objeto forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina do órgão ou ao interesse do serviço público, sempre que exigido pelo Gestor do Contrato do TRE-GO.

**5.2.39.** Celebrar, no ato da assinatura do Contrato, ciência do Termo de Sigilo e Confidencialidade de Segurança da Informação, conforme modelo no **Anexo E** deste Termo de Referência.

## 6. MODELO DE EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

### 6.1. Local e horário da prestação dos serviços

**6.1.1.** Os serviços serão prestados de forma presencial, predominantemente nos seguintes endereços: Sede do Tribunal Regional Eleitoral localizado na Praça Doutor Pedro Ludovico Teixeira, 300, Setor Central - Goiânia - GO, bem como em seus Anexos I, II e III, todos localizados em Goiânia.

**6.1.1.1.** Mediante necessidade expressa da Contratante, os serviços poderão ser realizados em outras localidades, tais como Cartórios Eleitorais, Centrais de Atendimento ao Eleitor e outros locais na Capital, indicados pelo Gestor do Contrato.

**6.1.1.2** Eventualmente, técnicos alocados, caso necessário, poderão realizar atividades nas instalações das 92 Zonas Eleitorais distribuídas na Capital e interior do Estado, mediante deslocamentos indenizados com diárias previstas neste Termo de Referência.

**6.1.2.** Mediante requisição de serviços por demanda, remunerados por Unidades de Serviços Técnicos - UST, as atividades poderão ser realizadas também nas 92 Zonas Eleitorais distribuídas na Capital e interior do Estado, mediante deslocamentos indenizados com diárias previstas neste Termo de Referência.

**6.1.3.** Da mesma forma, alguns serviços específicos por demanda, relativos a atividades que exigem profissional com certificação técnica em determinada área, poderão ser realizados de forma remota, caso em que serão remunerados por Unidades de Serviços Técnicos - UST.

### 6.1.4. Os horários da prestação dos serviços serão executados da seguinte forma:

**a) Atendimento normal administrativo:** de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

**b) atendimentos programados:** quando necessário, atualizações e manutenções em serviços e ativos de TIC, deverão ser realizados em horários excepcionais como madrugadas, finais de semana e feriados, com envolvimento apenas de técnicos das áreas de suporte às equipes de sustentação da infraestrutura, mediante prévio agendamento ou programação por parte dos responsáveis, a fim de não comprometer os serviços contratados.

**c) Atendimento em período eleitoral:** nos meses compreendidos entre agosto a novembro dos anos eleitorais, haverá necessidade de execução de trabalhos em regime de plantão, em finais de semana e feriados, em que deverá haver a disponibilidade de no mínimo a metade da força de trabalho disponível para o atendimento normal administrativo.

c.1) Para os plantões em finais de semana e feriados do período eleitoral (anos pares), a Contratada fará jus ao ressarcimento de até 2.736 horas adicionais sendo 1152 horas em sábados e 1584 horas em domingos e feriados (foram considerados 16 sábados, 16 domingos e 6 feriados no período).

c.2) Para definição de um valor limite de gastos com horas adicionais, foi definido um valor médio ponderado, das horas suplementares dos diversos perfis, pela quantidade de profissionais, salários e fator K, constantes da tabela 7.1. Assim, o valor médio de uma hora suplementar, já multiplicado pelo fator k, ficou em R\$ 49,46, sendo R\$ 74,19 aos sábados e R\$ 98,92 aos domingos e feriados. Desta forma, as 1152 horas suplementares em sábados correspondem a R\$ 85.466,88 e as horas suplementares em domingos e feriados correspondem a R\$ 153.128,16, o que totaliza um valor de **R\$ 238.595,04** (duzentos e trinta e oito mil, quinhentos e noventa e cinco reais e quatro centavos) para horas suplementares.

**d) atendimentos por demanda:** quando houver demanda de serviços remunerados por UST, estes poderão ser realizados de forma remota ou presencial, em horários a serem acordados entre a CONTRATADA e o Gestor do Contrato.

### 6.2. Mecanismos Formais de Comunicação entre a Contratada e a Administração

O canal de comunicação entre a CONTRATANTE e CONTRATADA, para assuntos relacionados à gestão e fiscalização contratual, ocorrerá preferencialmente através da figura do preposto.

Como instrumentos de comunicação oficial entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, serão utilizados na tabela abaixo:

| Documento                           | Função                                                  | Emissor                    | Destinatário               | Periodicidade         |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------|
| Ofício                              | Informações diversas                                    | Contratante/<br>Contratada | Contratante/<br>Contratada | Sempre que necessário |
| E-mail                              | Informações diversas                                    | Contratante/<br>Contratada | Contratante/<br>Contratada | Sempre que necessário |
| *Ordem de serviço                   | Autorização para prestação dos serviços                 | Contratante                | Contratada                 | Mensal                |
| Relatório Geral de Faturamento      | Atestar as condições em que os serviços foram prestados | Contratada                 | Contratante                | Mensal                |
| Termo de Recebimento dos Serviços   | Recebimento definitivo dos serviços                     | Contratante                | Contratada                 | Mensal                |
| Ferramenta de Requisição de Serviço | Atendimento de Requisições e Incidentes                 | Contratante                | Contratada                 | Sempre que necessário |
| Ata de Reunião                      | Informações diversas                                    | Contratante/<br>Contratada | Contratante/<br>Contratada | Sempre que necessário |

\* Obs.: No caso dos serviços por demanda, remunerados por UST, as ordens de serviço serão emitidas na ocasião da necessidade do serviço, podendo haver mais de uma Ordem de Serviço em um mesmo mês.

### 6.3. Forma de Pagamento em Função dos Resultados

**6.3.1.** O pagamento referente à prestação dos serviços dos itens 1 a 4 será efetuado mensalmente, sem qualquer acréscimo financeiro, mediante depósito bancário após a apresentação da nota fiscal/fatura relativa à prestação dos serviços executados no mês imediatamente anterior ao da sua emissão, observada a ordem cronológica estabelecida no art. 141 da Lei nº 14.133/2021.

**6.3.1.1.** A equipe de fiscalização deve assegurar o cumprimento das condições contratuais por meio da observância ao fluxo de gestão do contrato, bem como aferir os níveis de serviços executados, documentando-os nos relatórios de acompanhamento e reportando-os ao gestor para fins de emissão dos termos de recebimento.

**6.3.1.2.** O pagamento deverá ser calculado em função da quantidade de profissionais alocados para cada perfil profissional conforme previsto na Ordem de Serviço e a efetiva execução dos serviços (em observância à Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023), aplicados os

descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis mínimos de serviço e indicadores de desempenho mínimos, bem como das demais obrigações contratuais.

6.3.2. Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:

**Fm = VMS - NMS**

Onde:

Fm = é o faturamento mensal a ser pago à contratada;

VMS = é o valor mensal dos serviços estabelecido em contrato;

NMS = é o ajuste (redução/glosa) em função dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviços.

**6.3.2.1.** Os ajustes (NMS) serão aplicados mediante análise do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, a partir dos quais será calculado o valor mensal de acordo com as respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas nos referidos documentos.

**6.3.2.2.** Os ajustes (glosas) nos pagamentos em decorrência do não atingimento aos níveis mínimos de serviços serão limitados à margem de tolerância definida em 30% sobre o valor mensal da fatura, em que eventual saldo devedor, que ultrapasse essa margem, será aplicada na fatura do mês subsequente, à exceção do último mês de vigência do contrato. (Obs.: margem de tolerância máxima definida conforme item 12.2.5 da Portaria SGD/MGI nº 1070/2023).

**6.3.3** Dessa forma, os valores apresentados na proposta vencedora do certame de contratação corresponderão aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a empresa CONTRATADA prestar os serviços integralmente e alcançar êxito em todos os indicadores de níveis mínimos de serviço e desempenho.

**6.3.4.** Com respeito aos prazos de aferição, contestação, emissão de parecer e pagamento da fatura, a CONTRATADA terá 05 (cinco) dias úteis contados a partir do primeiro dia útil após o término do período de apuração mensal para conferência e envio do Relatório Geral de Faturamento para a CONTRATANTE. A CONTRATANTE terá até 10 (dez) dias corridos contados a partir do recebimento do Relatório Geral de Faturamento para aprovar o relatório e autorizar a emissão da fatura ou para efetuar a contestação do relatório. Caso haja contestação, a CONTRATADA terá 05 (cinco) dias úteis contados a partir do recebimento para realizar os reparos no relatório ou para se justificar. Somente após a aprovação do relatório e a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo a CONTRATADA poderá emitir a fatura.

**6.3.5.** A Nota Fiscal de Serviços deverá ser emitida, obrigatoriamente, no mês subsequente à prestação do serviço, após a autorização do Fiscal Técnico e encaminhada para pagamento, acompanhada de cópias dos Relatórios de Fiscalização e dos Termos de Recebimento, para que seja feito o pagamento correspondente.

**6.3.5.1.** Caso a apuração dos níveis mínimos de serviços provoquem considerável atraso na definição do valor a ser pago no seu respectivo mês, os ajuste (glosas) decorrentes de sua apuração, poderão ser descontadas na fatura do mês posterior, exceto no último mês do contrato.

**6.3.6.** Havendo erro na nota fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, ela será devolvida à empresa pelo fiscal administrativo do contrato, e o pagamento ficará pendente até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou a reapresentação do documento fiscal não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

**6.3.7.** A CONTRATADA deverá indicar na Nota Fiscal/Fatura o número do Contrato firmado com o TRE-GO e o período de faturamento ao qual a nota se refere, bem como deverá discriminar os valores por item.

**6.3.8.** Para a efetivação do pagamento por parte da Contratante, além das exigências constantes do Edital e do Contrato, deverá a Contratada apresentar:

**a)** comprovante de pagamento de salários dos profissionais que prestaram serviços nas dependências da Contratante, no prazo previsto em Lei, referente ao mês a que se refere a nota fiscal/fatura;

**b)** cópia do comprovante de recolhimento da contribuição previdenciária estabelecida para o empregador e seus empregados, do mês anterior ao que se refere a nota fiscal/fatura;

**c)** cópia do comprovante de recolhimento do FGTS, referente ao mês anterior ao que se refere a nota fiscal/fatura;

**d)** comprovante de fornecimento de vale-transporte do mês posterior ao que se refere à nota fiscal/fatura (caso oferecido este tipo de benefício);

**e)** comprovante de fornecimento de auxílio-alimentação, do mês posterior ao que se refere a nota fiscal/fatura (caso oferecido este tipo de benefício).

**6.3.9.** O pagamento dos serviços prestados no último mês de vigência contratual somente ocorrerá após a comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas por parte da Contratada, haja vista a implicação da responsabilidade subsidiária da Contratante, quanto àquelas obrigações (art. 121 da Lei nº 14.133/2021 e Súmula nº 331 do TST). A aplicação do disposto neste item não gerará reajustamento de preços.

**6.3.10.** Condiciona-se o pagamento, ainda, à declaração da Fiscalização do Contrato de que os serviços foram executados na forma avançada.

**6.3.11.** Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigido, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

**6.3.12.** O processo de pagamento referente ao item 6.3.5 ocorrerá mediante a emissão de Termo de Aceite pelo Fiscal do Contrato no TRE, em até 2 (dois) dias úteis, à vista da Nota Fiscal apresentada pela contratada.

**6.3.13.** Por ocasião do pagamento, deverá ser verificada a regularidade da Contratada perante a Fazenda Nacional (Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União), o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (Certificado de Regularidade do FGTS – CRF), a Justiça Trabalhista (Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT) e a Fazenda Municipal (Certidão de Quitação de Tributos Municipais ou Certidão que comprove a regularidade com o ISS, emitida pelo órgão competente), admitida certidão positiva com efeito de negativa ou outra equivalente na forma da lei.

#### **6.4. Dos critérios de aceitação**

**6.4.1.** Os resultados serão medidos com base nos indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, mensurados mensalmente e monitorados continuamente, apurando-se o cumprimento ou não das metas estabelecidas.

**6.4.2.** Os chamados técnicos somente devem ser encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues ao usuário solicitante, com a qualidade demandada. Casos que gerem conflitos serão avaliados pela Equipe de Fiscalização Técnica do Contrato.

**6.4.3.** Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas. Em todos os casos de não cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos serão aplicados os ajustes de pagamento definidos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções contratuais cabíveis.

**6.4.4.** Caso a solução de um chamado não tenha sido aceita pelo usuário, o Tempo Máximo de Solução (TMS) deve voltar a ser contabilizado a partir da comunicação do usuário e o chamado deve ser devolvido para equipe especializada responsável pela solução em até 30 minutos para voltar a ser atendido.

**6.4.5.** Os Níveis Mínimos De Serviço (NMS) estão especificados no **Anexo B**.

#### **6.5. Da execução e recebimento dos serviços**

**6.5.1.** As ocorrências relacionadas à execução do contrato serão anotadas em registro próprio para adoção das providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º, 2º e 3º do art. 117 da Lei no 14.133/2021.

**6.5.2.** A execução dos serviços será formalmente autorizada pelos Fiscais Técnicos do Contrato no início de cada período mensal de apuração através de termo próprio de Ordem de Serviço (ver modelo no **Anexo D**), no qual deverá constar a ciência e concordância da CONTRATADA em prestar os serviços.

**6.5.3.** O Recebimento dos serviços será assinado ao fim de cada período mensal de apuração mediante o recebimento, pelo Fiscal Técnico do Contrato, do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, determinando os termos em que os serviços foram prestados.

**6.5.5.** O Recebimento Definitivo dos serviços será realizado obedecendo aos critérios definidos no item 7.3 do Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário, anexo à Resolução CNJ 468/2022:

**a)** Avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços realizados, de acordo com os níveis mínimos de serviço e desempenho e observância das demais obrigações contratuais, a partir da análise do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, tarefa de responsabilidade dos Fiscais Técnico e Demandante.

**a.1)** Identificação de não conformidade com os termos contratuais, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato.

**a.2)** Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal Administrativo do Contrato.

**a.3)** Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica, a cargo dos Fiscais Administrativo e Técnico do Contrato.

**a.4)** Encaminhamento das demandas de correção à CONTRATADA, a cargo do Gestor do Contrato ou, por delegação de competência, dos Fiscais Técnicos do Contrato.

**a.5)** Encaminhamento de indicação de glosas e sanções por parte do Gestor do Contrato para a Área Administrativa.

**a.6)** Confeção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo para fins de encaminhamento para pagamento, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato.

**a.7)** Autorização para emissão de nota fiscal, a ser encaminhada ao preposto da CONTRATADA pelos Fiscais Técnicos do Contrato.

**b)** O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança dos serviços prestados nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.

**c)** O modelo dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo estão no **Anexo F**, que poderão ser ajustados/alterados, conforme necessidade, em comum acordo entre o Gestor do Contrato e do Preposto da Contratada

#### **6.6. Transferência de Conhecimentos.**

**6.6.1.** A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o § 1º do artigo 111 da Lei Federal nº 14.133/2021, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para a CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

**6.6.2.** Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos da CONTRATANTE no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste CONTRATO, repassando todo o conhecimento necessário para tal, a qualquer momento da execução contratual.

**6.6.3.** A CONTRATANTE poderá, a seu critério, alocar servidor(es) de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade de escrutínio organizacional realizada pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.

**6.6.4.** A CONTRATADA deverá propor reuniões periódicas com a equipe técnica da CONTRATANTE visando à transferência de conhecimento sobre o ambiente tecnológico, ao alinhamento dos trabalhos das equipes e à apresentação das mudanças e novas configurações no ambiente.

**6.6.5.** Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade da CONTRATANTE.

**6.6.6.** Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento, e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

#### **6.7. Sigilo e segurança das informações.**

**6.7.1.** A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pelo TRE-GO, ou contidos em quaisquer documentos e mídias, de que venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de

encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.

**6.7.2.** A CONTRATADA firmará, em termo próprio, compromisso de manutenção de sigilo e confidencialidade de segurança das informações (**Anexo E**). Adicionalmente, cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo próprio atestando ciência da existência de tal compromisso (**Anexo E**).

**6.7.3.** Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional do TRE-GO não poderá ser utilizada para fins particulares.

**6.7.4.** A CONTRATADA, na execução dos serviços contratados, deverá observar a Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE, os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as indicadas nos normativos internos da Administração Pública Federal, em todas as atividades executadas.

**6.8. Transição contratual.**

**6.8.1.** Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a LICITANTE vencedora do novo certame ou para técnicos da própria CONTRATANTE, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço do contrato atual.

**6.8.2.** A falta de transferência de conhecimento caracterizará inexecução do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento.

**6.8.3.** O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE por esta falha.

**6.8.4.** A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável.

**6.8.5.** A CONTRATADA compromete-se a fornecer para a CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse.

**6.8.6.** Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:

- a) Devolver equipamentos e bens de propriedade da CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico;
- b) Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados. A propriedade intelectual destes documentos, deve ser repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato;
- c) Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para a CONTRATANTE durante a prestação dos serviços;
- d) Participar, em conjunto com a CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.

**6.9. Materiais a serem disponibilizados**

**6.9.1.** Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela CONTRATANTE.

**6.9.2.** A CONTRATANTE se compromete a disponibilizar todo o material permanente necessário para a prestação dos serviços de forma presencial nas suas unidades (ex. estações de trabalho, notebooks, monitores, impressoras), bem como o material de consumo eventualmente utilizado pela CONTRATADA (p.ex: resmas de papel, cartuchos de impressão).

**6.9.3.** Equipamentos portáteis usados pelas equipes especializadas para atendimento dos chamados também deverão ser providos pela CONTRATANTE, à exemplo de: pendrives, testadores de cabos, alicates de crimpagem, leitores de mídia USB, cases para discos rígidos, etc.

**6.10. Rotinas de Execução**

**6.10.1. Prazos e condições de execução:**

**6.10.1.1.** Início da execução do objeto: 6 (seis) dias após assinatura do contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a reunião inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, informar a previsão das necessidades e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços;

**6.10.1.2.** A CONTRATADA deverá apresentar o Preposto da empresa por meio do seu representante legal;

**6.10.1.3.** A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto a CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

**6.10.1.4.** Recebimento dos Termos de Compromisso e manutenção de sigilo e Termo de Ciência;

**6.10.1.5.** Recebimento das comprovações relacionadas aos perfis profissionais que serão utilizados pela CONTRATADA;

**6.10.1.6.** Previsão das necessidades da CONTRATADA.

**6.10.1.7.** A CONTRATADA deverá apresentar Plano de Inserção e Plano de Transição, respectivamente, em até 3 (três) dias úteis após a Reunião Inicial de Alinhamento.

**6.10.1.8.** A CONTRATANTE deverá aprovar os Plano de Execução em até 2 (dois) dias de sua apresentação pela CONTRATADA.

**6.10.1.9.** Em 90 dias após a assinatura contratual, será considerado o fim do período de estabilização e início da aplicação dos indicadores e metas de qualidade.

**6.10.1.10. A fim de facilitar o entendimento das fases, segue quadro detalhado:**

| Marco | Ação Prevista | Responsável |
|-------|---------------|-------------|
|-------|---------------|-------------|



|                                                     |                                                                                            |                                                  |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| AC                                                  | Assinatura Contratual - AC                                                                 | Contratada e Contratante                         |
| AC + 5 dias úteis                                   | Designação do Gestor e Fiscais do Contrato                                                 | Contratante                                      |
| AC + 6 dias úteis                                   | Reunião inicial                                                                            | Gestor do Contrato e Representante da Contratada |
| AC + 8 dias úteis                                   | Plano de Inserção                                                                          | Contratada                                       |
| AC + 12 dias úteis                                  | Plano de Transição                                                                         | Contratada                                       |
| AC + 15 dias úteis                                  | Aprovação do plano de Execução                                                             | Gestor do Contrato                               |
| AC + 15 dias úteis                                  | Indicação do Preposto                                                                      | Contratada                                       |
| AC + 16 dias úteis                                  | Início da prestação dos serviços                                                           | Contratada                                       |
| Início da Prestação dos serviços + 90 dias corridos | Fim do período de estabilização e início da aplicação dos indicadores e metas de qualidade | Contratada                                       |

- Obs.:
- Os prazos definidos na tabela são apenas limites de referência, sendo possível que os eventos sejam realizados antes do prazo estabelecido.
  - Plano de Inserção: documento fornecido pela contratada que prevê as atividades de alocação de recursos necessários para a contratada iniciar o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação.
  - Plano de Transição: documento elaborado pela contratada e aprovado pela contratante que contém a definição dos procedimentos necessários e suficientes à adequada transição do trabalho que será iniciado, em relação ao realizado pela empresa atual.
  - Como resultado da reunião inicial, será elaborada uma ata que deverá ser assinada por todos os participantes.

7. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

7.1. Para a parte da solução por valor fixo mensal (itens de 1 a 4), que envolve perfis profissionais, a pesquisa de mercado é apresentada de acordo com as estimativas de preços constantes no Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC no âmbito do SISF, que consta no item 1 do Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024), conforme apresentado na tabela abaixo:

MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO

| Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço |                                                                  |                    |                           |                |                               |                                    |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------|----------------|-------------------------------|------------------------------------|
| Cód. Identificação do Perfil                                     | Descrição do Perfil                                              | Valor Salarial (A) | Fator-k de referência (B) | Quantidade (C) | Custo unitário mensal (A x B) | Custo total m por perf (A x B x C) |
| TECSUP-03                                                        | Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior | R\$ 3.216,87       | 2,00                      | 8              | R\$ 6.433,74                  | R\$ 51.469,92                      |
| GERSUP                                                           | Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação           | R\$ 8.877,20       | 2,00                      | 1              | R\$ 17.754,40                 | R\$ 17.754,40                      |
| ASO-02                                                           | Administrador de sistemas operacionais Pleno                     | R\$ 6.326,64       | 2,00                      | 1              | R\$ 12.653,28                 | R\$ 12.653,28                      |
| ASO-03                                                           | Administrador de sistemas operacionais Sênior                    | R\$ 8.955,41       | 2,00                      | 1              | R\$ 17.910,82                 | R\$ 17.910,82                      |
| ARED-03                                                          | Analista de redes e de comunicação de dados Sênior               | R\$ 9.470,32       | 2,00                      | 1              | R\$ 18.940,64                 | R\$ 18.940,64                      |
| TECRED-03                                                        | Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior                        | R\$ 3.366,25       | 2,00                      | 2              | R\$ 6.732,50                  | R\$ 13.465,00                      |
| DESTEC-01                                                        | Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Júnior     | R\$ 5.343,12       | 2,49                      | 1              | R\$ 13.304,37                 | R\$ 13.304,37                      |
| DESTEC-02                                                        | Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Pleno      | R\$ 8.829,93       | 2,00                      | 3              | R\$ 17.659,86                 | R\$ 52.979,58                      |
|                                                                  |                                                                  |                    | Qtde equipe               | 18             | Custo total mensal            | R\$ 198.478,01                     |

7.1.1. Itens de 1 a 4, no valor mensal de R\$ 198.478,01, com valor anual estimado de R\$ 2.381.736,12.

7.2. Para o item 5, parte da solução por Unidades de Serviços de Trabalho (UST), foram realizadas pesquisas em alguns contratos, conforme tabela abaixo:

| Contrato                                              | Valor UST(R\$) | ID.doc.                                 |
|-------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------|
| CONTRATO STJ nº 5/2023 - Superior Tribunal de Justiça | 22,05          | 0916862                                 |
| Contrato TJ-GO - Tribunal de Justiça de Goiás         | 32,20          | 0916881; 0916884 e 0916891              |
| Contrato ANAC - Agência Nacional de Aviação.          | 48,80          | 0916948                                 |
| Contrato TRE-GO nº 05/2020                            | 21,93          | <a href="#">Contrato TRE-GO 05/2020</a> |

- 7.2.1. Item 5, com UST unitária estimada em R\$ 27,13, conforme Mapa Comparativo de Preços (ID. 1012790), com 10.000 USTs anuais, com valor estimado de R\$ 271.300,00.
- 7.3. Diárias para ressarcimento de eventuais deslocamentos realizados pelos postos de trabalho, na quantidade de 250 diárias, com valor unitário R\$ 330,00, totalizando o valor anual de R\$ 82.500,00.
- 7.4. Custo total anual estimado da Contratação é de R\$ 2.735.536,12 (Dois milhões, setecentos e trinta e cinco mil, quinhentos e trinta e seis reais e doze centavos).

7.5. Conforme descrito no item 6.1.4, foi definido também um valor limite para ressarcimento de horas adicionais, decorrentes da necessidade de plantões em finais de semana e feriados no período eleitoral (anos pares), de pelo menos metade da equipe disponibilizada.

7.5.1. Para esta despesa a Contratada, nos anos eleitorais, fará jus ao ressarcimento de até 2.736 horas adicionais sendo 1152 horas em sábados e 1584 horas em domingos e feriados (foram considerados 16 sábados, 16 domingos e 6 feriados no período), totalizando um valor de **R\$ 238.595,04** (duzentos e trinta e oito mil, quinhentos e noventa e cinco reais e quatro centavos) para horas suplementares, de acordo com cálculos especificados no item 6.1.4. (sujeito a demanda).

## **8. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

### **8.1 Fonte de Recursos**

8.1.1. Para execução dessa ação o recurso financeiro será proveniente da verba destinada para Custeio, Apoio Técnico Operacional, na natureza de despesa 339040, conforme constante nas Programações Orçamentárias de 2025.

### **8.2. Cronograma de execução física e financeira**

8.2.1. O pagamento referente à prestação dos serviços dos itens 1 a 4 será efetuado mensalmente, após a apresentação da nota fiscal/fatura relativa à prestação dos serviços executados no mês imediatamente anterior ao da sua emissão, conforme previsto no item 6.3 (Forma de Pagamento em Função dos Resultados).

8.2.2. Os serviços relativos ao item 5 e as diárias, serão pagos por ocasião da execução dos serviços demandados, mediante a emissão de Termo de Aceite pelo Fiscal do Contrato no TRE, à vista da Nota Fiscal ou outro documento válido, apresentada pela contratada.

## **9. REGIME DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

9.1. Considerando a forma de pagamento prevista no presente modelo, qual seja pagamento por valor fixo mensal, em que os custos finais dos serviços para o contrato todo são estimados com melhor precisão, pode-se classificar o regime de execução como "empreitada por preço global", embora o pagamento venha a ser efetuado em parcelas mensais, conforme item 21.15.1 da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023.

## **10. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

10.1. Considerando as características do objeto, cujos padrões de desempenho e qualidade permitem definições objetivas de serviços com base em especificações usuais de mercado, o processo licitatório deve ser realizado na modalidade Pregão, tipo Menor Preço, na forma eletrônica.

10.2. Será declarado vencedor do procedimento licitatório a LICITANTE que apresentar a proposta de menor valor ou ofertar o menor preço, desde que o objeto cotado atenda às especificações exigidas e esteja dentro do limite do valor de referência estimado.

10.3. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 2018, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

10.4. Para a contratação de serviços comuns de informática e automação, definidos na Lei nº 8.248/91, será assegurado o direito de preferência previsto no seu art. 3º, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

10.5. Nos termos da Lei nº 8.248, de 1991, as licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

10.6. A licitante enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá declarar, em campo próprio do sistema, que atende aos requisitos do art. 3º da Lei complementar 123, de 2006, para fazer jus aos benefícios previstos na Lei.

10.7. A licitante que pretenda usufruir dos benefícios previstos no Decreto nº 7.174, de 2010, deverá declarar, também, em campo próprio do sistema, que atende aos requisitos estabelecidos no art. 5º do referido Decreto.

10.8. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

10.9. A contratação tem por escopo serviços contínuos seguindo o modelo baseado em resultado. A aferição da qualidade dos serviços será realizada pela CONTRATANTE por meio da análise do cumprimento dos padrões, prazos e disponibilidade estabelecidos no Nível Mínimo de Serviços previamente definidos.

10.10. É vedada a subcontratação total ou parcial, não sendo permitida, outrossim, a associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial do objeto do contrato.

### **10.11. Organização da Proposta:**

10.11.1. As propostas devem conter a descrição do item que compõem o objeto desta contratação, o preço unitário e valor total para a quantidade prevista de USTs.

### **10.12. Qualificação Técnica**

#### **10.12.1. Requisitos de Capacitação e Experiência:**

10.12.1.1 - Atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que demonstre(m) que o licitante executou serviços compatíveis com o objeto desta licitação. A compatibilidade será avaliada mediante a comprovação de experiência na prestação de serviços em ambiente tecnológico e operacional similar, com no mínimo 50% dos quantitativos especificados no itens 3.6.1 e 3.6.2 e, quanto ao volume de UST, de no mínimo 50% da quantidade estimada.

10.12.1.2. Será admitido o somatório de atestados como comprovação da capacidade da empresa para execução do objeto desta licitação, desde que os Contratos que deram origem aos atestados tenham sido executados concomitantemente na maior parte do período.

10.12.2. Os Atestados de Capacidade Técnica descritos neste item poderão ser objeto de diligência por parte do pregoeiro para sua validação junto ao emissor.

### **10.13. Vistoria Técnica para a Licitação.**

10.13.1. Durante o prazo de elaboração de propostas e para fins de qualificação técnica no certame, os LICITANTES poderão realizar vistoria técnica nas instalações da Secretaria de Tecnologia da Informação do TRE-GO, em Goiânia/GO. As visitas serão acompanhadas

por servidores da STI e terão duração estimada de 01h00 (uma hora).

**10.13.2.** A vistoria constitui importante insumo para a elaboração das propostas pelos LICITANTES, uma vez que os detalhes do ambiente tecnológico podem influenciar os custos envolvidos no fornecimento dos serviços.

**10.13.3.** No ato da vistoria o LICITANTE receberá informações sobre estrutura organizacional, competências e funcionamento da STI/TRE-GO, o catálogo de serviços da STI/TRE-GO, políticas corporativas de TIC, normativos afetos a área e informações do processo de trabalho a ser utilizado, bem como o ambiente tecnológico sobre o qual os serviços serão executados e as restrições de segurança às quais estarão submetidas durante a execução do contrato. Adicionalmente, durante a vistoria, serão sanadas eventuais dúvidas sobre a infraestrutura e o ambiente da STI/TRE-GO.

**10.13.4.** A vistoria deverá ser agendada junto ao Gabinete da Secretaria de Tecnologia da Informação, pessoalmente, ou pelo e-mail [gbsti@tre-go.jus.br](mailto:gbsti@tre-go.jus.br), ou pelo telefone (62) 3920-4236. Serão aceitas as solicitações de agendamento de vistoria encaminhadas até 02 (dois) dias úteis anteriores a data prevista para a realização do pregão eletrônico. As vistorias serão agendadas em dias úteis das 13:00 às 18:00 e poderão ser realizadas até o dia útil imediatamente anterior à realização do pregão.

**10.13.5.** O endereço do local de vistoria é: Secretaria de Tecnologia da Informação do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, situada na Praça Cívica, nº 300, Setor Central, Goiânia/GO, CEP 74.003-010.

**10.13.6.** A vistoria técnica possibilitará que o interessado tenha conhecimento detalhado do ambiente de rede a ser suportado, das plataformas instaladas, dos locais de realização dos serviços, das condições técnicas e ambientais, dos projetos em andamento, do parque de TIC, do Catálogo de Serviços da STI/TRE-GO e dos procedimentos adotados para execução das tarefas. Dessa forma, o interessado poderá obter informações que possibilite a elaboração da sua proposta comercial, dentro da realidade e de acordo com as necessidades do TRE-GO.

**10.13.7.** A vistoria deverá ser realizada por um representante da empresa LICITANTE, que deverá apresentar-se no ato da visita munido de procuração que comprove estar autorizado e habilitado a representar a empresa.

**10.13.8.** Durante a vistoria, a LICITANTE obterá as informações necessárias para que possa dimensionar sua equipe, o custo da prestação dos serviços e formar sua proposta. Sendo assim, não sendo obrigatória, não será aceita alegação posterior da LICITANTE quanto à incapacidade de prestar os serviços ou mesmo inexecução contratual, por erros na formulação dos preços, por desconhecimento das informações disponibilizadas na vistoria oportunizada.

**10.13.9.** Caso a licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

#### **10.14. Conformidade Técnica e Legal**

**10.14.1.** Os procedimentos de segurança da informação e o processamento da informação devem estar em conformidade com as políticas e normas de segurança adotadas pela Justiça Eleitoral – Resolução TSE 23.644/2021, adotada no TRE-GO pela Resolução 396/2021.

**10.14.2.** Deverá ser mantida a conformidade e observância as diretrizes e ações ordenadas pela Secretaria de Tecnologia da Informação do TRE-GO, para adoção das diretrizes estabelecidas pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/18 de 14 de agosto de 2018, alterada pela Lei nº 13.853 de 8 de julho de 2019.

**10.14.3.** Deverá ser mantida a conformidade com o Processo de Desenvolvimento e Sustentação de Sistemas, utilizado na Secretaria de Tecnologia da Informação do TRE-GO.

**10.14.4.** Deverá ser mantida a conformidade e observância as diretrizes e ações ordenadas pelo Comitê Gestor de Segurança da Informação (CGSI), instituído pela Portaria PRES nº 304/2022.

#### **10.15. Impacto Ambiental decorrente da contratação**

**10.15.1.** A empresa CONTRATADA deverá observar, sempre que possível, para a execução dos serviços as normas em vigor atinentes à sustentabilidade ambiental, bem como as boas práticas estabelecidas na Resolução CNJ Nº 400 de 16/06/2021.

**10.15.2.** No que couber, a execução dos serviços deverá ser realizada de acordo com os critérios de sustentabilidade ambiental contidos no Decreto n. 7746, de 05 de junho de 2012, para estabelecer critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública. Portanto, deverá ser privilegiado: otimização dos recursos materiais; o uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais e a dotação de medidas para racionalização no consumo de energia.

#### **11. REPACTUAÇÃO E REAJUSTE DO CONTRATO**

**11.1.** Os preços poderão ser repactuados, mediante negociação, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data do orçamento a que a proposta se referir, cabendo à CONTRATADA apresentar a devida justificativa e demonstrar analiticamente a variação dos componentes de custo da proposta, de acordo com planilha de custos e formação de preços, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, com a comprovação de registro na Delegacia Regional do Trabalho.

**11.2.** Para os fins previstos no item anterior, considera-se como data do orçamento a que a proposta se referir, a data do início da vigência do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, que estipular o salário vigente à época da apresentação da proposta.

**11.3.** Caberá à CONTRATADA a iniciativa e o encargo da apresentação da memória de cálculo da repactuação encontrados, a ser aprovado pelo TRE-GO.

**11.4.** Ocorrendo a primeira repactuação, as subseqüentes observarão a anualidade, que será contada a partir do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

**11.5.** Por ocasião da repactuação, poderão ser contemplados todos os componentes de custo do contrato que tenham sofrido variação, desde que haja uma demonstração analítica devidamente justificada e comprovada.

**11.6.** Não será admitida a inclusão, por ocasião da repactuação, de qualquer item de custo não previsto nos componentes apresentados originariamente na proposta, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

**11.7.** A proposta de repactuação, dependerá de iniciativa da CONTRATADA e deverá ser apresentada antes da assinatura do termo de prorrogação do contrato ou, se for o caso, do encerramento do ajuste, sob pena de preclusão do direito de repactuar.

**11.8.** Na hipótese de não haver requerimento de repactuação até a data da assinatura do termo aditivo de prorrogação da vigência contratual, a CONTRATADA deverá, sob pena de preclusão, ressaltar, o seu direito a repactuar. A partir da ressalva, a formalização do pedido de

repactuação deverá ocorrer até a data da assinatura do termo de prorrogação subsequente.

**11.9.** A inércia da CONTRATADA em ressaltar seu direito ou em solicitar a repactuação, no prazo estipulado, implicará a preclusão do direito à repactuação e ao recebimento dos valores retroativos a que eventualmente faria jus.

**11.10.** Os preços pactuados, para o item 5 (UST) e outros componentes, não alcançado pela planilha de custos, serão reajustados, observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data do orçamento estimado aplicando-se a variação do ICTI – Índice de Custo de Tecnologia da Informação calculado pelo IPEA – Fundação do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada.

**11.11.** Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado em substituição o que vier a ser determinado pela legislação em vigor, à época.

**11.12.** Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial para reajustamento dos preços.

## 12. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES APLICÁVEIS

**12.1. Multa:** de 0,5% (meio cinco por cento) até o máximo de 30% (trinta por cento) do valor do contrato, aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 156 da L. 14.133/21, observados as situações descritas no seu § 1º:

**12.1.2. Multa:** até o máximo de 30% (trinta por cento) do valor do contrato, **observados as circunstâncias e os limites previstos nos §§ 1º a 3º do art. 156 da L. 14.133/21**, aplicada ao responsável por qualquer das seguintes infrações administrativas:

I - dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

II - dar causa à inexecução total do contrato;

III - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

IV - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

V - apresentar declaração ou documentação falsa para a seleção da proposta ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

VI - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

VII - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n. 12.846, de 1º de agosto de 2013.

**a) Moratória** de 0,5 % (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o **valor da parcela inadimplida**, até o limite de dias 15 (quinze) dias;

**b) Moratória** de 0,05 (meio décimo por cento) por dia de atraso injustificado **sobre o valor total do contrato**, até o máximo de 1,5% (um e meio por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

I. O atraso superior autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o [inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021](#).

**c) Compensatória**, para as infrações descritas nos incisos IV a VII do item 12.1.2: de 5,00% (cinco por cento) a 30,0% (trinta por cento) do valor do Contrato .

**d) Compensatória**, para a **inexecução total** do contrato prevista no inciso II do item 12.1.2: de 5,00% (cinco por cento) a 30,0% (trinta por cento) do valor do Contrato.

**12.2.** O descumprimento injustificado das obrigações firmadas em contrato, garantido o direito ao contraditório e ampla defesa, independentemente de glosas por serviços não executados e ajustes de pagamento por descumprimento das metas de qualidade definidos no Acordo de Níveis Mínimos de Serviço, sujeita a CONTRATADA a multa moratória, consoante §§ 1º a 3º do art. 156 da L. 14.133/21, na forma seguinte:

I - Descumprir o prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato para apresentar a garantia contratual:

a) Até 5 (cinco) dias de atraso: multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato;

b) De 5 (cinco) a 10 (dez) dias de atraso: multa de 3% (três por cento) sobre o valor do contrato;

c) Atraso superior a 10 (dez) dias: multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor do contrato, podendo caracterizar a inexecução parcial ou total do contrato.

II - Não disponibilizar o pessoal adequado tecnicamente para execução das tarefas, conforme exigido no **Anexo A**:

a) Até 15 (quinze) dias de atraso: multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato;

b) De 15 (quinze) a 30 (trinta) dias de atraso: multa de 3% (três por cento) sobre o valor do contrato;

c) Atraso superior a 30 (trinta) dias: multa de 5% (três por cento) sobre o valor do contrato, podendo caracterizar a inexecução parcial ou total do contrato.

III - Descumprir os prazos de execução dos serviços definidos nas ordens de serviços expedidas pela fiscalização ou pela gestão do contrato:

a) Até 2 (dois) atrasos: multa de 1% (um por cento) apurada sobre o valor total da fatura do mês do descumprimento;

b) De 3 (três) a 5 (cinco) atrasos: multa de 2% (dois por cento) apurada sobre o valor total da fatura do mês do descumprimento;

c) De 6 (seis) a 10 (dez) atrasos: multa de 3% (três por cento) apurada sobre o valor total da fatura do mês do descumprimento;

d) Mais de 10 (dez) atrasos: multa de 5% (três por cento) apurada sobre o valor total da fatura do mês do descumprimento, podendo caracterizar a inexecução parcial ou total do contrato.

IV - Descumprir a obrigação de elaborar plano de transição contratual em até 15 (quinze) dias corridos a contar da data de notificação por escrito da CONTRATANTE:

a) Até 5 (cinco) de atraso: multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato;

b) de 6 (seis) a 10 (dez) dias de atraso, multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do contrato;

d) Mais de 10 (dez) dias de atraso: multa de 5% (três por cento) sobre o valor do contrato, podendo caracterizar a inexecução parcial ou total do contrato.

V - Descumprir a obrigação de cooperar, transferir adequadamente o conhecimento contido no plano de transição contratual ou reter qualquer dado solicitado pela CONTRATANTE para fins de transição do contrato:

a) Multa de 5% (três por cento) sobre o valor do contrato, podendo caracterizar a inexecução parcial ou total do contrato.

VI - Descumprir a obrigação de preencher corretamente os relatórios de serviços, nos termos exigidos pelo contrato:

a) Até 2 (duas) ocorrências: multa de 1% (um por cento) apurada sobre o valor do contrato;

b) De 2 (dois) a 5 (cinco) ocorrências: multa de 2% (dois por cento) apurada sobre o valor do contrato;

c) De 6 (seis) a 8 (oito) descumprimentos, multa de 3% (três por cento) apurada sobre o valor do contrato;

d) A ocorrência de descumprimentos superiores a 8 (oito): multa de 5% (cinco por cento) apurada sobre o valor do contrato, podendo caracterizar a inexecução parcial ou total do contrato;

VII - Descumprir a obrigação de manter, durante a vigência do contrato, Gerente Técnico pelos serviços ou apresentar no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis após o seu desligamento novo profissional responsável por essa atividade:

I - Até 2 (dois) dias de atraso: multa de 1% (um por cento) apurada sobre o valor do contrato;

II - De 2 (dois) a 5 (cinco) dias de atraso: multa de 1% (um por cento) apurada sobre o valor do contrato;

III - De 6 (seis) a 10 (dez) dias de atraso: multa de 2% (dois por cento) apurada sobre o valor do contrato;

IV - Mais de 10 (dez) dias de atraso: multa de 3% (três por cento) apurada sobre o valor do contrato, podendo caracterizar a inexecução parcial ou total do contrato.

VIII - Descumprir as demais obrigações contratuais, após notificação regular expedida pelo fiscal ou gestor do contrato:

a) Até 2 (dois) descumprimentos: multa de 1% (um por cento) apurada sobre o valor do contrato;

b) De 2 (dois) a 5 (cinco) descumprimentos: multa de 2% (dois por cento) apurada sobre o valor do contrato;

c) De 6 (seis) a 8 (oito) descumprimentos: multa de 3% (três por cento) apurada sobre o valor do contrato;

d) Mais de 8 (oito) descumprimentos: multa de 5% (cinco por cento) apurada sobre o valor do contrato, podendo caracterizar a inexecução parcial ou total do contrato

| Integrante Demandante                                           | Integrantes Técnicos                                                                                                                                                                                            | Integrante Administrativo                                                         |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Frank Wendell Ribeiro<br>Secretário de Tecnologia da Informação | Marclio Zaccarelli Bersaneti<br>Coordenador de Infraestrutura<br><br>Dory Gonzaga Rodrigues<br>Coordenador de Sistemas Eleitorais<br><br>Augusto César de Castro Ovelar<br>Coordenador de Sistemas Corporativos | Magda da Conceição Gonçalves<br>Assessora de Apoio Administrativo<br>Contratações |

## ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

- Anexo A: Requisitos Específicos das Equipes Especializadas
- Anexo B: Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço
- Anexo C: Catálogo de Serviços
- Anexo D: Ordem de Serviço
- Anexo E: Termo de Compromisso de Sigilo e Segurança das Informações (Empresa)
- Termo de Compromisso de Sigilo e Segurança das Informações (Termo de Ciência)
- Anexo F: Termo de Recebimento Provisório e/ou Definitivo
- Anexo G: Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço
- Anexo H: Planilha de Custos e Formação de Preços
- Anexo I: Planilha de Custos e Formação de Preços para Cada Perfil

## ANEXO A (DO TERMO DE REFERÊNCIA)

### Requisitos Específicos das Equipes Especializadas

#### 1. Requisitos Específicos das Equipes Especializadas:

1.1. Os colaboradores da CONTRATADA foram aqui divididos em 5 equipes especializadas, compostas por 8 (oito) perfis profissionais, de modo a refletir as características das atividades a serem desempenhadas:

| Equipes Especializadas                                               | Perfil                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1 - Operação da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º nível | Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior - TECSUP- |

|                                                                                             |                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                             | 03                                                                           |
|                                                                                             | Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação - GERSUP-03           |
| 2 - Suporte técnico de 2º nível a usuários de tecnologia da informação.                     | Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior - TECSUP-03 |
|                                                                                             | Administrador de sistemas operacionais Pleno - ASO-02                        |
|                                                                                             | Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior - TECRED-03                        |
| 3 - Suporte especializado às equipes de gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica | Analista de Redes e de comunicação de dados Sênior - AREC-03                 |
|                                                                                             | Administrador de sistemas operacionais Pleno Sênior - ASO-03                 |
| 4 - Sustentação de aplicações                                                               | Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Júnior - DESTEC-01     |
|                                                                                             | Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Pleno - DESTEC-02      |
| 5 - Serviço sob Demanda                                                                     | Perfis diversos conforme cada serviço disponível em catálogo                 |

1.1.2. Os requisitos de experiência profissional para cada perfil adotados nesta contratação serão os mesmos definidos na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de Junho de 2023, em seu Anexo C, item 20.1.9 (<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/portaria-sgd-mgi-1070-de-1-de-junho-de-2023>):

- a) Os perfis profissionais com senioridade Junior devem possuir ao menos 1 (um) ano de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional;
- b) Os perfis profissionais com senioridade Pleno devem possuir ao menos 3 (três) anos de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional; e
- c) Os perfis profissionais com senioridade Sênior devem possuir ao menos 5 (cinco) anos de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional.

1.2. Cada uma das equipes especializadas será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a integração completa entre os segmentos, o foco na qualidade do atendimento e na experiência dos usuários, observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos neste Termo de Referência. Para cada uma das equipes especializadas está definido um conjunto de atividades a serem executadas, conforme será detalhado nos itens na sequência. Além das atividades próprias de cada equipe, estão definidas as seguintes atividades e atributos comuns às equipes especializadas:

- a) Deverão atuar proativamente, de modo a atender aos usuários e garantir a disponibilidade e desempenho dos serviços de TIC sob a sua responsabilidade, dentro dos níveis de serviços acordados.
- b) Deverão atuar proativamente buscando a automatização e melhoria contínua dos processos e atribuições sob sua responsabilidade.
- c) Deverão atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade e fazer os devidos encaminhamentos e garantir o atendimento das atividades sob a responsabilidade da CONTRATADA.
- d) Deverão garantir a coordenação e a comunicação entre equipes especializadas atuando em conjunto no atendimento de todas as ocorrências sob a responsabilidade da CONTRATADA.
- e) Deverão atuar em conjunto e coordenadas pela equipe de suporte da CONTRATANTE reportando a incidência de problemas ou a indisponibilidade ou degradação de desempenho de serviços, bem como sugestões de melhorias nos processos e ambientes sob sua responsabilidade.
- f) Deverão realizar todas as atividades típicas da sua especialidade, mesmo aquelas não explicitamente relacionadas, bem como fazer todos os encaminhamentos, sugestões de melhorias e alinhamentos internos necessários para o atendimento das demandas junto às demais equipes da CONTRATADA.
- g) Deverão participar de reuniões com o CONTRATANTE e com as equipes de projeto, elaborando as respectivas atas, para tratar de assuntos relativos às suas especialidades de atuação.
- h) Deverão comunicar e atuar em qualquer incidente ou problema de segurança que coloque em risco as instalações, os serviços de TIC, ativos ou as informações do CONTRATANTE, bem como propor ações e contramedidas.
- i) Deverão produzir e manter atualizados, relatórios técnicos sob demanda, bem como indicadores atualizados de serviço e desempenho, em plataforma web, para apoio à fiscalização de níveis de serviço, apoio à gestão dos serviços e ativos de TIC. Esses indicadores devem apresentar as informações em tempo real e por períodos a serem definidos dinamicamente pelo CONTRATANTE.
- j) Deverão realizar a curadoria (criar, verificar, corrigir, melhorar e manter atualizados) das bases de conhecimento com scripts de solução de atendimentos, requisições, incidentes e problemas dentro da sua especialidade.
- k) Deverão atuar em conjunto com a equipe de monitoração de modo a publicar em página web on-line (em tempo real) de forma proativa a capacidade e a disponibilidade dos serviços de TIC e ativos sob sua responsabilidade.
- l) Deverão atuar em conjunto com a equipe de segurança de modo a manter de forma proativa os serviços de TIC e ativos sob a sua responsabilidade atualizados e em conformidade com as políticas de segurança da CONTRATADA.
- m) Deverão executar todas as atividades em concordância com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TIC do CONTRATANTE.
- n) As equipes especializadas atuam na prestação de duas categorias básicas de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação: os serviços aos usuários (equipes 1 e 2) e os serviços de sustentação da infraestrutura e serviços de TIC (equipes 3 e 4). Estas duas categorias se complementam e devem atuar de forma integrada priorizando sempre a qualidade e disponibilidade dos serviços para os usuários.
- o) A alocação dos colaboradores por equipe especializada deve ser documentada e mantida atualizada junto às equipes de fiscalização do contrato. A contratada não poderá manter um mesmo colaborador alocado em mais de uma equipe especializada, salvo nos casos descritos nesse TR ou devidamente acordados com a CONTRATANTE.



p) Caso a CONTRATADA tenha interesse que algum outro profissional atue em mais de uma equipe especializada, deve certificar que ele possua as qualificações descritas para as respectivas equipes. Ficará a critério da CONTRATANTE autorizar, ou não, a atuação de profissionais em mais de uma equipe especializada.

q) O atendimento das solicitações de serviço se dará em três níveis, de acordo com o estabelecido no ITIL. O primeiro nível é o atendimento remoto ao usuário, através dos canais de atendimento estabelecidos nesse TR. Caso o atendimento não possa ser resolvido neste primeiro nível, poderá ser escalado para o segundo nível, de atendimento remoto ou presencial ao usuário.

r) Eventualmente, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário, ou que exista a necessidade de intervenção mais especializada, o chamado poderá ser escalado para o terceiro nível de atendimento, que é de responsabilidade das equipes especializadas nos serviços de TI e respectiva infraestrutura.

s) Para fins de um melhor atendimento aos usuários do TRE-GO, no interesse do CONTRATANTE, a equipe de atendimento a usuário remoto ou presencial poderá ser treinada nos sistemas desenvolvidos pela CONTRATANTE para realizar um suporte mais adequado.

## **2 - Equipe Especializada 1- Operação da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º nível**

2.1. Consiste na oferta de Central de Atendimento (Service Desk) aos usuários internos dos serviços de TIC do TRE-GO, prestando informações, registrando solicitações e solucionando requisições e incidentes em primeiro nível e/ou classificando e escalando as requisições e incidentes para os níveis seguintes. A atuação dessa é relativa a todos os recursos computacionais dos usuários de TIC, tais como: estações de trabalho, periféricos, sistemas e produtos corporativos, bem como demais soluções e serviços disponíveis na intranet e internet da CONTRATADA.

2.2. O Atendimento de 1º nível será realizado por profissionais qualificados e com perfil adequado para esta tarefa, utilizando o sistema de gestão de serviços e a base de conhecimento informatizada, que conterão as questões mais comuns e as respectivas respostas para a resolução de problemas, degradação de desempenho ou falhas em sistemas e equipamentos. Esta equipe será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software e Gestão da Base de Conhecimento, dentro do escopo da sua área de atuação.

### **2.3. Requisitos para a Equipe Especializada 1 – Operação da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º nível:**

#### **2.3.1. Canais de Acesso ao Atendimento:**

a) Atendimento de chamadas telefônicas por meio de central de atendimento a ser provida pela CONTRATANTE acessível através de número DDR local, bem como de qualquer ramal do sítio do TRE-GO.

b) Atendimento via chat (fornecido pela CONTRATANTE), seja integrado ao portal de atendimento ao usuário ou via aplicativos de comunicação instantânea (WhatsApp e afins), com possibilidade de atuação por meio de ligação telefônica direta ao usuário, caso seja necessário para o correto registro da solicitação.

c) Registro dos chamados em ferramenta de gestão de serviço e gerenciamento de TIC implantada pela CONTRATANTE.

d) Correspondências eletrônicas (e-mail livre ou pré-formatado), recebidas dos usuários demandando prestação de serviços.

#### **2.3.2. Requisitos de Serviço e Negócio:**

a) A central de serviços é a porta única de entrada das requisições e incidentes reportados pelos usuários internos dos serviços de TIC do CONTRATANTE, e tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar, resolver problemas, degradação de desempenho, analisar falhas e incidentes e solucionar dúvidas e solicitações dos usuários a partir de consultas à base de conhecimentos e consultas às demais equipes da CONTRATADA. Esse serviço busca padronizar os atendimentos, agilizar o processo de esclarecimento de dúvidas e o atendimento de solicitações de forma remota.

b) A central de atendimento funciona em local interno no TRE-GO, com recursos materiais e de software, fornecidos pela CONTRATANTE.

c) O serviço deverá ser prestado através dos canais de acesso ao atendimento descritos acima, com o apoio de consultas à base de conhecimentos, às demais equipes da contratada e com a utilização de ferramenta de acesso remoto.

d) Todas as solicitações recebidas pela central de atendimento, por meio dos canais de acesso, deverão ser cadastradas na ferramenta de gerenciamentos de serviços da CONTRATANTE.

e) Os chamados atendidos pelo primeiro nível somente devem ser devolvidos para a validação final do usuário com o registro detalhado da solução adotada, indicação de “script” ou base de conhecimento utilizada, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.

f) Caso a demanda não possa ser encerrada no atendimento de primeiro nível, o atendimento deverá escalar o chamado para o atendimento presencial ou para alguma das equipes especializadas de serviços de TIC e infraestrutura, seguindo os scripts pré-definidos. Caso o incidente reportado esteja relacionado com erros, degradação de desempenho ou indisponibilidade de serviços ou sistemas de uso coletivo, o chamado deverá ser direcionado para a equipe de suporte da CONTRATANTE. A escalção do chamado deverá ser registrada na ferramenta de gerenciamento de TI. Os prazos totais para atendimento de cada chamado não deverão exceder os determinados no catálogo de serviços da CONTRANTE.

g) A equipe de atendimento da Central de Serviços deverá manter continuamente atualizada a base de conhecimento integrada à plataforma de gerenciamento de serviço de TIC, com os roteiros de atendimento (scripts) predefinidos para as requisições já conhecidas.

h) Os chamados serão classificados na própria ferramenta de requisição de serviço, de acordo com os requisitos de impacto e urgência, conforme definido no Catálogo de Serviços da CONTRATANTE ou outro referencial normativo do TRE-GO.

### **2.3.3. Requisitos de Qualificação da Equipe Especializada 1**

#### **2.3.3.1. Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação (TECSUP).**

a) Os colaboradores envolvidos diretamente na execução das atividades de operação da Central de Serviços, Técnicos de suporte ao usuário de tecnologia da informação, devem possuir ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.

- b) Todos os integrantes devem possuir treinamento Microsoft para sistema operacional desktop Windows 10 ou 11.
- c) Todos os integrantes devem possuir treinamento ITILv3 Foundation, ou superior (ITIL 4 Foundation).
- d) Além da experiência mínima exigida para seu nível de senioridade, todos os integrantes devem comprovar experiência mínima de 01 (um) ano no atendimento a usuários de TIC, visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção de estações de trabalho, testes básicos de disponibilidade e qualidade de rede incluindo, mas não se limitando, a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao primeiro nível de suporte técnico.
- e) Devem possuir conhecimentos em hardware, software, atualizações, instalação e configurações diversas de pacotes do Windows 10/11 e Pacotes Office 2010, 365 e superiores.
- f) Devem ter declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso de montagem, manutenção e configuração de computadores, com carga horária mínima de 60 horas, substituível por curso superior na área de TIC.
- g) Ter bom conhecimento da língua portuguesa, com qualidade na escrita e dicção, prestando informações de forma completa e objetiva, com domínio das técnicas de atendimento por telefone, o que poderá ser comprovado em entrevista com o Supervisor ou a quem o Gestor do Contrato indicar.

### 2.3.3.2. Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação

- a) O colaborador da CONTRATADA diretamente envolvidos na execução das atividades operação da Central de Serviços, com perfil gerente de suporte técnico de tecnologia da informação, deve possuir formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação em instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC, ou de graduação em qualquer curso de nível superior em instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC, acrescida de certificação de curso de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecida por instituição reconhecida pelo MEC.
- b) Deverá supervisionar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos.
- c) Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
- d) Aperfeiçoar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
- e) Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
- f) Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções relativas à equipe.
- g) Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a avaliação de desempenho em relação aos níveis de serviço contratados.
- h) Disponibilizar os relatórios e dashboards gerenciais com informações sobre os indicadores de nível mínimo de serviço e grau de satisfação dos usuários, diretamente relacionadas com as atividades desempenhadas pela equipe de atendimento remoto.
- i) Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades desempenhadas pela equipe de atendimento remoto, a partir dos chamados finalizados em primeiro nível no sistema de gerenciamento de serviços.
- j) Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos responsáveis pelo atendimento remoto.
- k) Efetuar a constante análise do fluxo de chamados e do dimensionamento das operações, buscando alternativas para maximizar a produtividade das equipes.
- k) Apoiar a classificação e a categorização dos chamados a serem escalados, a partir das diretrizes definidas no catálogo de serviços e das definições de sistemas e serviços críticos ou essenciais.
- m) Prover a equipe de gestão do contrato com os relatórios técnicos e gerenciais suficientes para a comprovação das atividades desempenhadas.
- n) Gerir a atualização das bases conhecimentos e apoiar os servidores responsáveis pelas bases de dados de configuração de ativos.
- o) Zelar pelo cumprimento dos níveis mínimos de serviços definidos contratualmente.
- p) Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência.
- q) Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
- r) Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITILv3/ITILv4 – Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Base de Conhecimentos, Gerenciamento do Portfólio de Serviços.
- s) Possuir certificação ITILv3 Foundation, ou superior.
- t) Possuir no mínimo 1 (um) ano de experiência como líder de equipe de atendimento aos usuários de TIC através de boas práticas ITIL de gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes.
- u) Experiência profissional mínima de 01 (um) ano como gerente ou supervisor de equipe de suporte técnico a usuários de Tecnologia da Informação.
- v) Conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITILv3 ou superior e COBITv5; Sistemas operacionais Windows; configuração e instalação de hardware e software; manutenção em sistemas operacionais; métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento.
- x) Deve possuir treinamento Microsoft para sistema operacional desktop Windows 10 ou 11.

### 3. Equipe especializada 2 – Suporte técnico de 2º nível a usuários de tecnologia da informação:

3.1. O Suporte técnico de 2º nível a usuários de tecnologia da informação é responsável pela atuação remota ou local (*in loco*), solucionando as demandas de usuários não resolvidas via atendimento da Central de Serviços e também na instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos. O Suporte técnico de 2º nível compreende o recebimento, análise, acompanhamento e a solução dos problemas de hardware, software, rede local, conectividade, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede corporativa e aos seus dispositivos (estações de trabalho, switches de borda, videoconferência e dispositivos móveis), assim como a instalação, configuração, conexões de rede, substituição e distribuição de dispositivos, tanto devido a novas aquisições como para atender demandas pontuais.



3.2. As atividades de Suporte técnico de 2º nível serão realizadas em todas as unidades do TRE-GO em Goiânia/GO, nos sítios relacionados neste Termo de Referência. Será previsto o atendimento local diferenciado a grupos de usuários internos definidos pelo CONTRATANTE, de acordo com as classificações de impacto e urgência e também para as requisições e incidentes de maior complexidade. A Equipe 2 será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão da Base de Conhecimentos e Gestão de Configuração, dentro do escopo da sua área de atuação.

### 3.3. Requisitos para a Equipe especializada 2 – Suporte técnico de 2º nível:

#### 3.3.1. Canais de acesso:

a) O atendimento será prestado a partir do encaminhamento do chamado pela central de serviços. A partir dos dados registrados quando da abertura do chamado, os técnicos poderão atuar remotamente ou se deslocarão ao local do incidente, em qualquer um dos sítios do TRE-GO em Goiânia/GO.

b) Os chamados previamente classificados pela central de serviços e escalados para o suporte técnico de 2º nível serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação. Usuários definidos como VIP terão preferência na classificação de impacto e urgência, e terão prioridade no atendimento.

#### 3.3.2. Requisitos de Serviço e Negócio:

a) Executar todos os atendimentos técnicos de 2º nível aos usuários de TI, envolvendo hardware, software, rede e as dúvidas dos usuários.

b) Executar a instalação, configuração, monitoramento, manutenção, avaliação e acompanhamento dos sistemas de segurança e Antivírus para os dispositivos fornecidos pelo TRE-GO aos usuários.

c) Executar serviços de manutenção preventiva de hardware e software, bem como verificação das conexões com a rede.

d) Executar serviços de higienização de hardware.

e) Executar serviços de reparo microeletrônico de bancada de determinados equipamentos e circuitos, tais como fontes de alimentação, e também de cabos e outros elementos de interconexão.

f) Realizar a configuração e formatação de dispositivos fornecidos pelo TRE-GO e afins.

g) Instalar, substituir, configurar impressoras, scanners, switches de rede, Access Points, leitores biométricos de ponto e outros periféricos de TIC.

h) Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso nas salas técnicas e racks, inclusive com a organização de patch cords.

i) Realizar a conexão ou reordenamento de cabos, passando-os entre pontos de acesso até as estações dos usuários, utilizando dutos e calhas já existentes, desde que tal atuação não se estenda a ações ou intervenções na rede de cabeamento lógico estruturado.

j) Esclarecer dúvidas sobre o manuseio de equipamentos de informática e sobre a utilização de aplicativos, registrando as dúvidas mais frequentes e atualizando os canais de atendimento da CONTRATADA.

l) Acompanhar e atualizar o registro e localização dos bens de informática do CONTRATANTE.

m) Realizar a instalação, configuração e habilitação necessárias para que os dispositivos eletrônicos funcionem adequadamente na infraestrutura elétrica e de rede local existente.

n) Instalar e configurar softwares utilizados nas estações de trabalho do CONTRATANTE.

o) Realizar o gerenciamento e controle das licenças de softwares utilizados pelos usuários da TRE-GO.

p) Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação (hardware e software), revisando-o sempre que solicitado pelo TRE-GO.

q) Encerrar as requisições de serviço corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento utilizados, se for o caso.

r) Acompanhar a prestação do serviço de videoconferência em salas de reunião ou auditórios nas unidades do TRE-GO, incluindo testes de conexão e suporte presencial aos usuários da videoconferência, quando solicitado.

s) Orientar os usuários quanto à correta utilização dos recursos da rede corporativa do CONTRATANTE, envolvendo hardware e software, de acordo com os normativos internos do TRE-GO.

t) Apoiar na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou desenvolvidos pelo CONTRATANTE.

u) Reportar as ocorrências ao gerente de suporte técnico, registrando os diagnósticos de falhas ou degradação de desempenho em microcomputadores e periféricos.

v) Identificar com precisão o serviço ou sistema de origem do incidente.

w) Acionar fornecedores de suporte e assistência técnica (por exemplo, em caso de vigência da garantia de produtos de informática) e acompanhar o andamento do chamado e execução dos serviços junto ao fornecedor, e junto aos fiscais dos respectivos contratos, quando necessário.

x) Escalar chamados para a equipe de suporte da CONTRATANTE, nos casos em que ficar constatado que o incidente está além da capacidade da intervenção local, e tem como causa alguma questão relativa à infraestrutura de TIC. Acompanhar o fluxo e os prazos de atendimento.

y) Reportar problemas similares ou recorrentes para a equipe de suporte da CONTRATANTE, a fim de determinar a sua causa raiz.

z) Alimentar a base de conhecimento com as soluções adotadas para os chamados, para que possam ser também utilizadas pela equipe de atendimento remoto em ocorrências posteriores.

aa) Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso da rede local (LAN), inclusive organização de patch cords em racks, desde que tal atuação não se estenda a ações ou intervenções na rede de cabeamento lógico estruturado.

ab) Gerar e manter atualizadas imagens de desktops e notebooks para instalação e recuperação rápida do sistema operacional, e restaurá-las quando da instalação de novos equipamentos.

ac) Garantir a padronização e a aplicação das regras de compliance definidas para estações de trabalho, dispositivos móveis, notebooks e demais equipamentos de TIC.

ad) Realizar recolhimento e distribuição de equipamentos de TIC nos sítios do TRE-GO.

ae) Realizar a elaboração de Laudos Técnicos de Equipamentos de TIC na devolução destes pelos usuários, ou quando solicitado.

af) Realizar entrega de equipamentos de TIC na área responsável pela guarda dos equipamentos.

ag) Elaborar manuais web de apoio ao usuário para instalação e configuração de aplicativos, sistemas, softwares e equipamentos de TIC.

ah) Realizar atendimento presencial diferenciado e especializado aos grupos de usuários internos definidos pela STI (usuários VIPs), e também dos incidentes e requisições de alta complexidade (atendimento especial), de acordo com os requisitos definidos de impacto e urgência.

### 3.3.3. Requisitos de Qualificação da Equipe Especializada 2:

#### 3.3.3.1. Suporte ao usuário de tecnologia da informação (TECSUP)

a) Os colaboradores da CONTRATADA envolvidos nas atividades de suporte técnico de 2º nível, que sejam do perfil técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação (TECSUP), devem possuir ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.

b) Todos os integrantes devem possuir treinamento Microsoft para sistema operacional desktop Windows 10 ou 11.

c) Todos os integrantes devem possuir treinamento ITILv3 Foundation, ou superior.

d) Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo, 2 (dois) anos em atividades relacionadas à suporte local e remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais Windows 10 ou superior, Microsoft Office versões 2010 ou superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, em manutenção de microcomputadores.

e) Todos os integrantes da área devem ter declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso de montagem, manutenção e configuração de computadores, com carga horária mínima de 60 horas, substituível por curso superior na área de TIC.

f) Possuir experiência com utilização e gerenciamento em nível avançado dos softwares dos pacotes de escritório e aplicativos comuns.

g) Conhecimento de redes locais de computadores e em confecção de cabos e instalação de pontos de rede, e também organização de patch cords em racks.

#### 3.3.3.2. Técnico de Rede (TECRED)

a) Os colaboradores da CONTRATADA envolvidos nas atividades de suporte técnico de 2º nível, que sejam do perfil técnico de rede (TECRED), devem possuir ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.

b) Todos os integrantes devem possuir treinamento Microsoft para sistema operacional desktop Windows 10 ou 11.

c) Todos os integrantes devem possuir treinamento ITILv3 Foundation, ou superior.

d) Devem possuir experiência mínima de 01 (um) ano suporte de ambientes de rede LAN/WAN/Wi-Fi, SD-WAN, Switches, VLAN, endereçamento e roteamento IP em ambientes corporativos.

e) Devem ter declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso em rede de computadores, ou curso de montagem, manutenção e configuração de computadores, ambos com carga horária mínima de 60 horas, substituível por curso superior na área de TIC.

e) Conhecimento de redes locais de computadores e em confecção de cabos e instalação de pontos de rede, e também organização de patch cords em racks.

#### 3.3.3.4. Administrador de Sistemas Operacionais (ASO)

a) Os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na execução das atividades da Equipe de Suporte de 2º Nível, com perfil Administrador de Sistemas Operacionais, devem possuir formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação em instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC, ou de graduação em qualquer curso de nível superior em instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC, acrescida de certificação de curso de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecida por instituição reconhecida pelo MEC.

b) Deve ter a certificação Linux para sistema operacional servidor LPI nível 1 ou superior .

c) Deve possuir treinamento ITILv3 Foundation, ou superior.

d) Experiência mínima de 02 (dois) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Linux Server, de preferência Debian e Ubuntu Server.

e) Deve possuir sólido conhecimento do funcionamento dos protocolos POP3, IMAP, SMTP e LDAP para autenticação de usuários, envio e recebimento de mensagens de e-mail, Proxy, ferramentas de inventário por agente e SNMP, monitoramento de ativos de rede.

f) Deve ter conhecimento em ambiente Kubernetes e ferramenta de orquestração de containeres.

g) Experiência mínima de 02 (dois) anos em ambientes virtualizados VmWare.

### 4. Equipe Especializada 3 – Suporte às equipes de gestão da sustentação de infraestrutura tecnológica.

4.1. Consiste no suporte especializado às equipes de infraestrutura, com especialidades nas áreas de redes de computadores, virtualização, gestão de servidores Microsoft e Linux, serviços de backup, ferramentas de cibersegurança, dentre outros relacionados.

## 4.2. Requisitos para a Equipe Especializada 3

### 4.2.1. Canais de acesso:

a) O atendimento será prestado partir do encaminhamento do chamado pelas coordenação e chefias das equipes de gestão da infraestrutura e/ou pela central de serviços. A partir dos dados registrados quando da abertura do chamado, os técnicos poderão atuar presencialmente ou remotamente, em qualquer um dos sítios do TRE-GO em Goiânia/GO.

b) Os chamados e demandas previamente classificados pela coordenação e chefias das equipes de gestão da infraestrutura e/ou pela central de serviços e escalados para equipe especializada 3 serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação.

### 4.2.2. Requisitos de Serviço e Negócio:

a) Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de conectividade e comunicação do contratante;

b) Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de conectividade e comunicação do contratante;

c) Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de conectividade e comunicação do contratante;

d) Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de backup e armazenamento do contratante;

e) Executar, manter, atualizar, implantar e apoiar na criação das políticas de backup do contratante;

f) Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de backup e armazenamento do contratante;

g) Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de backup e armazenamento do contratante;

h) Realizar testes de restore com definição de frequência estabelecida na Política de Backup, ou a critério do contratante;

i) Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de segurança de TIC do contratante;

j) Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de segurança de TIC do contratante;

k) Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de segurança de TIC do contratante;

l) Realizar testes de vulnerabilidades dos sistemas e serviços de TIC do contratante, identificando os riscos e sugerindo ações para o devido tratamento;

m) Apoiar na elaboração e manutenção da política de segurança do contratante;

n) Apoiar na elaboração e manutenção do plano de continuidade de negócio do contratante;

o) Apoiar na elaboração e manutenção do plano de gerenciamento de risco do contratante;

p) Acompanhar fornecedores caso necessário;

q) Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

r) Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;

s) Acompanhar fornecedores caso necessário;

t) Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

### 4.2.3. Requisitos de Qualificação da Equipe Especializada 3:

#### 4.2.3.1. Analista de Redes e de Comunicação de Dados

a) Todos os integrantes devem possuir certificado de conclusão de curso ou diploma de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.

b) No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 03 (três) anos na administração de ambiente de rede IP, MPLS, SD-WAN, roteadores, switches, VLAN, redes wireless, endereçamento e roteamento IP, protocolos autônomos de roteamento (BGP, OSPF), e implantação de QoS em redes corporativas.

c) Possuir experiência mínima de 03 (três) anos em atividades relacionadas à mecanismos de segurança de infraestrutura de TI, com conhecimento em tecnologias de firewall, IDS, IPS, Anti-DDoS, Ethernet 802.1x, Radius, IPSEC VPN – Virtual Private Network (client-to-site e site-to-site).

d) Possuir conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL e COBIT.

e) Deve possuir treinamento e experiência na administração e manutenção em Firewalls NGFW.

f) Deve possuir experiência mínima de 01 (um) ano na administração de ambiente de links de dados IP e MPLS, SD-WAN, roteadores, switches, VLAN, redes wireless, endereçamento e roteamento IP, e implantação de QoS em redes corporativas.

#### 4.2.3.2. Administrador de Sistemas Operacionais:

a) Os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na execução das atividades de Suporte às equipes de gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica, com perfil Administrador de Sistemas Operacionais, devem possuir formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação em instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC, ou de graduação em qualquer curso de nível superior em instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC, acrescida de certificação de curso de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecida por instituição reconhecida pelo MEC.

- b) Todos os integrantes da equipe devem ter a certificação Microsoft para sistema operacional servidor na versão 2019 ou superior.
- c) Todos os integrantes devem possuir treinamento ITILv3 Foundation, ou superior.
- d) Experiência mínima de 02 (dois) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2019 ou superior.
- e) Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades relacionadas à mecanismos de segurança de infraestrutura de TI, com conhecimento em tecnologias de Antivírus, Análise de Logs, Correlacionamento de eventos, Análise de vulnerabilidades e correções.
- f) Experiência mínima de 02 (dois) anos em ambiente de virtualização.

#### **5. Equipe Especializada 4 – Sustentação de aplicações.**

5.1. Consiste na sustentação a sistemas web e cliente/servidor, em produção e em desenvolvimento, com atuação em intervenções em linhas de código nas estruturas de sistemas (backend) e interface com o usuário (frontend), abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários.

##### **5.1.1. Canais de acesso:**

a) O atendimento será prestado a partir do encaminhamento do chamado pela central de serviços ou atribuídas pelas chefias das unidades técnicas do Contratante. A partir dos dados registrados quando da abertura do chamado, os técnicos poderão atuar remotamente ou se deslocarão ao local do incidente, em qualquer um dos sítios do TRE-GO em Goiânia/GO.

b) Os chamados previamente classificados pela central de serviços e escalados para o suporte técnico de 2º nível serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação. Usuários definidos como VIP terão preferência na classificação de impacto e urgência, e terão prioridade no atendimento.

##### **5.1.2. Requisitos de Serviço e Negócio:**

a) Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas e softwares que compõe a camada de sustentação de serviços e aplicações do contratante;

b) Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados à camada de sustentação de serviços e aplicações do contratante;

c) Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de sustentação de serviços e aplicações do contratante;

d) Realizar intervenções em linhas de código nas estruturas de sistemas (backend) e interface com o usuário (frontend);

e) Execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários, com atuações corretivas.

f) Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;

g) Realizar suporte presencial durante Sessões do Tribunal Pleno do TRE-GO, nos sistemas utilizados nestes eventos, como PJE, Videoconferência, dentre outros;

h) Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente de sua atuação.

##### **5.1.3. Requisitos de Qualificação da Equipe Especializada 4 – Desenvolvedor de Sistemas de Tecnologia da Informação.**

a) Os integrantes da equipe devem possuir formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação em instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC, ou de graduação em qualquer curso de nível superior em instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC, acrescida de certificação de curso de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecida por instituição reconhecida pelo MEC.

b) Os integrantes devem possuir experiência mínima de 03 (três) anos para o perfil de Pleno e de 1 ano para o perfil de Júnior em atividades de administração de sistemas operacionais Linux e servidores de aplicação Java (Tomcat, Jboss ou Wildfly) servidores WEB (Apache, MS-IIS) com extensões para as linguagens PHP, Python. Conhecimentos em containerização de aplicações (exemplo: docker e kubernetes).

c) Devem possuir experiência de 3 (três) anos para o perfil de Pleno e de 1 ano para o perfil de Júnior, em atividades de levantamento, análise, codificação, documentação, implementação, implantação e rotinas operacionais relacionadas a ambientes de integração contínua, homologação e produção, incluindo a execução de procedimentos operacionais necessários para o desenho e implantação de projetos de integração contínua voltados para o ambiente da CONTRATANTE através de automações e administração de containers, desenvolvimentos de soluções e métodos ágeis para prover serviços, manutenção de sistemas suportados pelas plataformas e seus servidores de aplicações;

d) Todos os integrantes devem possuir conhecimento avançados em sistema operacional GNU/Linux (Ubuntu), Redes de Computadores, Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação e Scripting (shell script).

e) Devem possuir conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL, PMBOK, COBIT e métodos ágeis.

f) Todos os integrantes devem possuir conhecimentos avançados em Git, Java, PHP, Python, Docker, Oracle, PostgreSQL, Elasticsearch, MariaDB, SOLR, PL/SQL, CSS, HTML, Javascript.

## **ANEXO B (DO TERMO DE REFERÊNCIA)**

### **INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**

1. Os indicadores de Níveis Mínimos de Serviço e Indicadores de Disponibilidade, abaixo relacionados, serão utilizados para definição do ajuste (glosas) para composição do valor mensal a ser pago à contratada, conforme a fórmula definida no item 6.3 do Termo de

Referência (Forma de Pagamento em Função de Resultados).

2. Conforme o item 6.3.2.2, os ajustes (glosas) de cada um dos indicadores somados, estão limitados a 30% sobre o valor mensal da fatura, em que eventual saldo devedor, será aplicado na fatura subsequente.

### 3. Indicadores de Disponibilidade de serviços de TIC

#### 3.1. Indicadores de Nível de Serviço I:

##### a) Índice de chamadas telefônicas abandonadas (INS1)

Finalidade: Aferir se está ocorrendo muito abandono de ligações telefônicas na Central de Serviços

Meta a cumprir: no máximo 10% de chamadas abandonadas.

Instrumento de medição: relatório da central telefônica - Sistema Interact da Digitro (ou substituto).

Forma de acompanhamento: exclusivamente pela ferramenta automatizada indicada.

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%):  $(\text{Total de chamadas telefônicas abandonadas} / \text{Total de chamadas telefônicas}) \times 100$

Início da vigência: 90 dias após início da execução do contrato.

Glosa por descumprimento da meta: redução em 0,1% do valor a ser faturado no mês de medição a cada percentual acima da meta, limitado a 1% de redução.

Sanções: multa de 0,5% do valor global do contrato (anual), pela reincidência de 4 meses seguidos de não cumprimento da meta.

##### b) Tempo médio na fila de espera (INS2)

Finalidade: Apurar o tempo de espera médio para atendimento por telefone.

Meta a cumprir: no máximo 20 segundos.

Instrumento de medição: relatório da central telefônica - Sistema Interact da Digitro (ou substituto).

Forma de acompanhamento: exclusivamente pela ferramenta automatizada indicada.

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (Segundos):  $\text{Somatório dos tempos de espera das chamadas telefônicas} / \text{Total de chamadas telefônicas}$

Início da vigência: 90 dias após início da execução do contrato.

Glosa por descumprimento da meta: redução em 0,1% do valor a ser faturado no mês de medição a cada segundo que ultrapassar a meta, limitado a 1% de redução.

Sanções: multa de 0,5% do valor global do contrato (anual), pela reincidência de 4 meses seguidos de não cumprimento da meta.

##### c) Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos (INS3)

Finalidade: Apurar a porcentagem de atendimentos que acontecem em até 20 segundos

Meta a cumprir: no mínimo 80%

Instrumento de medição: relatório da central telefônica - Sistema Interact da Digitro (ou substituto).

Forma de acompanhamento: exclusivamente pela ferramenta automatizada indicada.

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%):  $(\text{Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos} / \text{Total de chamadas telefônicas}) \times 100$

Início da vigência: 90 dias após início da execução do contrato.

Glosa por descumprimento da meta: redução em 0,1% do valor a ser faturado no mês de medição a cada percentual abaixo da meta, limitado a 1% de redução.

Sanções: multa de 0,5% do valor global do contrato (anual), pela reincidência de 4 meses seguidos de não cumprimento da meta.

##### d) Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses (INS4)

Finalidade: Apurar se ocorre muita rotatividade na equipe do contratado

Meta a cumprir: no máximo 15%

Instrumento de medição: relatório de substituições apresentado pelo preposto da empresa.

Forma de acompanhamento: verificação das substituições ocorridas nos 3 meses anteriores ao mês de aferição (diminuição da força de trabalho, sem a contratação de substituto durante 30 dias, será computada como substituição).

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%):  $(\text{Número de profissionais desligados sem justa causa nos últimos 3 meses} / \text{Total de profissionais alocados nos últimos 3 meses}) \times 100$

Início da vigência: 90 dias após início da execução do contrato.

Glosa por descumprimento da meta: redução em 0,2% do valor a ser faturado no mês de medição a cada percentual acima da meta, limitado a 1% de redução.

Sanções: multa de 0,5% do valor global do contrato (anual), pela reincidência de 6 meses seguidos de não cumprimento da meta.

##### e) Índice de chamados atendidos no Nível I (INS5)

Finalidade: Apurar a percentagem de chamados que são atendidos diretamente pelo nível I (*Service Desk*)

Meta a cumprir: No mínimo 60%

Instrumento de medição: sistema de gestão de incidentes e requisições de serviços (*Service Manager* ou substituto).

Forma de acompanhamento: exclusivamente pela ferramenta automatizada indicada.

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%):  $(\text{Total de chamados atendidos pelo Nível I} / \text{Total de chamados registrados e atendidos}) \times 100$ .

Início da vigência: 90 dias após início da execução do contrato.

Glosa por descumprimento da meta: redução em 0,1% do valor a ser faturado no mês de medição a cada percentual abaixo da meta, limitado a 1% de redução.

Sanções: multa de 0,5% do valor global do contrato (anual), pela reincidência de 3 meses seguidos de não cumprimento da meta.

### 3.2. Indicadores de Nível de Serviço II

#### a) Quantidade de chamados (requisição e incidentes) atendidos dentro do prazo. (INS6)

Finalidade: Apurar a quantidade de chamados atendidos dentro do prazo estabelecido.

Meta a cumprir: no mínimo 95%.

Instrumento de medição: sistema de gestão de incidentes e requisições de serviços (*Service Manager* ou substituto).

Forma de acompanhamento: ferramenta automatizada indicada. Os prazos limites para atendimento dos chamados estão indicados no Catálogos de Serviço do Contratante e configurados na ferramenta indicada.

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%):  $(\text{Total de chamados atendidos dentro do prazo} / \text{Total de chamados abertos no período}) \times 100$

Início da vigência: 60 dias após início da execução do contrato.

Glosa por descumprimento da meta: redução em 0,1% do valor a ser faturado no mês de medição a cada percentual abaixo da meta, limitado a 1% de redução.

Sanções: multa de 0,5% do valor global do contrato (anual), pela reincidência de 3 meses seguidos de não cumprimento da meta.

#### b) Índice de ineficácia de resolução (reabertura) (INS7)

Finalidade: Apurar o percentual de demandas que são reabertas em até 7 dias após a sua conclusão.

Meta a cumprir: no máximo 5%.

Instrumento de medição: sistema de gestão de incidentes e requisições de serviços (*Service Manager* ou substituto).

Forma de acompanhamento: ferramenta automatizada indicada.

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%):  $(\text{Total de reaberturas de chamados em 7 dias após a conclusão} / \text{Total de chamados concluídos}) \times 100$

Início da vigência: 90 dias após início da execução do contrato.

Glosa por descumprimento da meta: redução em 0,2% do valor a ser faturado no mês de medição para cada percentual acima da meta, limitado a 1% de redução.

Sanções: multa de 0,5% do valor global do contrato (anual), pela reincidência de 4 meses seguidos de não cumprimento da meta.

#### c) Índice de Satisfação dos Usuários (INS8)

Finalidade: Aferir o grau de satisfação dos usuários sobre o serviço prestado

Meta a cumprir: no mínimo 80%.

Instrumento de medição: formulário de pesquisa enviado após conclusão do chamado, automaticamente pelo sistema de gestão de incidentes e requisições de serviços (*Service Manager* ou substituto), ou por acesso do usuário a link na intranet.

Forma de acompanhamento: verificação de relatório do sistema de formulário de pesquisa de satisfação disponibilizado.

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%):  $\text{Total de chamados bem avaliados (bom e ótimo)} / \text{Quantidade de chamados avaliados} \times 100\%$ .

Início da vigência: 90 dias após início da execução do contrato.

Glosa por descumprimento da meta: redução em 0,1% do valor a ser faturado no mês de medição a cada percentual abaixo da meta, limitado a 2% de redução.

Sanções: multa de 0,5% do valor global do contrato (anual), pela reincidência de 4 meses seguidos de não cumprimento da meta.

#### d) Índice de vinculação da resolução de requisições de serviço à base de conhecimento (INS9)

Finalidade: Aferir a cobertura dos padrões de atendimento às requisições de serviços registradas na base de conhecimento.

Meta a cumprir: no mínimo 90%.

Instrumento de medição: sistema de gestão de incidentes e requisições de serviços (*Service Manager* ou substituto).

Forma de acompanhamento: exclusivamente pela ferramenta automatizada indicada.

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%):  $(\text{Total de requisições de serviços com resolução vinculada à base de conhecimento} / \text{Total de requisições de serviços resolvidas}) \times 100$

Início da vigência: 90 dias após início da execução do contrato.

Glosa por descumprimento da meta: redução em 0,1% do valor a ser faturado no mês de medição a cada percentual abaixo da meta, limitado a 1% de redução.

Sanções: multa de 0,5% do valor global do contrato (anual), pela reincidência de 4 meses seguidos de não cumprimento da meta.

#### **4. Indicadores de Disponibilidade de serviços de TIC**

##### **a) Índice de Disponibilidade dos Sistemas Críticos (IDS1)**

Finalidade: Aferir a disponibilidade de sistema definidos como críticos pela Contratante (tabela de sistemas críticos será fornecida durante visita técnica).

Meta a cumprir: no mínimo 99%.

Instrumento de medição: relatório emitido pelo sistema de monitoramento Zabbix, seu substituto ou por amostragem em levantamento realizado em relatórios.

Forma de acompanhamento: pela ferramenta automatizada indicada ou levantamento realizado por amostragem pela equipe técnica da Contratante.

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%):  $(\text{Tempo de disponibilidade de cada sistema relacionado como críticos} / \text{tempo total de operação deste serviço}) \times 100$  (para efeito de glosa deverá ser considerada a média de disponibilidade dos sistemas críticos relacionados).

Início da vigência: 90 dias após início da execução do contrato.

Glosa por descumprimento da meta: redução em 0,5% do valor a ser faturado no mês de medição a cada percentual abaixo da meta, limitado a 2% de redução.

Sanções: multa de 0,5% do valor global do contrato (anual), pela reincidência de 4 meses seguidos de não cumprimento da meta.

##### **b) Índice de Disponibilidade dos Sistemas Essenciais (IDS2)**

Finalidade: Aferir a disponibilidade de sistema definidos como essenciais pela Contratante (tabela de sistemas essenciais será fornecida durante visita técnica).

Meta a cumprir: no mínimo 97%.

Instrumento de medição: relatório emitido pelo sistema de monitoramento Zabbix, seu substituto ou por amostragem em levantamento realizado em relatórios.

Forma de acompanhamento: pela ferramenta automatizada indicada ou levantamento realizado por amostragem pela equipe técnica da Contratante.

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%):  $(\text{Tempo de disponibilidade de cada sistema relacionado como essencial} / \text{tempo total de operação deste serviço}) \times 100$  (para efeito de glosa deverá ser considerada a média de disponibilidade dos sistemas essenciais relacionados).

Início da vigência: 90 dias após início da execução do contrato.

Glosa por descumprimento da meta: redução em 0,2% do valor a ser faturado no mês de medição a cada percentual abaixo da meta, limitado a 2% de redução.

Sanções: multa de 0,5% do valor global do contrato (anual), pela reincidência de 4 meses seguidos de não cumprimento da meta.

##### **c) Índice de Disponibilidade dos Recursos Críticos (IDR1)**

Finalidade: Aferir a disponibilidade de recursos definidos como críticos pela Contratante (tabela de recursos críticos será fornecida durante visita técnica).

Meta a cumprir: no mínimo 99%.

Instrumento de medição: relatório emitido pelo sistema de monitoramento Zabbix, seu substituto ou por amostragem em levantamento realizado em relatórios.

Forma de acompanhamento: pela ferramenta automatizada indicada ou levantamento realizado por amostragem pela equipe técnica da Contratante.

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%):  $(\text{Tempo de disponibilidade de cada recursos relacionado como crítico} / \text{tempo total de operação deste serviço}) \times 100$  (para efeito de glosa deverá ser considerada a média de disponibilidade dos recursos críticos relacionados).

Início da vigência: 90 dias após início da execução do contrato.

Glosa por descumprimento da meta: redução em 0,5% do valor a ser faturado no mês de medição a cada percentual abaixo da meta, limitado a 2% de redução.

Sanções: multa de 0,5% do valor global do contrato (anual), pela reincidência de 4 meses seguidos de não cumprimento da meta.

##### **d) Índice de Disponibilidade dos Recursos Essenciais (IDR2)**

Finalidade: Aferir a disponibilidade de recursos definidos como essenciais pela Contratante (tabela de recursos essenciais será fornecida durante visita técnica).

Meta a cumprir: no mínimo 97%.

Instrumento de medição: relatório emitido pelo sistema de monitoramento Zabbix, seu substituto ou por amostragem em levantamento realizado em relatórios.



Forma de acompanhamento: pela ferramenta automatizada indicada ou levantamento realizado por amostragem pela equipe técnica da Contratante.

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%): (Tempo de disponibilidade de cada recurso relacionado como essencial, dividido pelo tempo total de operação deste serviço) x 100 (para efeito de glosa deverá ser considerada a média de disponibilidade dos recursos essenciais relacionados).

Início da vigência: 90 dias após início da execução do contrato.

Glosa por descumprimento da meta: redução em 0,2% do valor a ser faturado no mês de medição a cada percentual abaixo da meta, limitado a 2% de redução.

Sanções: multa de 0,5% do valor global do contrato (anual), pela reincidência de 4 meses seguidos de não cumprimento da meta.

Obs. As metas aqui previstas serão sempre números inteiros, arredondados para cima ou para baixo. A expressão "cada percentual acima ou abaixo da meta" se refere a 1% acima ou abaixo da meta.

ANEXO C (DO TERMO DE REFERÊNCIA)  
CATÁLOGO DE SERVIÇOS (DEMANDAS POR UST)

1. A Tabela abaixo se refere ao catálogo de serviços que poderão ser demandados para o item 5 “Serviços por Demanda”, em que são apresentadas as competências para cada atividade, bem como seu custo em UST – Unidade de Serviço Técnico.

1.1. Os custos, em UST, de cada serviço, foram calculados considerando sua complexidade e o tempo gasto para sua realização, em que os detalhes de cada atividade desenvolvida são apresentados nas tabelas de cada serviço constantes neste anexo.

| CÓDIGO  | Tipo    | DESCRIÇÃO                                                                                                                       | Competências |                |                         | Custo em UST |                  |
|---------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|-------------------------|--------------|------------------|
|         |         |                                                                                                                                 | Escolaridade | Habilidades    | Certificações ou Cursos | Atividade    | Estimativa Anual |
| ELE-001 | Demanda | Instalação ou atualização de sistemas eleitorais nas versões de homologação.                                                    | E1           | H1, H2, H3, H4 | -                       | 4,00         | 800              |
| ELE-002 | Demanda | Instalação ou atualização de sistemas eleitorais nas versões oficiais.                                                          | E1           | H1, H2, H3, H4 | -                       | 4,00         | 800              |
| ELE-003 | Demanda | Suporte à geração de mídias (pacotes de 100).                                                                                   | E1           | H1, H2, H3, H4 | -                       | 2,00         | 1200             |
| ELE-004 | Demanda | Apoio técnico ao evento de Carga e Lacre das Urnas Eletrônicas (lote de 25 urnas)                                               | E1           | H1, H2, H3, H4 | -                       | 1,00         | 1360             |
| ELE-005 | Demanda | Resolução dos chamados de suporte aos serviços pertinentes aos sistemas eleitorais e logística, relacionados à urna eletrônica. | E1           | H1, H2, H3, H4 | -                       | 3,00         | 2700             |
| ELE-006 | Demanda | Suporte aos testes e simulados em urnas eletrônicas e sistemas eleitorais.                                                      | E1           | H1, H2, H3, H4 | -                       | 2,00         | 1348             |
| ELE-007 | Demanda | Preparação de materiais a serem enviados às zonas eleitorais (lotes de 100 itens).                                              | E1           | H1, H2, H3, H4 | -                       | 1,00         | 800              |
| INF-001 |         | Instalação ou atualização de softwares corporativos. Ambientes Microsoft, Linux                                                 | E2           | H5, H6, H7     | C1, C2, C3              | 133,00       | 1596             |

|         |  |                                                                                                              |    |            |            |    |     |
|---------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------|------------|----|-----|
|         |  | e de Virtualização.                                                                                          |    |            |            |    |     |
| INF-002 |  | Alteração de configuração ou migração de software. Ambientes Microsoft, Linux e de Virtualização.            | E2 | H5, H6, H7 | C1, C2, C3 | 74 | 888 |
| INF-003 |  | Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudança. Ambientes Microsoft, Linux e de Virtualização. | E2 | H5, H6, H7 | C1, C2, C3 | 82 | 492 |

**COMPETÊNCIAS****1 - Competências Exigidas**

1.1- Escolaridade (E):

E1- Ensino Médio Completo.

E2. Ensino Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI).

1.2 Habilidades (H):

H1. Conhecimento básico em microinformática;

H2. Utilização de sistemas operacionais Windows 10 ou superior;

H3. Operação de microcomputadores;

H4. Utilização de softwares de automação de escritório tais como editores de texto e planilhas eletrônicas.

H5. Experiência mínima de 02 (dois) anos em instalação, configuração, customização e resolução de problemas em computadores servidores, em ambientes Linux.

H6. Experiência mínima de 02 (dois) anos em instalação, configuração, customização e resolução de problemas em computadores servidores, em ambientes Microsoft.

H7. Experiência mínima de 02 (dois) anos em ambiente virtualizado;

1.3 Certificações/cursos (C)

C1. Certificação Oficial MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate) para Windows Server 2012 ou superior.

C2. Certificação em Virtualização VCP (VMware) ou MCSA (Hyper-V).

C3. Curso de administração de rede Linux de, no mínimo, 120 horas.

| CÓDIGO DA TAREFA - ELE-001                                                              |                                                                            |                                                                                                                                                    |                    |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------|
| COORDENADORIA DE SISTEMAS ELEITORAIS                                                    |                                                                            |                                                                                                                                                    |                    |               |
|                                                                                         |                                                                            | TIPO:                                                                                                                                              | DEMANDA            |               |
|                                                                                         |                                                                            | Custo Unitário em UST:                                                                                                                             | 4                  |               |
|                                                                                         |                                                                            | Previsão de Consumo:                                                                                                                               | 200                |               |
|                                                                                         |                                                                            | Custo Final Previsto em UST:                                                                                                                       | 800                |               |
| Tarefa:<br>Instalação ou atualização de sistemas eleitorais nas versões de homologação. |                                                                            | Objetivo:<br>Controle e Padronização.<br>Assegurar que os testes e simulados propostos pelo demandante seguirão os padrões descritos nos roteiros. |                    |               |
| LISTA DE ATIVIDADES                                                                     |                                                                            |                                                                                                                                                    |                    |               |
| Item                                                                                    | Atividade                                                                  | Formulação do custo (T X C)                                                                                                                        |                    | Esforço Total |
|                                                                                         |                                                                            | (T)empo                                                                                                                                            | (C)omplexidade (*) |               |
| 01                                                                                      | Verificar e preparar os requisitos de instalação.                          | 1 hora                                                                                                                                             | B                  | 1,00          |
| 02                                                                                      | Instalar os softwares em ambiente de homologação.                          | 2 horas                                                                                                                                            | B                  | 2,00          |
| 03                                                                                      | Executar todas as configurações necessárias e recomendadas.                | 0,5 hora                                                                                                                                           | B                  | 0,50          |
| 04                                                                                      | Testar disponibilidade dos sistemas eleitorais no ambiente de homologação. | 0,5 hora                                                                                                                                           | B                  | 0,50          |

CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST 4,00

(\*) Baixa (1). Mediana(3). Alta(5). Especialista(8)

| RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS                                                                                                                                                                                                                                            | NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.</b> Sistemas eleitorais disponibilizados de acordo com as solicitações do Contratante.<br><b>2.</b> Atividades executadas em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação.<br><b>3.</b> Produto entregue dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição. | Indicador 1: Disponibilidade<br>Indicador 2: Proatividade<br>Indicador 3: Incidentes<br>Indicador 4: Comunicação de Incidentes<br>Indicador 5: Pontualidade<br>Indicador 6: Agilidade |

| CÓDIGO DA TAREFA - ELE-002                                                                                          |                                                                         |                                                                                                                                |                    |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------|
| COORDENADORIA DE SISTEMAS ELEITORAIS                                                                                |                                                                         |                                                                                                                                |                    |               |
| <b>TIPO:</b><br><b>Custo Unitário em UST:</b><br><b>Previsão de Consumo:</b><br><b>Custo Final Previsto em UST:</b> |                                                                         |                                                                                                                                | <b>DEMANDA</b>     |               |
|                                                                                                                     |                                                                         |                                                                                                                                | <b>4</b>           |               |
|                                                                                                                     |                                                                         |                                                                                                                                | <b>200</b>         |               |
|                                                                                                                     |                                                                         |                                                                                                                                | <b>800</b>         |               |
| <b>Tarefa:</b><br>Instalação ou atualização de sistemas eleitorais nas versões oficiais.                            |                                                                         | <b>Objetivo:</b><br>Controle e Padronização.<br>Assegurar que os sistemas sejam instalados nos padrões descritos nos roteiros. |                    |               |
| LISTA DE ATIVIDADES                                                                                                 |                                                                         |                                                                                                                                |                    |               |
| Item                                                                                                                | Atividade                                                               | Formulação do custo (T X C)                                                                                                    |                    | Esforço Total |
|                                                                                                                     |                                                                         | (T)empo                                                                                                                        | (C)omplexidade (*) |               |
| 01                                                                                                                  | Verificar e preparar os requisitos de instalação.                       | 1 hora                                                                                                                         | B                  | 1,00          |
| 02                                                                                                                  | Instalar os softwares em ambiente de produção.                          | 2 horas                                                                                                                        | B                  | 2,00          |
| 03                                                                                                                  | Executar todas as configurações necessárias e recomendadas.             | 0,5 hora                                                                                                                       | B                  | 0,50          |
| 04                                                                                                                  | Testar disponibilidade dos sistemas eleitorais no ambiente de produção. | 0,5 hora                                                                                                                       | B                  | 0,50          |
| CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST                                                                                     |                                                                         |                                                                                                                                |                    | 4,00          |

(\*) Baixa (1). Mediana(3). Alta(5). Especialista(8)

| RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS                                                                                                                                                                                                                                            | NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.</b> Sistemas eleitorais disponibilizados de acordo com as solicitações do Contratante.<br><b>2.</b> Atividades executadas em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação.<br><b>3.</b> Produto entregue dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição. | Indicador 1: Disponibilidade<br>Indicador 2: Proatividade<br>Indicador 3: Incidentes<br>Indicador 4: Comunicação de Incidentes<br>Indicador 5: Pontualidade<br>Indicador 6: Agilidade |

| CÓDIGO DA TAREFA - ELE-003                                                                          |                              |                                                                       |                    |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|
| COORDENADORIA DE SISTEMAS ELEITORAIS                                                                |                              |                                                                       |                    |                  |
| TIPO:<br><br>Custo Unitário em UST:<br><br>Previsão de Consumo:<br><br>Custo Final Previsto em UST: |                              |                                                                       | DEMANDA            |                  |
|                                                                                                     |                              |                                                                       | 2                  |                  |
|                                                                                                     |                              |                                                                       | 600                |                  |
|                                                                                                     |                              |                                                                       | 1200               |                  |
| Tarefa:<br>Suporte à geração de mídias<br>(pacotes de 100)                                          |                              | Objetivo:<br>Suporte e apoio à geração de mídias conforme<br>demanda. |                    |                  |
| LISTA DE ATIVIDADES                                                                                 |                              |                                                                       |                    |                  |
| Item                                                                                                | Atividade                    | Formulação do custo (T X C)                                           |                    | Esforço<br>Total |
|                                                                                                     |                              | (T)empo                                                               | (C)omplexidade (*) |                  |
| 01                                                                                                  | Suporte técnico              |                                                                       | B                  | 1,00             |
| 02                                                                                                  | Apoio à geração de<br>mídias |                                                                       | B                  | 1,00             |
| CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST                                                                     |                              |                                                                       |                    | 2.00             |

(\*) Baixa (1). Mediana(3). Alta(5). Especialista(8)

| RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS                                              | NÍVEIS MINIMOS DE SERVIÇO                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.</b> Produto entregue dentro do prazo e qualidade definidos na Ordem de Serviço/Requisição. | Indicador 1: Disponibilidade<br>Indicador 2: Proatividade<br>Indicador 3: Incidentes<br>Indicador 4: Comunicação de Incidentes<br>Indicador 5: Pontualidade |

|  |                        |
|--|------------------------|
|  | Indicador 6: Agilidade |
|--|------------------------|

| CÓDIGO DA TAREFA - ELE-004<br>COORDENADORIA DE SISTEMAS ELEITORAIS                                                              |                                            |                                                                                                                                               |                    |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------|
| <b>TIPO:</b><br><br><b>Custo Unitário em UST:</b><br><br><b>Previsão de Consumo:</b><br><br><b>Custo Final Previsto em UST:</b> |                                            |                                                                                                                                               | <b>DEMANDA</b>     |               |
|                                                                                                                                 |                                            |                                                                                                                                               | <b>1</b>           |               |
|                                                                                                                                 |                                            |                                                                                                                                               | <b>1.360</b>       |               |
|                                                                                                                                 |                                            |                                                                                                                                               | <b>1.360</b>       |               |
| <b>Tarefa:</b><br>Apoio técnico ao evento de Carga e Lacre das Urnas Eletrônicas (lote de 25 urna)                              |                                            | <b>Objetivo:</b><br>Instalação dos softwares e lacração das urnas eletrônicas, bem como a transmissão das tabelas de correspondências destas. |                    |               |
| LISTA DE ATIVIDADES                                                                                                             |                                            |                                                                                                                                               |                    |               |
| Item                                                                                                                            | Atividade                                  | Formulação do custo (T X C)                                                                                                                   |                    | Esforço Total |
|                                                                                                                                 |                                            | (T)empo                                                                                                                                       | (C)omplexidade (*) |               |
| 01                                                                                                                              | Carga e lacre das urnas eletrônicas        |                                                                                                                                               | B                  | 0,5           |
| 02                                                                                                                              | Transmissão de tabelas de Correspondências |                                                                                                                                               | B                  | 0,5           |
| CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST                                                                                                 |                                            |                                                                                                                                               |                    | 1,00          |

(\*) Baixa (1). Mediana(3). Alta(5). Especialista(8)

| RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS          | NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Urnas lacradas e tabelas de correspondências transmitidas | Indicador 1: Disponibilidade<br>Indicador 2: Proatividade<br>Indicador 3: Incidentes<br>Indicador 4: Comunicação de Incidentes<br>Indicador 5: Pontualidade<br>Indicador 6: Agilidade |

| CÓDIGO DA TAREFA - ELE-005<br>COORDENADORIA DE SISTEMAS ELEITORAIS |  |  |         |  |
|--------------------------------------------------------------------|--|--|---------|--|
| TIPO:                                                              |  |  | DEMANDA |  |
| Custo Unitário em UST:                                             |  |  | 3       |  |
| Previsão de Consumo:                                               |  |  | 900     |  |
| Custo Final Previsto em UST:                                       |  |  | 2700    |  |

| <b>Tarefa:</b><br>Resolução dos chamados de suporte aos serviços pertinentes aos sistemas eleitorais e logística, relacionados à urna eletrônica. |                                                                                                            | <b>Objetivo:</b><br>Prestar suporte nos itens básicos de configuração de urnas eletrônicas, na operação de sistemas eleitorais e de logística, resolvendo os chamados e anotações em sistema de controle adotado pelo Contratante. |                    |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------|
| LISTA DE ATIVIDADES                                                                                                                               |                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                    |                    |               |
| Item                                                                                                                                              | Atividade                                                                                                  | Formulação do custo (T X C)                                                                                                                                                                                                        |                    | Esforço Total |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                            | (T)empo                                                                                                                                                                                                                            | (C)omplexidade (*) |               |
| 01                                                                                                                                                | Executar as rotinas de suporte conforme prioridade definida pelo Contratante.                              |                                                                                                                                                                                                                                    | B                  | 1,5           |
| 02                                                                                                                                                | Registrar os serviços realizados de acordo com a documentação técnica utilizada na solução da solicitação. |                                                                                                                                                                                                                                    | B                  | 1,5           |
| CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST                                                                                                                   |                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                    |                    | 3,00          |

(\*) Baixa (1). Mediana(3). Alta(5). Especialista(8)

| RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS                                                                  | NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Atendimento aos chamados de suporte realizados conforme rotina e registro de controle definidos pelo Contratante. | Indicador 1: Disponibilidade<br>Indicador 2: Proatividade<br>Indicador 3: Incidentes<br>Indicador 4: Comunicação de Incidentes<br>Indicador 5: Pontualidade<br>Indicador 6: Agilidade |

| CÓDIGO DA TAREFA - ELE-006<br>COORDENADORIA DE SISTEMAS ELEITORAIS |  |  |         |  |
|--------------------------------------------------------------------|--|--|---------|--|
| TIPO:                                                              |  |  | DEMANDA |  |
| Custo Unitário em UST                                              |  |  | 2       |  |
| Previsão de Consumo Anual                                          |  |  | 674     |  |

| Custo Final Previsto em UST                                                                 |                                            |                                                                                                                   | 1348               |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------|
| <b>Tarefa:</b><br>Suporte aos testes e simulados em urnas eletrônicas e sistemas eleitorais |                                            | <b>Objetivo:</b><br>Testar os sistemas eleitorais e o funcionamento do software de votação nas urnas eletrônicas. |                    |               |
| LISTA DE ATIVIDADES                                                                         |                                            |                                                                                                                   |                    |               |
| Item                                                                                        | Atividade                                  | Formulação do custo (T X C)                                                                                       |                    | Esforço Total |
|                                                                                             |                                            | (T)empo                                                                                                           | (C)omplexidade (*) |               |
| 01                                                                                          | Carga de software das urnas eletrônicas    |                                                                                                                   | B                  | 0,5           |
| 02                                                                                          | Transmissão de tabelas de correspondências |                                                                                                                   | B                  | 0,5           |
| 03                                                                                          | Procedimentos de contingência              |                                                                                                                   | B                  | 0,5           |
| 04                                                                                          | Transmissão de boletins de urnas           |                                                                                                                   | B                  | 0,5           |
| CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST                                                             |                                            |                                                                                                                   |                    | 2,00          |

(\*) Baixa (1). Mediana(3). Alta(5). Especialista(8)

| RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS                                                               | NÍVEIS MINIMOS DE SERVIÇO                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Atividades de testes e simulados realizados conforme rotina e registro de controle definidos pelo Contratante. | Indicador 1: Disponibilidade<br>Indicador 2: Proatividade<br>Indicador 3: Incidentes<br>Indicador 4: Comunicação de Incidentes<br>Indicador 5: Pontualidade<br>Indicador 6: Agilidade |

| CÓDIGO DA TAREFA - ELE-007                                                                   |                                                                         |                             |                                                                                                      |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| COORDENADORIA DE SISTEMAS ELEITORAIS                                                         |                                                                         |                             |                                                                                                      |               |
| TIPO:                                                                                        |                                                                         |                             | DEMANDA                                                                                              |               |
| Custo Unitário em UST                                                                        |                                                                         |                             | 1                                                                                                    |               |
| Previsão de Consumo Anual                                                                    |                                                                         |                             | 800                                                                                                  |               |
| Custo Final Previsto em UST                                                                  |                                                                         |                             | 800                                                                                                  |               |
| Tarefa:<br>Preparação de materiais a serem enviados às zonas eleitorais (lotes de 100 itens) |                                                                         |                             | Objetivo:<br>Envio de suprimentos de urnas eletrônicas, lacres e etiquetas para as zonas eleitorais. |               |
| LISTA DE ATIVIDADES                                                                          |                                                                         |                             |                                                                                                      |               |
| Item                                                                                         | Atividade                                                               | Formulação do custo (T X C) |                                                                                                      | Esforço Total |
|                                                                                              |                                                                         | (T)empo                     | (C)omplexidade (*)                                                                                   |               |
| 01                                                                                           | Preparação, separação, contagem de materiais a serem encaminhados às ZE |                             | B                                                                                                    | 1,00          |
| CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST                                                              |                                                                         |                             |                                                                                                      | 1,00          |

(\*) Baixa (1). Mediana(3). Alta(5). Especialista(8)

| RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS                                             | NÍVEIS MINIMOS DE SERVIÇO                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Quantidades de itens para as Zonas Eleitorais preparadas, conforme definição da Contratante. | Indicador 1: Disponibilidade<br>Indicador 2: Proatividade<br>Indicador 3: Incidentes<br>Indicador 4: Comunicação de Incidentes<br>Indicador 5: Pontualidade<br>Indicador 6: Agilidade |

| CÓDIGO DA TAREFA - INF-001                                                                                                    |           |                                                                                                                                                                                                                                                |                       |                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------|
| COORDENADORIA DE INFRAESTUTRURA                                                                                               |           |                                                                                                                                                                                                                                                |                       |                  |
| TIPO:                                                                                                                         |           |                                                                                                                                                                                                                                                | PROJETO/DEMANDA       |                  |
| Custo Unitário em UST:                                                                                                        |           |                                                                                                                                                                                                                                                | 133,00                |                  |
| Previsão de Consumo Anual:                                                                                                    |           |                                                                                                                                                                                                                                                | 12                    |                  |
| Custo Final Previsto em UST:                                                                                                  |           |                                                                                                                                                                                                                                                | 1.596                 |                  |
| Tarefa:<br>Instalação ou<br>atualização de<br>softwares corporativos.<br>Ambientes Microsoft,<br>Linux e de<br>Virtualização. |           | Objetivo:<br>Controle e Padronização.<br>Assegurar que os procedimentos de instalação ou<br>atualização de softwares de alta complexidade em<br>Servidores de Produção/Homologação seguirão padrão<br>de qualidade estipulado pelo demandante. |                       |                  |
| LISTA DE ATIVIDADES                                                                                                           |           |                                                                                                                                                                                                                                                |                       |                  |
| Item                                                                                                                          | Atividade | Formulação do custo (T X C)                                                                                                                                                                                                                    |                       | Esforço<br>Total |
|                                                                                                                               |           | (T)empo                                                                                                                                                                                                                                        | (C)omplexidade<br>(*) |                  |

|                                        |                                                                                                  |         |   |               |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---------------|
| 01                                     | Verificar e preparar os requisitos de instalação.                                                | 6 horas | A | 30,00         |
| 02                                     | Instalar os softwares em ambiente de homologação.                                                | 4 horas | A | 20,00         |
| 03                                     | Executar todas as configurações necessárias e recomendadas.                                      | 2 horas | A | 10,00         |
| 04                                     | Testar disponibilidade do novo serviço no ambiente de homologação.                               | 3 horas | A | 15,00         |
| 05                                     | Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no servidor onde o procedimento foi executado. | 1 hora  | M | 3,00          |
| 06                                     | Registrar os resultados e preparar a documentação relativa à instalação.                         | 2 horas | M | 6,00          |
| 07                                     | Instalar os softwares em ambiente de produção, conforme documentação.                            | 4 horas | A | 20,00         |
| 08                                     | Executar todas as configurações necessárias e recomendadas.                                      | 2 horas | A | 10,00         |
| 09                                     | Testar disponibilidade do novo serviço no ambiente de produção.                                  | 3 horas | A | 15,00         |
| 10                                     | Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no servidor onde o procedimento foi executado. | 1 hora  | M | 3,00          |
| 11                                     | Registrar acertos e falhas do procedimento em <b>DOCUMENTO</b> apropriado.                       | 1 hora  | B | 1,00          |
| <b>CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST</b> |                                                                                                  |         |   | <b>133,00</b> |

(\*) Baixa (1). Media(3). Alta(5). Especialista(8)

| RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.</b> Funcionalidade do software disponibilizado para produção totalmente compatibilizada com as aplicações e serviços corporativos do Contratante.<br><b>2.</b> Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação.<br><b>3.</b> Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição.<br><b>4.</b> Documentação completa do novo software e atualizar a documentação do servidor onde o software foi instalado, refletindo a inclusão de novo serviço. | Indicador 1: Disponibilidade<br>Indicador 2: Proatividade<br>Indicador 3: Incidentes<br>Indicador 4: Comunicação de Incidentes<br>Indicador 5: Pontualidade<br>Indicador 6: Agilidade |

| PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.<br>2 A critério do contratante poderão ser demandados apenas instalações de homologação, e não sendo aprovada a produção, serão requisitados e autorizados apenas as atividades de 01 a 06 e atividade nº 11.<br>3 Em casos que o software tenha sido homologado em demandas anteriores, poderão ser solicitadas apenas as atividades de 07 a 11.<br>4 Considera-se como requisito de instalação identificar junto ao fabricante a compatibilidade do software com o ambiente do Tribunal.<br>5 O(s) técnico(s) designado(s) pela Contratada para executar(em) esta atividade, deverá(ão) atender as competências exigidas no Termo de Referência. |

| CÓDIGO DA TAREFA - INF-002<br>COORDENADORIA DE INFRAESTUTRURA                                                |           |                                                                                                                                                                                                                              |                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|                                                                                                              |           | TIPO:                                                                                                                                                                                                                        | PROJETO/DEMANDA |
|                                                                                                              |           | Custo Unitário em UST                                                                                                                                                                                                        | 74,00           |
|                                                                                                              |           | Previsão de Consumo Anual                                                                                                                                                                                                    | 12              |
|                                                                                                              |           | Custo Final Previsto em UST                                                                                                                                                                                                  | 888             |
| Tarefa:<br>Alteração de configuração ou migração de software. Ambientes Microsoft, Linux e de Virtualização. |           | <b>Objetivo:</b><br>Eficiência, controle e padronização.<br>Assegurar que as alterações de configuração de softwares de alta complexidade em Servidores de Produção seguirão padrão de qualidade estipulado pelo demandante. |                 |
| LISTA DE ATIVIDADES                                                                                          |           |                                                                                                                                                                                                                              |                 |
| Item                                                                                                         | Atividade | Formulação do custo (T X C)                                                                                                                                                                                                  | Esforço Total   |

|                                        |                                                                                                                              | (T)empo | (C)omplexidade<br>(*) |              |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------------|--------------|
| 01                                     | Verificar requisitos necessários para a alteração a ser efetuada.                                                            | 4 horas | A                     | 20,00        |
| 02                                     | Documentar configurações ativas antes da alteração solicitada, a qual deverá ser complementada posteriormente.               | 1 hora  | B                     | 1,00         |
| 03                                     | Efetuar alterações de configuração em ambiente de homologação.                                                               | 4 horas | A                     | 20,00        |
| 04                                     | Testar disponibilidade do serviço onde a alteração de configuração foi executada, em ambiente de homologação.                | 1 hora  | M                     | 3,00         |
| 05                                     | Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no Servidor onde o procedimento foi executado, em ambiente de homologação. | 1 hora  | M                     | 3,00         |
| 06                                     | Efetuar alterações de configuração em ambiente de produção.                                                                  | 4 horas | A                     | 20,00        |
| 07                                     | Testar disponibilidade do serviço onde a alteração de configuração foi executada, em ambiente de produção.                   | 1 hora  | M                     | 3,00         |
| 08                                     | Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no Servidor onde o procedimento foi executado, em ambiente de produção.    | 1 hora  | M                     | 3,00         |
| 09                                     | Complementar documentação com a alteração efetuada, acertos e falhas do procedimento.                                        | 1 hora  | B                     | 1,00         |
| <b>CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST</b> |                                                                                                                              |         |                       | <b>74,00</b> |

(\*) Baixa (1). Media(3). Alta(5). Especialista(8)

| RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.</b> Funcionalidade do software disponibilizado para produção totalmente compatibilizada com as aplicações e serviços corporativos do Contratante.<br><b>2.</b> Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação.<br><b>3.</b> Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição.<br><b>4.</b> Atualizar documentação do software e do servidor onde o software fica hospedado, refletindo a inclusão ou alteração do serviço. | Indicador 1:<br>Disponibilidade<br>Indicador 2:<br>Proatividade<br>Indicador 3:<br>Incidentes<br>Indicador 4:<br>Comunicação de<br>Incidentes<br>Indicador 5:<br>Pontualidade<br>Indicador 6: Agilidade |

| PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.<br>2 A documentação deverá ser formatada, conforme padrões e modelos existentes e, submetida para aprovação.<br>3 Em alguns casos e a critério do contratante poderão ser demandados apenas instalações de homologação, e não sendo aprovada a produção, serão requisitados e autorizados apenas as atividades de 01 a 05 e atividade nº 09.<br>4 Em casos que o software tenha sido homologado em demandas anteriores, poderão ser solicitadas apenas as atividades, de nº 06 a 08.<br>5 O(s) técnico(s) designado(s) pela Contratada para executar(em) esta atividade, deverá(ão) atender as competências exigidas no Termo de Referência. |

| CÓDIGO DA TAREFA - INF-003<br>COORDENADORIA DE INFRAESTUTURA    |                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TIPO:                                                           | PROJETO/DEMANDA                                                                                                                                                  |
| <b>Custo Unitário em UST:</b>                                   | <b>82,00</b>                                                                                                                                                     |
| <b>Previsão de Consumo Anual:</b>                               | <b>6</b>                                                                                                                                                         |
| <b>Custo Final Previsto em UST:</b>                             | <b>492</b>                                                                                                                                                       |
| Tarefa:<br>Estudo de ambiente para proposta de implementação de | Objetivo:<br>Desempenho, controle e proatividade.<br>Efetuar estudo do ambiente objetivando emitir relatório com proposta de mudanças para implementação de nova |

| mudança. Ambientes Microsoft, Linux e de Virtualização. |                                                                                                   | funcionalidade.             |                    |               |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------|---------------|
| LISTA DE ATIVIDADES                                     |                                                                                                   |                             |                    |               |
| Item                                                    | Atividade                                                                                         | Formulação do custo (T X C) |                    | Esforço Total |
|                                                         |                                                                                                   | (T)empo                     | (C)omplexidade (*) |               |
| 01                                                      | Identificação da necessidade do demandante.                                                       | 2 horas                     | M                  | 6,00          |
| 02                                                      | Estudo do ambiente atual, software e hardware.                                                    | 4 horas                     | A                  | 20,00         |
| 03                                                      | Verificação de requisitos para a implementação da mudança.                                        | 4 horas                     | A                  | 20,00         |
| 04                                                      | Elaboração de parecer com proposta de implementação de mudança.                                   | 4 horas                     | A                  | 20,00         |
| 05                                                      | Documentação dos resultados obtidos e encaminhamento à área solicitante para análise e aprovação. | 16 horas                    | B                  | 16,00         |
| CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST                         |                                                                                                   |                             |                    | 82,00         |

(\*) Baixa (1). Media(3). Alta(5). Especialista(8)

| RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS                                                                                                                                                                                                                                        | NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Relatório com uma descrição da necessidade, quais possíveis soluções foram identificadas, os testes feitos e, uma conclusão de qual solução é a mais indicada para o ambiente do Tribunal.<br>2. Entregar o produto dentro do prazo e horário definidos na Ordem de Serviço/Requisição. | Indicador 1: Disponibilidade<br>Indicador 2: Proatividade<br>Indicador 3: Incidentes<br>Indicador 4: Comunicação de Incidentes<br>Indicador 5: Pontualidade<br>Indicador 6: Agilidade |

| PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.<br>2 O escopo da análise será definido antes de emitida ordem de serviço.<br>3 Caso a contratada não alcance os objetivos definidos no escopo da tarefa, não será aprovado o pagamento.<br>4 O(s) técnico(s) designado(s) pela Contratada para executar(em) esta atividade, deverá(ão) atender as competências exigidas no Termo de Referência. |

ANEXO D (DO TERMO DE REFERÊNCIA)

ORDENS DE SERVIÇO

ORDEM DE SERVIÇO

|                                                                                                                                        |                  |                  |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|-----------------|
| OS Nº:                                                                                                                                 | Data de Emissão: | Hora de Emissão: | Nº do Contrato: |
| INFORMAÇÕES DA CONTRATADA                                                                                                              |                  |                  |                 |
| Razão Social:                                                                                                                          |                  |                  |                 |
| Endereço:                                                                                                                              |                  | CNPJ/MF:         |                 |
| Telefone:                                                                                                                              |                  | Contato:         |                 |
| INFORMAÇÕES DA CONTRATANTE                                                                                                             |                  |                  |                 |
| Razão Social: TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS                                                                                     |                  |                  |                 |
| CNPJ/MF: 05.526.875/0001-45                                                                                                            |                  |                  |                 |
| Endereço: Praça Pedro Ludovico Teixeira, 300, Setor Central, Goiânia - GO, 74.003-010                                                  |                  |                  |                 |
| ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS                                                                                                             |                  |                  |                 |
|                                                                                                                                        |                  |                  |                 |
| Período de execução: ...../...../..... até ...../...../.....                                                                           |                  |                  |                 |
| Locais de Execução:                                                                                                                    |                  |                  |                 |
|                                                                                                                                        |                  |                  |                 |
| Valor dos Serviços: R\$ _____                                                                                                          |                  |                  |                 |
| Valor mensal integral dos serviços, desconsiderando os ajustes em função do descumprimento dos níveis mínimos de serviço e desempenho. |                  |                  |                 |
| ACEITAÇÃO PELA CONTRATADA                                                                                                              |                  |                  |                 |



|                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A CONTRATADA declara concordância em executar as atividades descritas nesta OS, de acordo com as especificações definidas no CONTRATO. |
| Goiânia, _____ de _____ de _____. Assinatura do preposto                                                                               |
| <b>AUTORIZAÇÃO PELA CONTRATANTE</b>                                                                                                    |
| O TRE-GO autoriza a execução da presente OS de acordo com as especificações definidas em CONTRATO.                                     |
| Goiânia, ____ de ____ de ____.                                                                                                         |
| Assinatura do gestor do contrato                                                                                                       |
| Assinatura do(s) fiscal(is) demandante(s)                                                                                              |

**ORDEM DE SERVIÇO POR DEMANDA (UST)****1. Dados de abertura da ordem de serviço:**

|                 |  |                               |  |
|-----------------|--|-------------------------------|--|
| Nº da OS        |  | Contrato                      |  |
| Unidade         |  | Data de abertura da OS:       |  |
| Requisitante:   |  | Período previsto de execução: |  |
| Fiscal Técnico: |  |                               |  |

**2. Serviços contratados na OS:**

| Item                                                 | Código | Tipo | Descrição | Escolaridade | Habilidade | Certificação /Cursos | UST |
|------------------------------------------------------|--------|------|-----------|--------------|------------|----------------------|-----|
|                                                      |        |      |           |              |            |                      |     |
|                                                      |        |      |           |              |            |                      |     |
|                                                      |        |      |           |              |            |                      |     |
| Quantidade total de UST estimada da Ordem de Serviço |        |      |           |              |            |                      |     |

**3. Informações complementares:****4. Anexos/Referências:****5. Aprovação/autorização da execução da ordem de serviço:**

|                       |                                         |
|-----------------------|-----------------------------------------|
| Gestor/Fiscal técnico | Gestor da Unidade/Fiscal Administrativo |
|                       |                                         |
|                       |                                         |

**6. Dados de recebimento pela contratada:**

|                                                  |
|--------------------------------------------------|
| Responsável pelo recebimento da ordem de serviço |
| Ciência do recebimento.                          |
|                                                  |
| Responsável da empresa Data: __/__/__            |

**ANEXO E (DO TERMO DE REFERÊNCIA)**

**TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DE  
SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES (EMPRESA)**

O(a) Sr.(a) ..... CPF nº ..... endereço ....., profissional responsável pela execução do contrato nº ..... / ....., DECLARA, sob as penalidades da lei, que está ciente das normas de segurança vigentes no TRE-GO e que se compromete:

1. a 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;
2. a não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, para si ou para terceiros;
3. a não efetuar nenhuma gravação ou cópia do código fonte ou das informações confidenciais a que tiver acesso;
4. a não apropriar-se para si ou para outrem do material confidencial e/ou sigiloso oriundo das informações confidenciais às quais terei acesso;
5. a não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-me por todas as pessoas que vierem a ter acesso a tais informações por meu intermédio, e obrigando-me, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações fornecidas.

Neste Termo, as seguintes expressões serão assim definidas:

Informação Confidencial significará toda e qualquer informação pertencente exclusivamente ao TRE-GO e seus afiliados, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, know-how, processos, projetos, métodos e metodologia, fluxogramas, sistemas de logística e layouts, planos de negócios, documentos, contratos, papéis, pareceres, dados e código fonte, que forem disponibilizados a mim sob a forma escrita, verbal ou por quaisquer outros meios.

Não se configuram informações confidenciais:

- a. aquelas já disponíveis ao público em geral sem minha culpa;
- b. aquelas que não são mais consideradas confidenciais pelas unidades competentes do TRE-GO;
- c. os conhecimentos de ferramentas e tecnologias de terceiros, não vinculados ao TRE-GO, adquiridos por mim durante o projeto.

A vigência da obrigação de confidencialidade e sigilo, assumida pela minha pessoa por meio deste termo, terá a validade enquanto a informação não for tornada de conhecimento público por qualquer outra pessoa, ou mediante autorização escrita, concedida à minha pessoa pela Gestão do TRE-GO.

Pelo não cumprimento do presente Termo de Confidencialidade e Sigilo, fica o abaixo assinado ciente de todas as sanções judiciais que poderão advir.

E, por ser verdade, firmamos o presente.

Goiânia-GO, de XXXX de 20XX

Nome:

CPF:

Endereço – telefone – E-mail:

## TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DE SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

### TERMO DE CIÊNCIA

|                     |  |      |  |
|---------------------|--|------|--|
| Contrato nº         |  |      |  |
| Objeto:             |  |      |  |
| Gestor do Contrato: |  | Mat. |  |

|                                |  |             |  |
|--------------------------------|--|-------------|--|
| <b>Contratante:</b>            |  |             |  |
| <b>Contratada:</b>             |  | <b>CNPJ</b> |  |
| <b>Preposto da Contratada:</b> |  | <b>CPF</b>  |  |

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o Termo de Responsabilidade e Sigilo e das normas de segurança vigentes no TRE-GO

Também declaram que não farão uso em benefício próprio de nenhum dos recursos disponíveis no TRE-GO, tais como: telefones, impressoras, e-mail, acesso à internet, entre outros.

**Goiânia-GO, de XXXX de 20XX**

| <b>CIÊNCIA</b>                    |             |
|-----------------------------------|-------------|
| <b>Funcionários da Contratada</b> |             |
| Nome: Matrícula:                  | Assinatura: |
| Nome: Matrícula:                  | Assinatura: |
| Nome: Matrícula:                  | Assinatura: |
| Nome: Matrícula:                  | Assinatura: |
| Nome: Matrícula:                  | Assinatura: |
| Nome: Matrícula:                  | Assinatura: |
| Nome: Matrícula:                  | Assinatura: |
| Nome: Matrícula:                  | Assinatura: |
| Nome: Matrícula:                  | Assinatura: |
| Nome: Matrícula:                  | Assinatura: |
| Nome: Matrícula:                  | Assinatura: |
| Nome: Matrícula:                  | Assinatura: |

#### **ANEXO F (DO TERMO DE REFERÊNCIA)**

#### **TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO OU DEFINITIVO**

|                                                                                              |                         |                         |                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|
| <b>OS Nº:</b>                                                                                | <b>Data de Emissão:</b> | <b>Hora de Emissão:</b> | <b>Nº do Contrato:</b> |
| <b>INFORMAÇÕES DA CONTRATADA</b>                                                             |                         |                         |                        |
| <b>Razão Social:</b>                                                                         |                         |                         |                        |
| <b>Endereço:</b>                                                                             |                         | <b>CNPJ/MF:</b>         |                        |
| <b>Telefone:</b>                                                                             |                         | <b>Contato:</b>         |                        |
| <b>INFORMAÇÕES DA CONTRATANTE</b>                                                            |                         |                         |                        |
| <b>Razão Social:</b> TRIBUNAL REGIONAL DE GOIÁS                                              |                         |                         |                        |
| <b>CNPJ/MF:</b> 05.526.875/0001-45                                                           |                         |                         |                        |
| <b>Endereço:</b> Praça Pedro Ludovico Teixeira, 300, Setor Central, Goiânia - GO, 74.003-010 |                         |                         |                        |
| <b>ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS</b>                                                            |                         |                         |                        |
|                                                                                              |                         |                         |                        |
| <b>Período de execução:</b> ...../...../..... até ...../...../.....                          |                         |                         |                        |
| <b>Locais de Execução:</b>                                                                   |                         |                         |                        |
| <b>ANEXOS/REFERÊNCIAS:</b>                                                                   |                         |                         |                        |
| * Relatórios de Níveis Mínimos de Serviços e Desempenho.                                     |                         |                         |                        |
| <b>RECEBIMENTO PROVISÓRIO</b>                                                                |                         |                         |                        |

O TRE-GO recebe provisoriamente os serviços prestados através da OS supracitada, cabendo ainda a avaliação da sua conformidade com os parâmetros mínimos de qualidade e de desempenho, e também com as demais condições previstas em contrato.

Goiânia, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_.

**Fiscal Técnico do Contrato**

**RECEBIMENTO DEFINITIVO**

O TRE-GO recebe definitivamente os serviços prestados através da OS supracitada, autorizando, após análise da adequação aos parâmetros mínimos de serviço e desempenho, a emissão da correspondente Nota Fiscal de Serviços no valor abaixo.

**Valor dos Serviços: R\$** \_\_\_\_\_

\* Valor mensal dos serviços, considerados os ajustes em função do descumprimento dos níveis mínimos de serviço e desempenho.

### RECEBIMENTO, AVALIAÇÃO E FECHAMENTO (Serviços por UST)

#### 1. Identificação

|                                  |                                      |
|----------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Nº da OS</b>                  |                                      |
| <b>Unidade requisitante:</b>     | Tribunal Regional Eleitoral de Goiás |
|                                  | Unidade:                             |
|                                  | Responsável:                         |
| <b>Classificação do serviço:</b> |                                      |

1. Período efetivo de execução: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ a \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

#### 2. Entregas realizadas:

| Item                     | Entregas realizadas | Data de entrega | Quantidade* |              | Qtd. UST |
|--------------------------|---------------------|-----------------|-------------|--------------|----------|
|                          |                     |                 | Conforme    | Não Conforme |          |
| 1                        |                     |                 |             |              |          |
| 2                        |                     |                 |             |              |          |
| 3                        |                     |                 |             |              |          |
| <b>Quantidade total:</b> |                     |                 |             |              |          |

\* Lançar o quantitativo de atividades: Conformes e Não Conformes

#### 3. Dados de avaliação de qualidade da ordem de serviço

3.1 O prazo estabelecido para a entrega dos serviços previstos na ordem de serviço pela contratada foi:

|                                   |                                                                       |                                                          |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Cumprido | <input type="checkbox"/> Cumprido com atraso. Qtd. dias atraso: _____ | <input type="checkbox"/> Não cumprido (acima de 30 dias) |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|

3.2 A contratada alocou profissionais com os perfis adequados para execução dos serviços previstos nesta ordem de serviço?

|                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sim | <input type="checkbox"/> Não |
|------------------------------|------------------------------|

3.3 Os serviços entregues estão dentro dos padrões de qualidade do contratante?

|                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Sim | <input type="checkbox"/> Não |
|------------------------------|------------------------------|

#### 4. Informações complementares

##### 4.1 Anexos/Referências

| Tipo | Identificação do documento |
|------|----------------------------|
|      |                            |

#### 5. Observações quanto à conformidade

**Percentual aferido:** \_\_\_\_\_

|              |                     |
|--------------|---------------------|
| Observações: | Prazo para ajustes: |
|              |                     |

6. Fechamento definitivo da ordem de serviço

|                       |                   |                       |
|-----------------------|-------------------|-----------------------|
| Gestor/Fiscal técnico | Gestor da unidade | Fiscal Administrativo |
|                       |                   |                       |
|                       |                   |                       |

ANEXO G (DO TERMO DE REFERÊNCIA)

PLANILHA SIMPLIFICADA PARA ESTIMATIVA DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO

| ITEM<br><nº>          | <descrição do item> |                              |                   | Fator K:                                             | <valor definido pela SGD>                    |
|-----------------------|---------------------|------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Perfil                |                     | Salário de referência<br>(A) | Quantidade<br>(B) | Custo unitário mensal do Perfil<br>(C = A x Fator K) | Custo total mensal por Perfil<br>(D = C x B) |
| 1                     |                     |                              |                   |                                                      |                                              |
| 2                     |                     |                              |                   |                                                      |                                              |
| 3                     |                     |                              |                   |                                                      |                                              |
| 4                     |                     |                              |                   |                                                      |                                              |
| 5                     |                     |                              |                   |                                                      |                                              |
| 6                     |                     |                              |                   |                                                      |                                              |
| 7                     |                     |                              |                   |                                                      |                                              |
| 8                     |                     |                              |                   |                                                      |                                              |
| 9                     |                     |                              |                   |                                                      |                                              |
| 10                    |                     |                              |                   |                                                      |                                              |
| ...                   |                     |                              |                   |                                                      |                                              |
|                       |                     | Quantitativo Total Equipe:   | S (B)             | Custo Total mensal:<br>(F)                           | S (D)                                        |
| Outros itens de custo |                     |                              |                   |                                                      |                                              |
|                       |                     |                              |                   | Descrição                                            | Custo mensal<br>(E)                          |
|                       |                     |                              | 1                 |                                                      |                                              |
|                       |                     |                              | 2                 |                                                      |                                              |
|                       |                     |                              |                   | Custo mensal Total Outros Itens:<br>(G)              | S (E)                                        |
|                       |                     |                              |                   | Custo Mensal Total do ITEM<br><nº>                   | F + G                                        |

ANEXO H (DO TERMO DE REFERÊNCIA)

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

|                                      |             |             |                                    |                                    |                                       |
|--------------------------------------|-------------|-------------|------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| Identificação da Licitação           |             |             |                                    |                                    |                                       |
| Nº do Processo                       |             |             |                                    |                                    |                                       |
| Nº da Licitação                      |             |             |                                    |                                    |                                       |
| Nome da Empresa                      |             |             |                                    |                                    |                                       |
| CNPJ                                 |             |             |                                    |                                    |                                       |
| GRUPO XX - <descrição do grupo>      |             |             |                                    |                                    |                                       |
| ITEM XX - <descrição do Item>        |             |             |                                    |                                    |                                       |
| Componentes de Custo de Pessoa       |             |             |                                    |                                    |                                       |
| Identificação do Perfil Profissional | Salário (S) | Fator K (K) | Custo total por perfil (CT= S x K) | Qtde. profissionais por perfil (Q) | Custo Mensal por Perfil (CM = CT x Q) |

|                                                                   |  |  |                                       |  |              |
|-------------------------------------------------------------------|--|--|---------------------------------------|--|--------------|
|                                                                   |  |  |                                       |  |              |
|                                                                   |  |  |                                       |  |              |
|                                                                   |  |  |                                       |  |              |
| Subtotal componentes de custo de Pessoal                          |  |  |                                       |  |              |
|                                                                   |  |  |                                       |  |              |
| Demais Componentes de Custo                                       |  |  |                                       |  |              |
|                                                                   |  |  |                                       |  |              |
| Descrição                                                         |  |  | Memória de Cálculo /<br>Justificativa |  | Valor Mensal |
| Custos comsoftware                                                |  |  |                                       |  |              |
| Custos com recursos de computação                                 |  |  |                                       |  |              |
| Custos com equipamentos                                           |  |  |                                       |  |              |
| Custos com serviços de informações                                |  |  |                                       |  |              |
| Outros custos (especificar)                                       |  |  |                                       |  |              |
| Subtotal Demais componentes de custo                              |  |  |                                       |  |              |
| Componentes de Preço (não compreendidos na composição do Fator K) |  |  |                                       |  |              |
| Descrição                                                         |  |  |                                       |  | Valor Mensal |
| Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)                 |  |  |                                       |  |              |
| Cobertura Tributária                                              |  |  |                                       |  |              |
| Outros componentes (especificar)                                  |  |  |                                       |  |              |
| Subtotal componentes de preço                                     |  |  |                                       |  |              |
| Total Mensal:                                                     |  |  |                                       |  |              |
| Valor Total do [item/grupo]:                                      |  |  |                                       |  |              |
| [Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]   |  |  |                                       |  |              |

## ANEXO I (DO TERMO DE REFERÊNCIA)

## PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA CADA PERFIL

|                                                                                           |                                                                  |   |                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---|--------------------|
| Nº PROCESSO:                                                                              |                                                                  |   |                    |
| LICITAÇÃO Nº                                                                              |                                                                  |   |                    |
| CNPJ:                                                                                     |                                                                  |   |                    |
| NOME DA EMPRESA:                                                                          |                                                                  |   |                    |
| LOTE:                                                                                     |                                                                  |   |                    |
| ITEM:                                                                                     |                                                                  |   |                    |
| PERFIL PROFISSIONAL:                                                                      |                                                                  |   |                    |
|                                                                                           |                                                                  |   |                    |
| <b>Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)</b>                        |                                                                  |   |                    |
| A                                                                                         | Data da Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)                   |   |                    |
| B                                                                                         | Município/UF                                                     |   |                    |
| C                                                                                         | Ano acordo, convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo |   |                    |
| D                                                                                         | Número de Meses de Execução do Contrato                          |   |                    |
| E                                                                                         | Numero de registro da convenção coletiva de trabalho             |   |                    |
| F                                                                                         | Regime Tributário da Empresa:                                    |   |                    |
|                                                                                           |                                                                  |   |                    |
| <b>Dados complementares para composição dos custos referentes ao profissional alocado</b> |                                                                  |   |                    |
| 1                                                                                         | Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)    |   |                    |
| 2                                                                                         | Remuneração do profissional                                      |   |                    |
| 3                                                                                         | Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)         |   | CBO:               |
| 4                                                                                         | Data Base da Categoria (dia/mês/ano)                             |   |                    |
|                                                                                           |                                                                  |   |                    |
| <b>MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO</b>                                                |                                                                  |   |                    |
| <b>1</b>                                                                                  | <b>Composição da Remuneração</b>                                 |   | <b>Valor (R\$)</b> |
| A                                                                                         | Salário Base                                                     |   | R\$                |
| B                                                                                         | Adicional de Periculosidade                                      | % | R\$                |
| C                                                                                         | Adicional de Insalubridade                                       | % | R\$                |
| D                                                                                         | Adicional Noturno                                                |   | R\$                |
| E                                                                                         | Hora Noturna Adicional                                           |   | R\$                |

|                   |                                               |     |
|-------------------|-----------------------------------------------|-----|
| F                 | Adicional de Hora Extra no feriado trabalhado | R\$ |
| G                 | Outros (especificar)                          | R\$ |
| TOTAL DO MÓDULO 1 |                                               | R\$ |

|                                                           |                                                                             |   |     |             |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---|-----|-------------|
| MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS |                                                                             |   |     |             |
| 2.1                                                       | Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias |   |     | Valor (R\$) |
| A                                                         | 13º Salário                                                                 | % | R\$ |             |
| B                                                         | Férias e Adicional de Férias                                                | % | R\$ |             |
| Subtotal                                                  |                                                                             |   | R\$ |             |
| Incidência do Submódulo 2.2                               |                                                                             | % | R\$ |             |
| Total                                                     |                                                                             |   | R\$ |             |

| 2.2   | Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e Outras Contribuições |     |     | Valor (R\$) |     |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-------------|-----|
| A     | INSS                                                                        |     | %   | R\$         |     |
| B     | Salário Educação                                                            |     | %   | R\$         |     |
| C     | Seguro Acidente de Trabalho                                                 | RAT | FAP | %           | R\$ |
|       |                                                                             |     |     |             |     |
| D     | SESI ou SESC                                                                |     | %   | R\$         |     |
| E     | SENAI ou SENAC                                                              |     | %   | R\$         |     |
| F     | SEBRAE                                                                      |     | %   | R\$         |     |
| G     | INCRA                                                                       |     | %   | R\$         |     |
| H     | FGTS                                                                        |     | %   | R\$         |     |
| I     | Outras Contribuições (especificar)                                          |     | %   | R\$         |     |
| Total |                                                                             |     | %   | R\$         |     |

| 2.3   | Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários       |          |               |               |                 | Valor (R\$) |
|-------|----------------------------------------------------|----------|---------------|---------------|-----------------|-------------|
| A     | Transporte:                                        | Nº Vales | Valor do Vale | Nº dias úteis | Desc. Empregado | R\$         |
|       |                                                    |          |               |               | R\$             |             |
| B     | Auxílio Alimentação (Vales, cestas básicas, etc.): |          | Valor do Vale | Nº dias úteis | Desc. Empregado | R\$         |
|       |                                                    |          |               |               | R\$             |             |
| C     | Assistência Médica e Familiar/Odontológica         |          |               |               |                 | R\$         |
| D     | Auxílio Creche                                     |          |               |               |                 | R\$         |
| E     | Seguro de vida, invalidez e funeral                |          |               |               |                 | R\$         |
| F     | Auxílio cesta básica                               |          |               |               |                 | R\$         |
| I     | Outros (especificar)                               |          |               |               |                 | R\$         |
| Total |                                                    |          |               |               |                 | R\$         |

|                   |                                                             |     |
|-------------------|-------------------------------------------------------------|-----|
| MÓDULO 2: RESUMO  |                                                             |     |
| 2.1               | 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias | R\$ |
| 2.2               | GPS, FGTS e outras contribuições                            | R\$ |
| 2.3               | Benefícios Mensais e Diários                                | R\$ |
| TOTAL DO MÓDULO 2 |                                                             | R\$ |

| MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO |                                                                 |   |             |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---|-------------|
| 3.1                              | Provisão para Rescisão                                          |   | Valor (R\$) |
| A                                | Aviso Prévio Indenizado                                         | % | R\$         |
| B                                | Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado              | % | R\$         |
| C                                | Aviso Prévio Trabalhado                                         | % | R\$         |
| D                                | Incidência do Submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado     | % | R\$         |
| E                                | Multa sobre o FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado e Trabalhado | % | R\$         |
| TOTAL DO MÓDULO 3                |                                                                 | % | R\$         |

| MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE |                                         |   |             |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---|-------------|
| 4.1                                                  | Submódulo 4.1 - Ausências Legais        |   | Valor (R\$) |
| A                                                    | Férias e Terço Constitucional de Férias |   | R\$         |
| B                                                    | Ausências Legais                        | % | R\$         |

|       |                                   |               |  |   |     |
|-------|-----------------------------------|---------------|--|---|-----|
| C     | Licença Paternidade               | Licenças/ano: |  | % | R\$ |
|       |                                   | Incidência:   |  |   |     |
| D     | Ausência por Acidente de Trabalho | Licenças/ano: |  | % | R\$ |
|       |                                   | Incidência:   |  |   |     |
| E     | Afastamento Maternidade           | Licenças/ano: |  | % | R\$ |
|       |                                   | Incidência:   |  |   |     |
| F     | Outros (especificar)              |               |  | % | R\$ |
| Total |                                   |               |  |   | R\$ |

|       |                                                     |   |             |
|-------|-----------------------------------------------------|---|-------------|
| 4.2   | Submódulo 4.2 - Intraornada                         |   | Valor (R\$) |
| A     | Substituto no Intervalo para repouso ou alimentação | % | R\$         |
| Total |                                                     |   | R\$         |

| MÓDULO 4: RESUMO            |                                 |     |
|-----------------------------|---------------------------------|-----|
| 4.1                         | Substituto nas Ausências Legais | R\$ |
| 4.2                         | Substituto na Intrajornada      | R\$ |
| Subtotal do Módulo 4        |                                 | R\$ |
| Incidência do submódulo 2.2 |                                 | %   |
| TOTAL DO MÓDULO 4           |                                 | R\$ |

| MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS |                                                  |             |
|----------------------------|--------------------------------------------------|-------------|
| 5                          | Insumos Diversos (valores mensais por empregado) | Valor (R\$) |
| A                          | Uniformes (valor em parte não renovável)         | R\$         |
| B                          | Materiais                                        | R\$         |
| C                          | Microcomputador utilizado por profissional       | R\$         |
| D                          | Outros (especificar)                             | R\$         |
| TOTAL DO MÓDULO 5          |                                                  | R\$         |

|                                                                 |                                          |      |   |             |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------|---|-------------|
| MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO                    |                                          |      |   |             |
| 6                                                               | Custos Indiretos, Tributos e Lucro       | Base | % | Valor (R\$) |
| A                                                               | Custos Indiretos                         | R\$  | % | R\$         |
| B                                                               | Lucro                                    | R\$  | % | R\$         |
| Subtotal - Base de Cálculo de Tributos                          |                                          |      |   | R\$         |
| Subtotal B - Base de Cálculo de Tributos por dentro ou racional |                                          |      |   | R\$         |
| C.1                                                             | Tributos federais (COFINS)               |      | % | R\$         |
| C.2                                                             | Tributos Federais (PIS)                  |      | % | R\$         |
| C.3                                                             | INSS (Desoneração)                       |      | % | R\$         |
| D                                                               | Tributos Estaduais (especificar)         |      | % | R\$         |
| E.1                                                             | Tributos Municipais (ISS)                |      | % | R\$         |
| E.2                                                             | Outros Tributos Municipais (especificar) |      | % | R\$         |
| F                                                               | Total dos Tributos                       |      | % | R\$         |

| MÓDULO 6: RESUMO  |                  |     |
|-------------------|------------------|-----|
| 6.A               | Custos Indiretos | R\$ |
| 6.B               | Lucro            | R\$ |
| 6.F               | Tributos         | R\$ |
| TOTAL DO MÓDULO 6 |                  | R\$ |

| QUADRO RESUMO DO CUSTO DO PERFIL PROFISSIONAL                     |                                                           |             |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------|
| Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado) |                                                           | Valor (R\$) |
| A                                                                 | MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO                       | R\$         |
| B                                                                 | MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS | R\$         |
| C                                                                 | MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO                          | R\$         |
| D                                                                 | MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE      | R\$         |
| E                                                                 | MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS                                | R\$         |
|                                                                   | Subtotal (A + B + C + D + E)                              | R\$         |
| F                                                                 | MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO              | R\$         |
|                                                                   |                                                           |             |
| VALOR TOTAL DO PERFIL PROFISSIONAL                                |                                                           | R\$         |



|                                           |     |
|-------------------------------------------|-----|
| QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS               |     |
| CUSTO TOTAL MENSAL DO PERFIL PROFISSIONAL | R\$ |
| FATOR-K                                   |     |
|                                           |     |
| TOTAL ANUAL DO PERFIL PROFISSIONAL        | R\$ |
| TOTAL GLOBAL DO PERFIL PROFISSIONAL       | R\$ |



Documento assinado eletronicamente por **LOIRÍ SCHWINGEL, DIRETOR(A)-GERAL EM SUBSTITUIÇÃO**, em 20/03/2025, às 18:20, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Alcides De Brida Neto, Usuário Externo**, em 27/03/2025, às 21:29, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei4.tre-go.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei4.tre-go.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **1066718** e o código CRC **29CEE684**.

