



JUSTIÇA ELEITORAL  
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS

## ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

Nº 07/2019

O TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS (TRE-GO), órgão do Poder Judiciário da União, inscrito no CNPJ sob o nº 05.526.875/0001-45, com sede na Praça Cívica nº 300 Centro, nesta Capital, neste ato representado por seu Diretor Geral, WILSON GAMBOJE JÚNIOR, RG nº 2.986.181, expedido por SSP/GO, inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda – CPF/MF sob o nº 799.305.061-87, considerando a homologação da licitação na modalidade de pregão, forma eletrônica, nº 06/2019, publicada no DOU de 23/07/19, processo administrativo nº 7333/2017, RESOLVE registrar os preços da empresa indicada e qualificada nesta ATA, de acordo com a classificação por ela alcançada e na quantidade cotada, atendendo as condições previstas no edital, sujeitando-se as partes às normas constantes das Leis nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e nº 10.520, de 17 de julho de 2002, e dos Decretos nº 5.450, de 31 de maio de 2005, e nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, e em conformidade com as disposições a seguir:

### 1. DO OBJETO

- 1.1. A presente ata tem por objeto o registro de preços para eventual contratação de prestação de serviços especializados e continuados de suporte aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, conforme as especificações, condições e prazos constantes do Edital do Pregão Eletrônico TRE-GO nº 06/2019 e seus anexos, que são parte integrante deste instrumento, independentemente de transcrição.

### 2. DA EMPRESA BENEFICIÁRIA

- 2.1. É beneficiária desta Ata de Registro de Preços, a sociedade empresária ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA, CNPJ nº 85.240.869/0001-66, com sede na Rua Sete de Setembro, nº 16, Bairro Kobrasol, São José/SC, CEP: 88.102-030, telefone nº (48) 3203-7100, e-mail governo@ilhaservice.com.br, representada por seu Procurador, Senhor BRUNO DE BRIDA, CNH 05275489690, expedido por DETRAN/SC, inscrito(a) no Cadastro de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda – CPF/MF sob o nº 062.122.469-39.



JUSTIÇA ELEITORAL  
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS

**3. DOS QUANTITATIVOS E DOS PREÇOS REGISTRADOS**

3.1. Os quantitativos e os preços registrados no presente instrumento são os seguintes:

DESCRIÇÃO	QTD REGISTRADA	VALOR UNITÁRIO (R\$)
Prestação de serviços especializados e continuados de suporte aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás,	62.000	R\$ 16,51

3.2. A Administração realizará pesquisa de mercado periodicamente, em intervalos não superiores a 180 (cento e oitenta) dias, a fim de verificar a vantajosidade dos preços registrados nesta Ata.

**4. ÓRGÃO GERENCIADOR E ÓRGÃO(S) PARTICIPANTE(S)**

- 4.1. O órgão gerenciador desta ata será o TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS;
- 4.2. Não há participantes deste registro de preços.

**5. DA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

5.1. A presente ata de registro de preços, durante sua validade, poderá ser aderida apenas pelos Tribunais Regionais Eleitorais, pelo Tribunal Superior Eleitoral e pelos órgãos e entidades que integram o FORJUS (Fórum Permanente do Sistema de Justiça em Goiás), mediante anuência do órgão gerenciador, desde que devidamente justificada a vantagem e respeitadas, no que couber, as condições e as regras estabelecidas na Lei nº 8.666/1993 e no Decreto nº 7.892/2013.

5.1.1. A restrição acima imposta visa assegurar o princípio da vinculação ao edital, a cooperação entre os Órgãos da Justiça Eleitoral e daqueles que integram o Sistema de Justiça no Estado de Goiás.

5.1.2. Os órgãos acima indicados, quando desejarem utilizar esta ata, deverão consultar o TRE-GO para manifestação sobre a possibilidade de adesão, nos termos do artigo 22, § 1º, do Decreto nº 7.892/2013.

5.1.3. A manifestação do órgão gerenciador, de que trata o subitem anterior, fica condicionada à realização de estudo, pelos órgãos e pelas entidades que não participaram do registro de preços, que demonstre o ganho de eficiência, a viabilidade e a economicidade para a administração pública federal da utilização



JUSTIÇA ELEITORAL  
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS

da ata de registro de preços, conforme estabelecido em ato do Secretário de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

- 5.2. Caberá ao fornecedor beneficiário da Ata de Registro de Preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento, desde que este fornecimento não prejudique as obrigações anteriormente assumidas com o órgão gerenciador e órgãos participantes.
- 5.3. As aquisições ou contratações adicionais não poderão exceder, por órgão ou entidade, a cinquenta por cento dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório e registrados na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes.
- 5.4. As adesões à ata de registro de preços são limitadas, na totalidade, ao dobro do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes, independente do número de órgãos não participantes que eventualmente aderirem.
- 5.5. Ao órgão não participante que aderir à ata competem os atos relativos à cobrança do cumprimento pelo fornecedor das obrigações contratualmente assumidas e a aplicação, observada a ampla defesa e o contraditório, de eventuais penalidades decorrentes do descumprimento de cláusulas contratuais, em relação as suas próprias contratações, informando as ocorrências ao órgão gerenciador.
- 5.6. Após a autorização do órgão gerenciador, o órgão não participante deverá efetivar a contratação solicitada em até noventa dias, observado o prazo de validade da Ata de Registro de Preços.
- 5.7. Caberá ao órgão gerenciador autorizar, excepcional e justificadamente, a prorrogação do prazo para efetivação da contratação, respeitado o prazo de vigência da ata, desde que solicitada pelo órgão não participante.

**6. DA ASSINATURA DO TERMO DE CONTRATO E DA SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 6.1. Para execução desta ata de registro de preços, o TRE-GO convocará a empresa cujo preço foi registrado em primeiro lugar para assinatura do termo de contrato correspondente.
- 6.2. A empresa beneficiária quando convocada ficará obrigada a atender todos os pedidos efetuados pelo órgão gerenciador e pelos partícipes, se houver, durante a validade desta ata de registro de preços.
- 6.3. Ao assinar a ata de registro de preços, a empresa beneficiária obriga-se a prestar os serviços conforme especificações e demais condições contidas no Edital do Pregão



JUSTIÇA ELEITORAL  
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS

Eletrônico TRE-GO nº 06/2019 e seus anexos e na proposta de preços apresentada, prevalecendo, no caso de divergência, as especificações e condições do edital.

6.4. Quando a empresa beneficiária da Ata se recusar a assinar o termo de contrato, sem justificativa, seu registro será cancelado nos termos do artigo 20, inciso II, do Decreto nº 7.892/2013, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

6.4.1. Nesse caso, serão convocadas as demais empresas registradas no cadastro de reserva, na ordem de classificação, conforme o disposto no art. 11, § 1º, do **Decreto 7.892/2013**.

## 7. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

7.1. Constituem obrigações do TRE-GO, além das especificadas no Edital do Pregão Eletrônico TRE-GO nº 06/2019 e seus anexos:

7.1.1. Gerenciar a ata de registro de preços, providenciando a indicação, sempre que solicitado, da empresa registrada, para atendimento às necessidades da Administração, obedecendo os quantitativos definidos no Edital do Pregão Eletrônico TRE-GO nº 06/2019;

7.1.2. Notificar a empresa registrada para assinar o termo de contrato;

7.1.3. Promover ampla pesquisa de mercado, de forma a verificar se os preços registrados permanecem compatíveis com os praticados;

7.1.4. Conduzir os procedimentos relativos a eventuais negociações dos preços registrados e à aplicação de penalidades por descumprimento do pactuado nesta ata de registro de preços, em relação às suas próprias contratações.

7.2. **Constituem obrigações da empresa beneficiária da Ata, além das discriminadas no Edital do Pregão Eletrônico TRE-GO nº 06/2019 e seus anexos:**

7.2.1. Assinar esta Ata e o Termo do Contrato, nos prazos determinados no Edital do Pregão Eletrônico TRE-GO nº 06/2019 e seus anexos;

7.2.2. Manter, durante a vigência deste instrumento, as condições de habilitação exigidas no edital certame que lhe deu origem;

7.2.3. Informar, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, quanto à aceitação ou não do fornecimento a outro órgão da Administração Pública, não participante deste registro de preços, que venha a manifestar o interesse em utilizar o presente ajuste;

7.2.4. Fornecer, sempre que solicitado, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a



JUSTIÇA ELEITORAL  
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS

contar da notificação, documentação de habilitação e qualificação cujas validades encontrem-se vencidas;

- 7.2.5. Manter atualizados seus dados e de seus representantes, tais como: endereços, telefones, fax, e-mail, dentre outros.

## 8. VALIDADE DA ATA

- 8.1. A validade da Ata de Registro de Preços será de 12 meses, a partir da assinatura, não podendo ser prorrogada.

## 9. DO CONTROLE E DAS REVISÕES DOS PREÇOS

- 9.1. Durante a vigência da Ata, os preços registrados serão fixos e irrealizáveis, exceto nas hipóteses devidamente comprovadas decorrentes das situações previstas nos artigos 17 a 19 do Decreto nº 7.892/2013.
- 9.1.1. Mesmo comprovada a ocorrência de situação prevista neste item, a Administração, se julgar conveniente, poderá optar por cancelar a Ata e iniciar outro procedimento licitatório.

## 10. DO CANCELAMENTO DO REGISTRO

- 10.1. O fornecedor beneficiário terá seu registro de preços cancelado na Ata, por intermédio de processo administrativo específico, assegurado o contraditório e a ampla defesa, nas seguintes hipóteses:
- 10.1.1. A pedido, quando:
- 10.1.1.1. Comprovar estar impossibilitado de cumprir as exigências da Ata, por ocorrência de casos fortuitos ou de força maior devidamente comprovados;
- 10.1.1.2. O seu preço registrado se tornar, comprovadamente, inexequível em função da elevação dos preços de mercado, dos insumos que compõem o custo das aquisições/contratações, desde que a comunicação por parte do fornecedor beneficiário ocorra antes do pedido de fornecimento por parte do TRE-GO.
- 10.1.2. Por iniciativa do TRE-GO, quando:
- 10.1.2.1. Não aceitar reduzir o preço registrado, na hipótese de este se tornar superior àqueles praticados no mercado;



JUSTIÇA ELEITORAL  
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS

- 10.1.2.2. Perder quaisquer das condições de habilitação exigidas no processo licitatório;
  - 10.1.2.3. Por razões de interesse público devidamente motivadas e justificadas;
  - 10.1.2.4. Não cumprir as obrigações decorrentes da Ata de Registro de Preços;
  - 10.1.2.5. Recusar-se a assinar o termo de contrato decorrente desta Ata de Registro de Preços, ou retirar/receber as respectivas notas de empenho;
  - 10.1.2.6. Caracterizada qualquer hipótese de inexecução total ou parcial das condições estabelecidas na Ata de Registro de Preços ou nos pedidos dela decorrentes;
  - 10.1.2.7. Sofrer sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do art. 87 da Lei nº 8.666, de 1993, ou no art. 7º da Lei nº 10.520, de 2002;
  - 10.1.2.8. Houver atraso injustificado na prestação dos serviços contratados, bem como a sua paralisação sem justa causa e prévia comunicação ao TRE-GO;
  - 10.1.2.9. Verificada qualquer uma das hipóteses acima, concluído o respectivo processo e após garantido o contraditório e a ampla defesa, sem prejuízo das sanções eventualmente cabíveis, o TRE-GO formalizará o cancelamento do registro correspondente e informará ao fornecedor beneficiário e aos demais a nova ordem de registro.
- 10.2. A Ata de Registro de Preço, decorrente desta licitação, será cancelada automaticamente:
- 10.2.1. Por extinção da totalidade do seu objeto;
  - 10.2.2. Quando não restarem fornecedores registrados.

## 11. DAS PENALIDADES

- 11.1. O descumprimento da Ata de Registro de Preços ensejará aplicação das penalidades estabelecidas no Edital.
- 11.2. É da competência do órgão gerenciador a aplicação das penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado nesta ata de registro de preço (art. 5º, inciso X, do Decreto nº 7.892/2013), exceto nas hipóteses em que o descumprimento disser respeito às contratações dos órgãos participantes, caso no qual caberá ao respectivo órgão participante a aplicação da penalidade (art. 6º, Parágrafo único, do Decreto nº 7.892/2013).
- 11.3. O órgão participante deverá comunicar ao órgão gerenciador qualquer das



JUSTIÇA ELEITORAL  
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS

ocorrências previstas no art. 20 do Decreto nº 7.892/2013, dada a necessidade de instauração de procedimento para cancelamento do registro do fornecedor.

## 12. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 12.1. As condições gerais do fornecimento, tais como os prazos para entrega e recebimento do objeto, as obrigações da Administração e do fornecedor registrado, penalidades e demais condições do ajuste, encontram-se definidos no edital do Pregão TRE-GO nº 06/2019 e seus anexos.
- 12.2. É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados nesta ata de registro de preços, inclusive o acréscimo de que trata o § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666/1993.
- 12.3. Esta Ata não obriga o TRE-GO a firmar contratações com o FORNECEDOR, podendo ocorrer licitações específicas para os produtos registrados, observada a legislação pertinente, sendo assegurada preferência de fornecimento ao detentor do registro em igualdade de condições.
- 12.4. A empresa registrada nesta ata declara estar ciente de suas obrigações para com o TRE-GO, nos termos do Edital do Pregão Eletrônico nº 06/2019 e seus anexos, que passam a fazer parte da presente ata e a reger as relações entre as partes, para todos os fins, independentemente de transcrição.
- 12.5. A ata de realização da sessão pública do pregão, contendo a relação dos licitantes que aceitarem cotar os bens ou serviços com preços iguais ao do licitante vencedor do certame, será anexada a esta Ata de Registro de Preços, nos termos do artigo 11, §4º do Decreto nº 7.892/2013.

## 13. DO FORO

Para firmeza e validade do pactuado, a presente Ata foi lavrada em 2 (duas) vias de igual teor e forma para todos os fins de direito, que, depois de lidas e achada em ordem, vão assinadas pelas partes.

-----  
Goiânia, 24 de quarta de 2019.



JUSTIÇA ELEITORAL  
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS

WILSON GAMBOJE JÚNIOR  
Diretor Geral do TRE/GO

Tabelionato  
São José/SC

*BRUNO DE BRIDA*  
BRUNO DE BRIDA

Procurador da empresa ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA

Testemunhas:

*[Handwritten Signature]*  
CPF: 841350341-87

*[Handwritten Signature]*  
CPF: 566.780.611-87

**TABELIONATO DE NOTAS E PROTESTO SÃO JOSÉ**  
**FERNANDA WISSEL - TABELIA**  
 Rua Domingos André Zanini, 277 - SJ 11 - Campinas - São José - Santa Catarina  
 CEP: 88117-200 - Fone: (48) 3094-9700 - www.tabelionatos.com.br

...RECONHECIMENTO...  
 RECONHEÇO a assinatura por AUTÊNTICA de BRUNO DE BRIDA.  
 São José(SC), 29 de julho de 2019. Em Test. da verdade.

*[Handwritten Signature]*  
 Franciele Antigo Lemos Rachadel - Escrevente

Art. 819 CNCJ/SC. O reconhecimento de firma não confere legalidade ao documento. Emol: R\$ 3,26 + Selo: R\$ 1,95 - Total: R\$ 5,20 Rec. Nº. 1011921 Selo Digital de Fiscalização do tipo NORMAL - FBE91014-WDB2

Horário de atendimento: 09h às 18h

Confira os dados do ato em: selo.tre.jus.br







## TERMO DE REFERÊNCIA

### Contratação de serviços especializados de suporte aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação

#### 1 - OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

Registro de preços para futuras e eventuais contratações, sob demanda, de prestação de serviços especializados de suporte aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, conforme especificações contidas no presente Termo de Referência.

A contratação dos serviços objeto deste Termo de Referência será realizada mediante licitação, na modalidade de Pregão Eletrônico.

#### 2 - OBJETO DA CONTRATAÇÃO

O objeto consiste na contratação, sob demanda, de serviços especializados e continuados de suporte aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação, contemplando a infraestrutura tecnológica, os sistemas administrativos, judiciais e eleitorais e a votação informatizada.

Será utilizada como métrica de serviços Unidades de Serviços Técnicos – UST, por meio de contrato a ser consumido mediante demanda. A demanda mínima estimada de serviços a serem executados é de 35.000 UST's.

Item	Descrição	Total de UST
1	Contratação, sob demanda, de serviços especializados e continuados de suporte aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação.	62000

#### 3 - JUSTIFICATIVAS

##### 3.1 - Motivação

Com a restrição de recursos orçamentários, e também a demanda por maior efetividade na prestação dos serviços públicos, a utilização intensiva da tecnologia da informação assumiu papel estratégico nas organizações.

Na Justiça Eleitoral, houve um aumento significativo no conjunto de atividades e responsabilidades exercidas pela área de TI, decorrente de diversas razões, dentre as quais destacam-se: a relação cada vez mais direta entre os processos de negócio e a TI; a necessidade de obtenção de informações precisas, confiáveis e tempestivas para a tomada de decisão; a crescente automação dos processos de trabalho objetivando maior celeridade e economicidade; as demandas de integração, de migração ou de atualização tecnológica de sistemas legados; e ainda, a inserção de novos modelos de negócio baseados na tecnologia da informação, tais como: e-learning e processos eletrônicos; além das questões vinculadas à governança de TI.

Para o TRE-GO, torna-se ainda mais crítica a atenção com a qualidade dos serviços de TI, devido ao amplo modelo de automação utilizado no processo eleitoral brasileiro. Além disso, a área de TI atua também em projetos que demandam recursos de TI, dos quais exemplificam-se: manutenção corretiva de Sistema de Gestão de Competências (GESCOMP), manutenção do sistema de Registro de Autoridades Eleitorais (SRAE), cadastramento de eleitores com coleta biométrica de dados, implantação e suporte ao Processo Administrativo Digital – PAD e Ipleno.

Deve-se considerar ainda, a participação em projetos nacionais, de alta complexidade, sob coordenação do Tribunal Superior Eleitoral, por meio de suporte de TI realizado pelos tribunais regionais eleitorais. Destaca-se o Processo Judicial Eletrônico – Pje.

Considerando as frentes de atuação mencionadas, cumpre ressaltar a necessidade de: prover segurança contra acessos indevidos, ataques ao ambiente de produção, perdas de informações; garantir a autenticidade e a integridade de todos os documentos digitais que comporão os processos eletrônicos; prover alta disponibilidade dos recursos tecnológicos utilizados aos usuários internos e externos; prestar suporte técnico qualificado.



Diante do exposto, a contratação de uma empresa especializada na prestação de suporte aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação, contemplando a infraestrutura tecnológica, os sistemas administrativos, judiciais e eleitorais e a votação informatizada, objetiva fornecer apoio operacional às unidades de TI para uma melhor prestação dos serviços e atendimento às demandas das unidades do TRE-GO.

### 3.2 - Objetivos, Resultados Esperados e Benefícios

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	
1	Planejamento Estratégico – gestão 2016-2021 <ul style="list-style-type: none"><li>Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos;</li><li>Garantir a infraestrutura apropriada às atividades institucionais.</li></ul>
2	Planejamento Estratégico de T.I. (PETI) 2016-21 <ul style="list-style-type: none"><li>Primar pela satisfação dos usuários de TIC;</li><li>Aprimorar processos de gestão de TI orientados às boas práticas;</li><li>Gerenciar ações com eficiência e qualidade.</li></ul>

RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS	
1	Disponibilidade dos sistemas e recursos de TI, bem como suporte aos usuários de TI, observando a aderência aos padrões, regras, leis e necessidades da Justiça Eleitoral.
2	Favorecer condições aos responsáveis das unidades de TI, em priorizar a atuação nos processos de gestão.

BENEFÍCIOS ESPERADOS		
Id	Tipo	Benefício
1	Economicidade	-Possibilidade de atendimento conforme as necessidades, evitando a ociosidade da alocação permanente de postos de trabalho. -Disponibilizar equipe técnica em apoio a eventos fora das unidades da JE-GO de forma extraordinária, remota ou presencial.
2	Eficiência	-Aumentar o grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TI. -Diminuir o tempo de resposta aos incidentes. -Redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços.
3	Padronização	Manter a disponibilização do ponto único de contato para os usuários.
4	Disponibilidade	Auxiliar na continuidade dos processos de negócio.

### 3.3- Estudos Preliminares da Solução

Este Termo de Referência foi elaborado considerando os Estudos Preliminares constantes do Processo Administrativo n. 7.333/2017.

### 4 - FONTE DE RECURSOS



Para execução dessa ação os recursos deverão ser provenientes das seguintes ações orçamentárias: Pleitos Eleitorais e 20GP – Manutenção Geral.

## 5 - ESTIMATIVA DE PREÇOS

A estimativa de preços está demonstrada no Anexo I deste Termo de Referência.

## 6 - ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

### 6.1 - Caracterização e Composição do Objeto

Com intuito de caracterizar o objeto e sua composição, descrevem-se a seguir: A classificação das atividades, a complexidade das atividades, os serviços a serem realizados, o local e o horário de execução, a operacionalização das atividades, os serviços adicionais, bem como o Acordo de Nível de Serviço.

#### 6.1.1 - Classificação das atividades:

As tarefas são classificadas em quatro tipos, a saber:

6.1.1.1 - **Supervisão** – tarefa a ser desempenhada pelo Supervisor técnico da CONTRATADA que realizará a coordenação e a gerência dos recursos alocados;

6.1.1.2 - **Rotineira** – tarefas de periodicidade previamente definida para execução de forma programada;

6.1.1.3 - **Suporte** – tarefas de atendimento a usuários e execução de serviços de Infraestrutura ou em Sistemas Administrativos, Judiciais e Eleitorais, que requeiram atendimento imediato e/ou pessoal de plantão que, mesmo tendo características rotineiras não possuam periodicidade de execução estabelecida, sendo executáveis mediante as solicitações de usuários, ou por demandas de correções e atualizações tecnológicas;

6.1.1.4 - **Demanda** – tarefas previstas para serem realizadas mediante agendamento. Não exigem recurso pré-alocado e presumem o registro prévio de sua necessidade, fazendo com que a CONTRATADA tenha prazo para realocação de pessoal para atendimento à tarefa.

#### 6.1.2 - Complexidade das atividades:

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 operacionais de abertura de chamados e registro das inconsistências e correções efetuadas, validar e registrar consertos efetuados por assistências técnicas; monitoração de ambiente e/ou sistemas por meio de ferramentas configuradas; registro de perfis de usuários e permissões de acesso aos sistemas; instalação e atualização de equipamentos, sistemas informatizados e softwares; documentação de rotinas técnico operacionais; execução de scripts; suporte a solução de videoconferência; elaboração e emissão de relatórios operacionais; manutenção básica de equipamentos ( <i>hardware</i> ).	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

### 6.1.3 - Descrição dos serviços

#### 6.1.3.1 - Suporte às equipes de gestão de atendimento aos usuários de TI.

##### 6.1.3.1.1 - Atendimento de 1º nível:

6.1.3.1.1.1 - Serviço implementado mediante atendimento via Central de Atendimento nas dependências da CONTRATANTE. Este será o ponto único de contato para o atendimento aos usuários de TI do TRE-GO, através da abertura de chamados via solução de gerenciamento de serviços da CONTRATANTE, por meio de ligações telefônicas ou por correio eletrônico (e-mail da central de atendimento).

6.1.3.1.1.2 - A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário e equipamentos a serem utilizados pela equipe do serviço de suporte.

6.1.3.1.1.3 - Os serviços estão detalhados a seguir e devem ser executados de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo Tribunal, bem como as boas práticas de mercado. Para cada serviço, além das atividades a serem desempenhadas, encontram-se descritos os seguintes itens, sempre que aplicável:

1.3.1.1.3.a. Períodos de disponibilidade do serviço, que indicam os dias e horários em que os serviços deverão ser prestados, ficando a cargo da CONTRATADA a definição de jornada de trabalho e escala de turnos dos profissionais alocados;

1.3.1.1.3.b. Canais de acesso ao serviço, que definem os instrumentos que poderão ser utilizados pelos usuários das soluções de TI do Tribunal para demandar a prestação de serviços de suporte;

1.3.1.1.3.c. Requisitos de infraestrutura, que determinam os aspectos a serem observados quanto ao ambiente físico e tecnológico a ser utilizado pela CONTRATADA para a operação do serviço de telessuporte;

1.3.1.1.3.d. Requisitos de qualificação profissional, que indicam tanto aspectos obrigatórios (exigidos) a serem observados na formação das equipes de cada serviço.

##### 6.1.3.1.1.4 - Central de Atendimento.

1.3.1.1.4.a. Todos os operadores que irão trabalhar no TRE-GO terão, previamente, que assinar Termo de Ciência da Política de Segurança do TRE-GO, bem como assinar o Termo de Confidencialidade das informações (Anexo III) e dados do TRE-GO. Estes termos são necessários para que os profissionais possam ter acesso aos sistemas, informações e procedimentos do TRE-GO para a execução de suas atividades. A CONTRATADA sempre deverá apresentar estes termos para obter a permissão da CONTRATANTE com vistas a viabilizar a atuação de seus colaboradores.

1.3.1.1.4.b. A Contratada deverá dimensionar capacidade de atendimento, para a Central de Atendimento, considerando regime estável de operação pós implantação, considerando os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço descritos no Anexo IX.

1.3.1.1.4.c. Objetivos:

c.1. A Central de Atendimento será o ponto único de contato dos usuários de Tecnologia da Informação do TRE-GO, sendo responsável por recepcionar, registrar, classificar e acompanhar os eventos, incidentes, requisições de serviços e requisições de mudança dos usuários de TI. A Central de Atendimento ficará



responsável por fazer o fechamento de todos os chamados e buscará o restabelecimento dos serviços com o menor impacto possível, sempre se norteando pelos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos.

c.2. A Central de Serviços prestará serviços de atendimento e suporte de ambiente em 1º Nível, para os chamados (incidentes e requisições de serviço) que possuam solução imediata disponível, nos termos definidos pelo TRE-GO;

c.3. Realizar pesquisa de satisfação com os usuários nos termos estabelecidos pelo TRE-GO;

c.4. Produzir informações operacionais sobre os serviços prestados;

1.3.1.1.4.d. Principais Atividades do Processo de Atendimento:

d.1. Identificação e Registro de Chamados:

d.1.1. A Central de Serviços recebe e trata os chamados oriundos dos diversos meios disponibilizados, tais como: ferramenta de *service desk* da

CONTRATANTE, telefone, e-mail ou registro manual de alarmes de eventos procedentes de ferramentas de monitoração e portal de serviços dos usuários do TRE-GO, devendo registrar aqueles abertos por telefone ou e-mail.

d.1.2. Todos os incidentes que ocorrem na infraestrutura e nos serviços de TI devem obrigatoriamente ser registrados.

d.1.3. As informações relevantes para o tratamento do chamado devem ser registradas, bem como todas as interações com os usuários, mantendo-as sempre atualizadas a cada alteração, para que a resolução do incidente e o tratamento da requisição de serviço possam ocorrer de maneira adequada.

d.2. Categorização:

d.2.1. Categorizar um chamado significa atribuir a ele uma classificação dentro do escopo de tratamento para incidentes e requisições de serviços declarados para identificar o tipo exato do evento que está sendo registrado.

d.2.2. Esta atividade compreende tanto a categorização de eventos que serão registrados como incidente, quanto aqueles que serão encaminhados para o processo de requisição de serviços ou para o processo de requisição de mudanças.

d.3. Priorização:

d.3.1. A priorização dos incidentes é realizada através da atribuição da Urgência (quão rápido o incidente precisa ser solucionado) e do Impacto (extensão do dano causado ao negócio pela falha) ao incidente registrado, de acordo com a regra estabelecida no processo de Gerenciamento de Incidentes.

d.3.2. É necessário considerar outros fatores importantes no momento da definição da prioridade do incidente, tais como riscos associados, número e importância dos serviços afetados, perdas financeiras, usuários com prioridade de atendimento, entre outros.

d.3.3. A ferramenta de *service desk* do CONTRATANTE já deverá estar com as priorizações previamente configuradas, conforme as atuais necessidades do CONTRATANTE. Todavia, estas priorizações podem ser revistas e atualizadas a qualquer momento desde que autorizado pelo CONTRATANTE.

d.4. Pesquisa e Diagnóstico:

d.4.1. Após registrar, categorizar e priorizar o incidente, o atendente do 1º nível provê o suporte inicial utilizando-se dos scripts de atendimento e da base de erros conhecidos existente. Se, na pesquisa, o incidente não for encontrado, deve-se verificar se existe uma solução de contorno e se a Central de Serviços pode aplicá-la.



d.5. Escalonamento:

d.5.1. Caso o incidente não possa ser resolvido na Central de Serviços, o analista do 1º nível de atendimento deverá escalar funcionalmente o registro de incidente ou requisição de serviços, atualizado, para o grupo resolvidor de 2º nível de atendimento que seguirá o mesmo procedimento, para o próximo nível de escalada (fornecedores externos ou contratados), caso não consiga solucionar o chamado.

d.6. Solução de Restauração:

k.6.1. Uma vez que uma "solução de contorno" ou uma solução para o incidente é encontrada na Base de Erros Conhecidos, a solução ou o serviço requisitado será implementado.

d.7. Fechamento do Chamado:

d.7.1. O fechamento dos chamados se dará pela Central de Serviços, independente do grupo resolvidor que solucionar o incidente ou requisição de serviço, com devido registro de solução colocado de forma clara, de fácil interpretação e concisa. Neste momento o usuário receberá uma comunicação dando conta da resolução do problema e poderá reabrir o chamado, caso necessário. Para os chamados elegíveis de 1º Nível a Central de Atendimento obterá a confirmação com o usuário e

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.

procederá ao devido registro no chamado;

d.7.2. A Central de Atendimento deverá informar e confirmar com o usuário, sobre a resolução e as ações tomadas e deverá solicitar ao usuário a participação na pesquisa de satisfação.

d.7.3. O contato com o usuário para encerramento do chamado será preferencialmente através da ferramenta de *service desk* do CONTRATANTE, podendo ser feito por telefone ou e-mail como método alternativo.

d.7.4. A falta de resposta do usuário acerca de encerramento do chamado em até 02 (dois) dias úteis considerado como aceite.

d.8. Encaminhamento de Chamados a Terceiros:

d.8.1. Caso, durante o processo de atendimento, seja identificado que o chamado deverá resultar no acionamento de um fornecedor contratado do TRE-GO ou de equipe interna do TRE-GO, caberá à Central de Serviços encaminhar o chamado e acompanhar sua resolução, monitorando os níveis de serviços prestados.

6.1.3.1.2 - Atendimento de 2º nível:

- 6.1.3.1.2.1 - O método de alocação, a quantidade dos profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da(s) categoria(s), e observado que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou responsabilidade entre a Contratante e os profissionais alocados para a execução dos serviços contratados.
- 6.1.3.1.2.2 - Os profissionais deverão utilizar a Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE, inclusive para prestar atendimento remoto.
- 6.1.3.1.2.3 O serviço de suporte em 2º Nível estará enquadrado no Catálogo de Serviços, ficando sujeito aos acordos mínimos de serviço estabelecidos, bem como às respectivas qualificações requeridas.
- 6.1.3.1.2.4 Os profissionais da CONTRATADA deverão apresentar ao fiscal demandante, antes do início das atividades, Termo de Ciência atestando conhecer a política de segurança da CONTRATANTE, bem como Termo de Confidencialidade (Anexo III).
- 6.1.3.1.2.5 Quando necessário, a CONTRATANTE fornecerá: orientações sobre os procedimentos específicos e necessários para prestar atendimento, bem como a autorização para habilitar os prestadores de serviços nos sistemas.
- 6.1.3.1.2.6 A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário e equipamentos a serem utilizados pela equipe do serviço de suporte em 2º Nível da CONTRATADA.
- 6.1.3.1.2.7 Executar intervenção remota ou presencial nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização dos mesmos;
- 6.1.3.1.2.8 Elaborar e atualizar procedimentos de atendimento sobre incidentes, requisições de serviço e erros conhecidos, submetendo-os à apreciação da unidade responsável para análise sobre a pertinência de inclusão, adaptação e atualização da base de conhecimento;
- 6.1.3.1.2.9 Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação, equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TRE-GO e seu uso;
- 6.1.3.1.2.10 Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação.
- 6.1.3.1.2.11 Contatar as equipes internas da área de TI do TRE-GO para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário.
- 6.1.3.1.2.12 Contatar outras equipes ou prestadores de serviço do TRE-GO que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário.
- 6.1.3.1.2.13 Correlacionar incidentes a fim de colaborar para a identificação de sua causa raiz.
- 6.1.3.1.2.14 Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos, aplicando uma solução de contorno documentando/escalando e relacionando a um problema.
- 6.1.3.1.2.15 Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da central de serviços.
- 6.1.3.1.2.16 Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à central de serviços para as equipes internas do TRE-GO.
- 6.1.3.1.2.17 Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suportes superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pelo TRE-GO, quando for o caso.

6.1.3.1.2.18 Fornecer suporte presencial a sistemas informatizados, equipamentos de TI e seus respectivos periféricos.

6.1.3.1.2.19 Os serviços estão agrupados nas categorias a seguir e devem ser executados de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo Tribunal, e com as boas práticas de mercado:

a - Infraestrutura tecnológica.

a.1 - Manutenção e operacionalização dos equipamentos e soluções do datacenter.

a.2 - Manutenção e operacionalização dos equipamentos e soluções da rede lógica de

dados.

a.3 - Manutenção e operacionalização dos equipamentos e soluções de

microinformática. b - Sistemas administrativos e judiciais.

b.1 - Implantação, realização de testes e documentação dos sistemas.

b.2 - Elaboração de material visual digital e desenvolvimento de interfaces gráficas para sistemas Web com criação de identidade visual.

b.3 - Geração de consultas e relatórios.

b.4 - Configuração da ferramenta de ensino à distância para cursos da área de TI.

c - Sistemas eleitorais.

c.1 - Planejamento, teste e avaliação dos ambientes para operacionalização dos sistemas

eleitorais.

c.2 - Monitoramento dos sistemas eleitorais.

c.3 - Parametrização dos sistemas eleitorais.

c.4 - Operação dos sistemas eleitorais.

d - Votação informatizada.

d.1 - Manutenção preventiva de urnas eletrônicas.

d.2 - Gerenciamento de mídias eletrônicas de votação.

d.3 - Treinamento de operação da urna eletrônica.

d.4 - Suporte à preparação das urnas eletrônicas para a votação.

d.5 - Aceite de urnas eletrônicas e seus acessórios e suprimentos.

e – Ensino à distância.

e.1 - Gestão de conteúdo e parametrização de ferramenta de ensino à distância para cursos da área de TI.

6.1.3.1.3 - Supervisão:

6.1.3.1.3.1 - O Serviço de Supervisão deverá ser prestado nas dependências do prédio sede do TRE-GO, com os mesmos recursos disponibilizados aos demais prestadores de serviço;

6.1.3.1.3.2 - O colaborador da CONTRATADA, que prestar serviços de Supervisão, será responsável pela organização, pelo controle e pela integração das equipes de execução dos serviços de atendimento previstos e, por interagir com a equipe de gestão da CONTRATANTE de modo a garantir a qualidade e o acompanhamento dos serviços prestados;

6.1.3.1.3.3 - Supervisor – atribuições e competências:

a.1. Acompanhar e avaliar o atendimento, intervindo sempre que necessário;

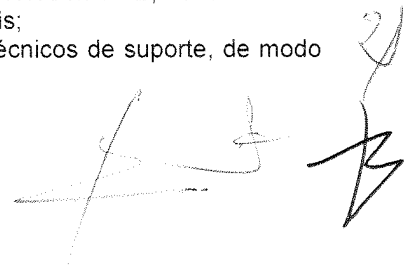
a.2. Avaliar, monitorar, liderar e gerenciar as equipes de atendimento, focando na qualidade de atendimento e na satisfação dos usuários;

a.3. Realizar a interação com as equipes técnicas de 1º nível e de 2º nível, quando necessário;

a.4. Acompanhar o encaminhamento de incidentes a outros níveis de suporte, até o retorno da solução, finalização do atendimento e apuração dos indicadores de qualidade;

a.5. Atualizar continuamente os procedimentos e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, com anuência do CONTRATANTE, buscando o aprimoramento e melhoria dos atendimentos nos diversos níveis;

a.6. Gerenciar o período de descanso dos atendentes e dos técnicos de suporte, de modo a não prejudicar a execução dos serviços;





- a.7. Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes e técnicos de suporte;
- a.8. Promover a leitura direta dos atendimentos, com varreduras aleatórias das unidades, objetivando a manutenção dos padrões de atendimento e reportar eventuais necessidades de correções;
- a.9. Sugerir treinamento da equipe operacional sempre que necessário;
- a.10. Realizar os atendimentos, telefônicos ou por mensagem eletrônica, sempre que necessário;
- a.11. Promover o cumprimento dos Acordos de Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos;
- a.12. Fornecer as informações técnicas necessárias à equipe de gestão do CONTRATANTE, provendo o(s) Gestor(es) do Contrato e os Fiscais Administrativos da CONTRATANTE com os relatórios gerenciais e as ferramentas de controle necessárias e suficientes para a auditoria dos serviços realizados, como solicitações de serviço feitas pelos usuários, indicadores de desempenho, níveis de serviço e estatísticas de atendimento;
- a.13. Ser o principal ponto de interlocução, para o TRE-GO, quanto à prestação dos serviços;
- a.14. Participar, juntamente com o(s) Gestor(es) da CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento dos trabalhos, níveis de serviço alcançados, abertura e fechamento das Ordens de Serviço;
- a.15. Comunicar à Gestão do TRE-GO sobre qualquer problema de atendimento.

#### 6.1.4 – Locais e períodos de prestação de serviço

##### 6.1.4.1 Locais

Os serviços, objeto deste contrato, serão executados nas dependências do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, situado na Praça Cívica, 300, Setor Central, e Anexo II, rua 25-a, 521, Setor Aeroporto, Goiânia/GO.

A prestação dos Serviços de Suporte nas dependências da CONTRATANTE visa a realização dos atendimentos em ambiente controlado e com maior segurança das informações. Ressalta-se ainda, para execução do suporte às soluções de TI específicas da Justiça Eleitoral, a celeridade demandada pelas suas unidades judiciais e administrativas.

Os serviços poderão ocorrer onde a Justiça Eleitoral venha a executar suas atividades dentro do Estado de Goiás. Os serviços nos municípios do interior do Estado somente poderão ser executados mediante solicitação emitida pelo gestor do contrato da unidade demandante, conforme Anexo VII.

##### 6.1.4.2 Períodos

A prestação dos serviços estabelecidos neste Termo de Referência, ocorrerá de segunda a sexta-feira, no horário de funcionamento do Tribunal, compreendido entre 7h às 20h, devendo a contratada observar a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da(s) categoria(s).

Em caso de necessidade, poderá ser necessária a prestação de serviços em períodos diversos ao do expediente do TRE-GO, a exemplo do período eleitoral e manutenções preventivas.

#### 6.1.5 Ambiente Tecnológico

O ambiente tecnológico da CONTRATANTE compreende, entre outros, os itens descritos a seguir, podendo, todavia, haver variação destes números à medida que novos recursos sejam acrescentados ou retirados:

1. 1.200 estações de trabalho;
2. 270 impressoras;
3. 190 Nobreaks;
4. 280 switches;
5. 18 computadores servidores;
6. 1.200 usuários;
7. 180 principais sistemas informatizados;
8. 16.598 urnas eletrônicas.



### 6.1.6 Operacionalização das atividades

O TRE-GO dispõe de um Catálogo de Serviços de TI composto de diversas atividades, conforme observado no Anexo II. O catálogo de serviços poderá sofrer alterações, a critério da Contratante, mantidas as demais condições do Termo de Referência e concordância da Contratada.

Cada um dos serviços deve ser executado de acordo com as normas, as técnicas e os procedimentos adotados pelo Tribunal, tendo como referência as boas práticas de mercado, obedecendo ao Acordo de Nível de Serviço (ANS) estipulado pelo TRE-GO.

A gerência e o tratamento dos incidentes ou requisições dos usuários serão apoiados por ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (*Service Desk*). Essa ferramenta será utilizada para a contabilização dos serviços com vistas à gerência do Acordo de Nível de Serviço – ANS, sendo de responsabilidade da empresa contratada manter seus registros atualizados em tempo real.

A base de conhecimento deverá ser consultada para o atendimento imediato das ocorrências recebidas, a qual contemplará procedimentos de atendimento, roteiros de instalação de sistemas e *scripts* de atendimento.

O tratamento das ocorrências será realizado em níveis de atendimento, considerados para este projeto, como sendo grupos de profissionais denominados “resolvedores”, que possuam conhecimento mais especializados para resolvê-los:

- a) O primeiro nível de atendimento será realizado pela Central de Serviços de TI, que atuará como ponto único de contato entre os usuários de TI e as áreas técnicas do CONTRATANTE;
- b) Incumbe à Central de Serviços de TI registrar todas as ocorrências dos usuários e seus detalhes, alocando corretamente sua prioridade e categoria, bem como efetuar o seu acompanhamento desde o registro até a solução, mantendo o status atualizado e o usuário informado sobre o seu progresso;
- c) O atendimento às ocorrências poderá ser realizado de forma remota ou presencial, conforme o caso e definição do TRE-GO;
- d) O atendimento presencial, quando necessário, será realizado em conformidade com as normas de segurança e de acesso definidos pelo Tribunal;
- e) Compete à CONTRATADA atender diretamente todas as ocorrências de acordo com os padrões estabelecidos. Nos casos onde houver necessidade de delegação das ocorrências, devem ser encaminhadas para as áreas técnicas competentes, conforme definido pelo TRE-GO.
- f) Os profissionais não poderão executar atividades simultâneas, exceto quando não comprometer a conformidade dos requisitos estabelecidos para os serviços;
- g) Uma vez iniciado, o atendimento da ocorrência não poderá ser interrompido, salvo se devidamente justificado e autorizado;
- h) O segundo nível de atendimento, que engloba as áreas técnicas especializadas, será acionado quando o primeiro nível não solucionar a ocorrência;
- i) O fechamento da ocorrência inclui duas etapas: o registro dos detalhes da solução implementada que alimentará a base de conhecimento e a comunicação da solução ao usuário;
- j) O registro detalhado da solução adotada compreende a descrição de todos os procedimentos executados, indicação do script utilizado, indicação do item de configuração afetado, incentivo ao preenchimento da pesquisa de satisfação e demais informações necessárias à geração de estatísticas de atendimento.

### 6.1.7 Deslocamentos

1. Durante a vigência contratual, a prestação dos serviços poderá implicar em deslocamentos para outros municípios, com ou sem pernoite fora da sede (Goiânia).

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

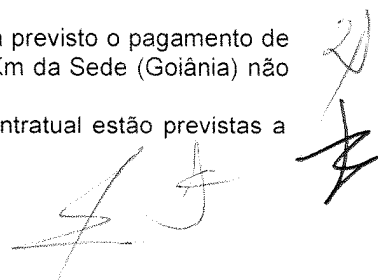
1.2. Na eventualidade de realização de serviços em localidade distinta daquela onde costumeiramente os serviços são prestados, o CONTRATANTE fornecerá veículo para transporte de ida e volta.

2. Pelo deslocamento de seu funcionário será devido a contratada o pagamento de valor por dia de deslocamento, correspondente às despesas com alimentação e hospedagem suportadas pela Contratada.

3. 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. 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;

5. Para fins de cálculo das despesas com diárias, durante a vigência contratual estão previstas a



utilização de 146 (**cento e quarenta e seis**) diárias. O valor bruto de cada diária (já considerados todos os tributos, custos indiretos e lucro) a ser repassado a contratada é de R\$ 200,00 (duzentos reais). A estimativa para fazer frente a essa despesa será de R\$ 29.200,00 (vinte e nove mil e duzentos reais).

5.1. O quantitativo e o montante de recursos previstos serão utilizados em conformidade com a necessidade do contratante.

6. A contratada encaminhará ao fiscal, mensalmente, 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.

## 7 - REGRAS PARA APLICAÇÃO DE MULTAS E SANÇÕES

Id	Ocorrência	Sanção/Multa
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais nas dependências da contratada, por ocorrência.	5% sobre o valor total do Contrato
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais, por ocorrência.	2% sobre o valor total do Contrato
3	Recusar-se a executar serviço previsto no edital e determinado pela fiscalização, por ocorrência.	1% sobre o valor total do Contrato
4	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, por item e por ocorrência.	0,15% sobre o valor total do Contrato
5	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pela Contratante, por ocorrência.	0,25% sobre o valor total do Contrato
6	Retirar das dependências do contrante quaisquer equipamentos ou materiais de consumo, previstos em contrato, sem autorização prévia do responsável por ocorrência.	0,05% sobre o valor total do Contrato
7	Deixar de atender aos prazos estabelecidos pela Administração para apresentação de documentos, assinatura ou devolução de instrumentos contratuais e seus aditivos, se for o caso, por ocorrência.	0,25% sobre o valor devido no mês de referência.
8	Deixar de cumprir os indicadores mínimos de serviço estabelecido no anexo IX	Nota mensal de qualidade (NMQ)

## 8 - CRONOGRAMA DE EVENTOS


A CONTRATADA deverá cumprir obrigatoriamente os principais eventos e prazos descritos no Cronograma.

### 8.1 - Cronograma de eventos:

DATA	EVENTO	RESPONSÁVEL
Dia D	Assinatura do Contrato entre o TRE-GO e a licitante vencedora (adjudicatária)	Contratada/Contratante
D + 1 dia	Marcação da reunião de apresentação da empresa e alinhamento.	Contratante
D + 2 a 4 dias	Reunião de planejamento para tratar da implementação do contrato e início da execução dos serviços.	Contratada/Contratante
D + 5 a 8 dias	Entrega da relação dos profissionais que podem ser alocados.	Contratada

Handwritten signature and initials.

D + 9 a 19 dias	- Entrega da garantia e posterior abertura da OS. - Apresentação dos profissionais para atender as demandas.	Contratante/Contratada
D + 20 dias	Início da Execução dos serviços contratados.	Contratada/Contratante

Handwritten signature and initials in the bottom right corner of the page.

## 8.2 - Antecipação De Eventos:

8.2.1 - Em caso de antecipação de eventos constantes no item 8.1, os eventos subsequentes serão igualmente antecipados;

## 9 – VISTORIA TÉCNICA

Os proponentes, caso julguem necessário, poderão realizar vistoria técnica nas dependências da CONTRATANTE, onde serão prestados os serviços, mediante agendamento prévio junto à Secretaria de Tecnologia da Informação por meio do telefone (62) 3920-4236, no horário das 13 às 18h.

À empresa que realizar a visita e vistoria será fornecido DECLARAÇÃO (Anexo IV), em que constará a identificação da empresa conforme campos do referido anexo.

A Declaração de vistoria deverá ser enviado ao Pregoeiro na fase de aceitação de propostas. A empresa que não realizar a vistoria do(s) local(is) de prestação dos serviços deverá apresentar Declaração de não vistoria (Anexo V) de que os elementos fornecidos pelo TRE-GO foram suficientes para o correto dimensionamento da equipe, tecnologias e materiais a serem utilizados na contratação.

## 10 – VIGÊNCIA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:

O contrato firmado com o CONTRATANTE, terá duração de 20 meses e podem ser prorrogados na forma do art. 57, II, da lei 8666/93.

## 11 – CRITÉRIOS TÉCNICOS DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS:

### 11.1 – Proposta técnica:

#### 11.1.1 – Organização da Proposta:

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.

### 11.2 – Qualificação Técnica:

#### 11.2.1 – Requisitos de Capacitação e Experiência:

11.2.1.1 - 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 item 6.5.1, excetuando-se o quantitativo do item 8 e, quanto ao volume de UST, de no mínimo 50% da quantidade estimada.

11.2.1.2 – Relativamente ao volume de USTs, 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.

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

## 12 – RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

### 12.1 – Sem prejuízo do disposto no contrato, são Deveres e Responsabilidades da Contratante:

12.1.1- Exercer a fiscalização dos serviços prestados, sob os aspectos quantitativos e qualitativos.

12.1.2- Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato.

12.1.3 - Permitir acesso dos profissionais da Contratada às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação do contratante, necessários à execução dos serviços.

12.1.4- Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes ao contrato, solicitados pelos profissionais da contratada ou por preposto(s) desta.

12.1.5 - Comunicar oficialmente a contratada quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato, podendo recusar o recebimento e solicitar a correção ou a reexecução do objeto do contrato, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas.

12.1.6- Avaliar e homologar relatório mensal de serviços executados pela contratada, observando as metas de nível mínimo de serviço alcançadas.

12.1.7- Para os serviços que envolvam atividades específicas da Justiça Eleitoral, a Contratante realizará a ambientação dos profissionais disponibilizados pela Contratada, visando a prestação adequada desses serviços.

12.1.8- Oficializar as demandas dos serviços por meio da emissão de "Ordem de Serviço – OS", conforme Anexo XI

12.1.9 - Disponibilizar, por meio eletrônico, o registro das demandas para utilização pela Contratada.

12.1.10- Disponibilizar o acesso às normas vigentes de Segurança da Informação e demais, pertinentes à execução dos serviços.

12.1.11 – Receber e avaliar os serviços prestados para efetivar o fechamento das Ordens de Serviços conforme modelo constante do anexo XII.

12.2 – Sem prejuízo do disposto no contrato, são Deveres e Responsabilidades da Contratada:

12.2.1- Apresentar garantia da execução contratual conforme previsto na Lei 8666/1993.

12.2.2 - Fica vedada a prestação de serviços por colaboradores da Contratada que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de servidores do TRE-GO, bem como dos ocupantes de cargos de direção e de assessoramento e de membros e juizes vinculados à Justiça Eleitoral. A Contratada deverá apresentar a Declaração, constante do Anexo VIII, devidamente assinada pelos prestadores de serviços.

12.2.2 - Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços, objeto do contrato, observando as especificações e condições estabelecidas.

12.2.3 – Participar de reunião(ões) com equipe de técnicos da Contratante, a qual fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a(s) respectiva(s) pauta(s).

12.2.4 - Reportar ao Contratante, imediatamente, qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da Contratante.

12.2.5 - Elaborar e apresentar mensalmente à Contratante, para aprovação pela equipe de Fiscalização do Contrato, até o quinto dia útil do mês seguinte ao da prestação do serviço, o relatório mensal de serviços prestados, contendo detalhamento dos níveis mínimos de serviços executados, a indicação dos níveis de serviços acordados e as demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.

12.2.6 - Encaminhar à equipe de Fiscalização do Contrato as faturas mensais dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados dos relatórios mensais de serviços previamente aprovados.

12.2.7 - A fatura deverá conter a indicação resumida dos serviços a que se refira, executados no respectivo período de competência, sendo vedada a inclusão de serviços que não tenham sido expressamente contratados/requisitados pelo TRE-GO.

12.2.8 – Quando solicitado pela Fiscalização do Contrato, encaminhar as documentações que comprovem o correto e tempestivo pagamento dos haveres e verbas trabalhistas dos trabalhadores alocados para realização dos serviços.

12.2.9 - Exigir dos seus empregados, quando em serviço nas dependências da Contratante, o uso obrigatório de uniformes e crachás de identificação.

12.2.10 - Assegurar que seus empregados, quando em serviço nas dependências da Contratante, não executem quaisquer outras atividades não relacionadas ao contrato.

12.2.11 - Substituir qualquer empregado cujo comportamento, quando em serviço nas dependências da Contratante, seja inconveniente ou insatisfatório ao bom andamento dos serviços, contrário ao interesse do serviço público, ou que prejudique a fiscalização.

12.2.12 - Refazer os serviços que foram executados de maneira incorreta ou insatisfatória, sem ônus para a Contratante.

12.2.13 - Apresentar as informações detalhadas dos serviços que não puderam ser executados em razão de restrições porventura existentes.

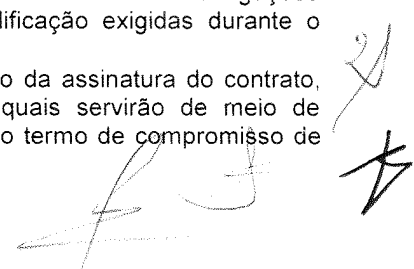
12.2.14 - Certificar que os profissionais observem a conduta adequada na utilização dos materiais e equipamentos durante a prestação dos serviços, com base nas orientações fornecidas pela Contratante.

12.2.15 - Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao Tribunal Regional Eleitoral ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução de contrato.

12.2.16 - Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da Contratada para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, etc, sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa da Contratante.

12.2.17 - Manter-se, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas na licitação, bem como com todas as condições de habilitação e qualificação exigidas durante o certame.

12.2.18 - A Contratada deverá designar um preposto em Goiânia, por ocasião da assinatura do contrato, informando um número de telefone e um endereço de e-mail para contato, os quais servirão de meio de comunicação entre o contratante e a contratada, devendo o preposto ainda, assinar o termo de compromisso de manutenção de sigilo (Anexo VI).





### 13 – DO PAGAMENTO

1. O pagamento será efetuado em até 08 (oito) dias úteis, caso não haja inconformidades na Nota Fiscal apresentada.
2. O procedimento de pagamento da Nota Fiscal só se efetivará após o atesto dos serviços e mediante a comprovação da regularidade da contratada perante a Seguridade Social (CNDINSS/CRF-FGTS) e trabalhista (CNDT).

Integrante Técnico	Integrante Demandante	Integrante Administrativo
Patricio Rios Brandão CSEL/STI	Dory Gonzaga Rodrigues STI	
Marcílio Zaccarelli Bersaneti CINF/STI	Paulo Sérgio Taira AGSTI	Cristina Tokarski Persijn ASPSA/SAO
Roberto Lima Manoel da Costa CESCO/STI		

Goiânia, XX de Junho de 2018.

*[Handwritten signatures and initials]*

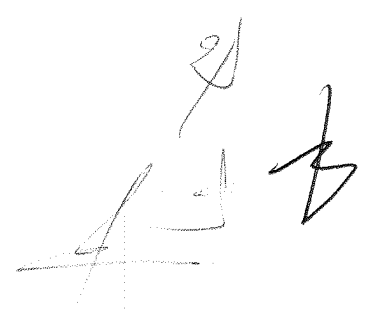
ANEXO I

ESTIMATIVA DE CUSTO UNITÁRIO DA UST

Item	Descrição	TRE-SP	TSE	TRE-BA*	Média
1	Unidades de Serviços Técnicos (UST).	R\$ 29,90	R\$ 46,50	R\$ 30,66	R\$ 35,00

\* Foi considerado o custo das atividades de demanda, por serem mais similares ao catálogo do TRE-GO ( $1,5 \times R\$ 20,44 = R\$ 30,66$ ), conforme licitação do TRE-BA.

Item	Descrição	Total de UST	Custo estimado	Valor médio estimado
1	Unidades de Serviços Técnicos (UST).	62000	R\$ 35,00	R\$ 2,170,000.00





**ANEXO II****CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

CÓDIGO	Tipo	DESCRIÇÃO	Competências			Custo em UST	
			Escola- ridade	Habilidades	Certificações ou Cursos	Ativi- dade	Estimativa Anual
CINF-001	Suporte	Plantão para atividades de 2º nível – alta complexidade.	E2	H1, H2, H3, H4	C1, C6	5,00	25
CINF-002	Suporte	Plantão para atividades de 2º nível – média complexidade.	E2	H1, H2, H3, H4	C1, C3, C5	3,00	15
CINF-003	Suporte	Plantão para atividades de 2º nível – baixa complexidade.	E2	H1, H2, H3, H4	C1	1,50	8
SECAD-001	Suporte	Resolução dos chamados de suporte aos usuários de sistemas relacionados ao cadastro eleitoral.	E3	H1, H2, H3, H4, H16	C1	5,00	1.890
SECAD-002	Suporte	Orientações sobre reflexo das normas nos serviços de TI, associados ao cadastro eleitoral e operacionalização nos sistemas de informática	E3	H1, H2, H3, H4, H16	C1	5,00	1.176
SECAD-003	Demanda	Elaboração, produção, controle e emissão de relatórios relacionados ao cadastro eleitoral.	E3	H1, H2, H3, H4, H16	C1	5,00	420
SECAD-004	Demanda	Elaboração de material instrucional	E3	H1, H2, H3, H4, H16	C1	8,00	144
SECAD-005	Demanda	Aplicação de treinamentos	E3	H1, H2, H3, H4, H16	C1	5,00	84
SECAD-006	Demanda	Testes em equipamentos, periféricos, acessórios e softwares voltados para atendimento ao eleitor.	E3	H1, H2, H3, H4, H16	C1	5,00	210
SECAD-007	Demanda	Montagem e configuração de equipamentos voltados para atendimento ao eleitor.	E3	H1, H2, H3, H4, H16	C1	5,00	210
SECAD-008	Suporte	Instalação e configuração de softwares voltados para o cadastro eleitoral.	E3	H1, H2, H3, H4, H16	C1	5,00	336
SECAD-009	Suporte	Acompanhamento dos serviços de processamento do cadastro eleitoral	E3	H1, H2, H3, H4, H16	C1	1,00	120
SECAD-010	Suporte	Monitoramento do envio de arquivos de biometria.	E3	H1, H2, H3, H4, H16	C1	1,00	120
SECAD-011	Suporte	Monitoramento do envio de requerimentos relacionados ao cadastro eleitoral.	E3	H1, H2, H3, H4, H16	C1	1,00	120
SECAD-012	Suporte	Registro, em sistemas próprios, de requerimentos aprovados pertinente ao sistema de cadastro eleitoral.	E3	H1, H2, H3, H4, H16	C1	1,00	84
SECAD-013	Suporte	Manutenção do catálogo de erros e soluções de sistemas voltados para o cadastro eleitoral	E3	H1, H2, H3, H4, H16	C1	5,00	210
SECDEC-001	Suporte	Operação da Central de Serviços Service Desk.	E2	H1, H2, H3, H4	C1, C16	0,50	6.000

**ANEXO II**  
**CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

CÓDIGO	Tipo	DESCRIÇÃO	Competências			Custo em U\$T	
			Escola- ridade	Habilidades	Certificações ou Cursos	Ativi- dade	Estimativa Anual
SEDEC-002	Suporte	Plantão para atividades de 1º nível.	E2	H1, H2, H3, H4	C1, C16	1,00	24
SEMIC-001	Demanda	Substituição de estação de trabalho.	E2	H1, H2, H3, H4	C2, C3	3,00	1.350
SEMIC-002	Demanda	Substituição ou instalação de periféricos de TI.	E2	H1, H2, H3	C2, C3	1,75	263
SEMIC-003	Demanda	Substituição ou instalação de Kit Biométrico.	E2	H1, H2, H3	C2, C3	2,00	600
SEMIC-004	Suporte	Instalação de Agentes de Ferramentas Corporativas.	E2	H1, H2, H3	C2, C3	1,00	1.200
SEMIC-005	Suporte	Resolução dos chamados de suporte aos usuários de infraestrutura de TI – baixa complexidade.	E2	H1, H2, H3, H4	C2, C3	2,00	1.200
SEMIC-006	Suporte	Resolução dos chamados de suporte aos usuários de infraestrutura de TI – média complexidade.	E2	H1, H2, H3, H4	C2, C3, C5	4,33	433
SEMIC-007	Suporte	Resolução dos chamados de suporte aos usuários de infraestrutura de TI – alta complexidade.	E2	H1, H2, H3, H4	C2, C3, C5	6,66	333
SEMIC-008	Suporte	Criação/Manutenção de imagens de Sistema Operacional das Estações de Trabalho.	E2		C6, C7	10,45	209
SEMIC-009	Suporte	Instalação, verificação e troca de equipamentos e componentes.	E2	H1, H2, H3	C2, C3, C5	1,00	500
SEMIC-010	Suporte	Preparação equipamentos e ambiente da Videoconferência.	E2	H1, H2, H3	C3	1,00	40
SEMIC-011	Suporte	Abertura e acompanhamento de chamados de empresas fornecedoras.	E2	H1, H2, H3, H4	C1	3,50	175
SEPRO-001	Demanda	Montagem e configuração de cluster.	E2	H5, H6, H24	C6, C8, C15	42,00	84
SEPRO-002	Demanda	Implementação de política de backup.	E2	H10, H12	C12	50,00	100
SEPRO-003	Demanda	Realização de restauração de dados.	E2	H10	C12	36,00	360
SEPRO-004	Demanda	Instalação ou atualização de Servidor Gerenciador de backup.	E2	H12	C12	65,50	131
SEPRO-005	Rotina	Administração do ambiente virtualizado.	E2	H28	C8	521,00	1.042
SEPRO-006	Rotina	Backup e Restore de Servidores e Serviços Corporativos.	E2	H10, H12	C12	366,00	732
SEPRO-007	Suporte	Criação e configuração de discos rígidos.	E2	H6, H7, H28	C6, C8, C15	5,50	110
SEPRO-008	Suporte	Expansão de área em disco.	E2	H6, H7, H28	C6, C8, C15	8,50	170
SEPRO-009	Suporte	Conexão de host à SAN.	E2	H6, H7, H11	C6, C8, C15	9,50	190
SEPRO-010	Suporte	Instalação/desinstalação física de computadores servidores.	E2			2,75	55
SEPRO-011	Suporte	Desligamento e Reativação Total dos Equipamentos de um CPD.	E2	H6, H7, H11, H28	C4, C6, C8, C9, C11, C15	20,00	80
SESCO-001	Demanda	Desenvolvimento de layout para site ou sistema informatizado.	E2	H13, H14, H20, H22, H23, H24, H25	C1	48,00	170
SESCO-002	Demanda	Criação de material visual em formato digital	E2	H13, H14, H16, H23, H24	C1	25,00	1.260

## ANEXO II

## CATÁLOGO DE SERVIÇOS

CODIGO	Tipo	DESCRIÇÃO	Competências			Custo em UST	
			Escola- ridade	Habilidades	Certificações ou Cursos	Ativi- dade	Estimativa Anual
SESCO-003	Demanda	Execução de testes em sistemas informatizados.	E2	H15, H17, H18, H19, H22, H23, H24, H25	C1, C13	4,00	150
SESCO-004	Demanda	Extração de informações de banco de dados e elaboração de relatórios.	E2	H20, H21, H22, H23, H24, H25	C1, C14	15,00	990
SESCO-005	Demanda	Instalação e configuração de sistemas administrativos ou judiciais em plataforma desktop	E2	H1, H2, H3, H4, H16, H23, H24, H25	C1	4,00	2.100
SESCO-006	Demanda	Manutenção do cadastro de usuários e atribuições de perfis de sistemas informatizados	E3	H1, H2, H3, H4, H23, H24	C1	1,00	600
SESCO-007	Demanda	Plantão às Sessões Plenárias	E2	H1, H2, H3, H4, H19, H22, H23, H24, H25	C1	3,00	192
SESCO-008	Demanda	Integrar conteúdo ou montar layout gráfico de telas para cursos de EAD	E2	H13, H14, H20, H22, H23, H24, H25	C1	14,00	50
SESCO-009	Demanda	Inscriver participantes em cursos na ferramenta de EAD	E2	H1, H2, H3, H4	C1	3,00	16
SESCO-010	Demanda	Efetuar cópia de segurança ou restauração de cursos na ferramenta de EAD	E2	H1, H2, H3, H4, H22, H24	C1	4,00	30
SESCO-011	Suporte	Resolução dos chamados de suporte técnico a sistemas administrativos ou judiciais de baixa complexidade	E2	H1, H2, H3, H4, H19, H22, H23, H24, H25	C1	4,00	432
SESCO-012	Suporte	Resolução dos chamados de suporte técnico a sistemas administrativos ou judiciais de média complexidade	E2	H1, H2, H3, H4, H19, H22, H23, H24, H25	C1	7,00	550
SESCO-013	Suporte	Resolução dos chamados de suporte técnico a sistemas administrativos ou judiciais de alta complexidade	E2	H1, H2, H3, H4, H19, H22, H23, H24, H25	C1	13,00	950
SESEL-001	Demanda	Parametrização dos sistemas para simulado de eleições.	E2	H1, H2, H3, H4, H18	C1	101,00	288
SESEL-002	Demanda	Parametrização dos sistemas para eleições comunitárias de média complexidade.	E2	H1, H2, H3, H4, H18	C1	101,00	360
SESEL-003	Demanda	Parametrização dos sistemas para eleições comunitárias de alta complexidade.	E2	H1, H2, H3, H4, H18	C1	168,00	240
SESEL-004	Demanda	Parametrização dos sistemas para eleições oficiais de alta complexidade.	E2	H1, H2, H3, H4, H18	C1	168,00	240
SESEL-005	Demanda	Planejamento e Gestão de conteúdo para ferramenta de ensino à distância de cursos da área de TI	E2	H1, H2, H3, H4, H16, H18	C1	101,00	288
SESEL-006	Demanda	Elaboração de plano de atividades para execução de eventos relacionados aos sistemas eleitorais	E2	H1, H2, H3, H4, H16, H18	C1	34,00	600

**ANEXO II**  
**CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

CÓDIGO	Tipo	DESCRIÇÃO	Competências			Custo em UST	
			Escola- ridade	Habilidades	Certificações ou Cursos	Ativi- dade	Estimativa Anual
SESEL 007	Demanda	Teste de funcionamento dos Sistemas Eleitorais em ambientes homologados pela Justiça Eleitoralis de média complexidade.	E2	H1, H2, H3, H4, H16, H18	C1, C13	8,00	480
SESEL 008	Demanda	Teste de funcionamento dos Sistemas Eleitorais em ambientes homologados pela Justiça Eleitoralis de alta complexidade.	E2	H1, H2, H3, H4, H16, H18	C1, C13	14,00	500
SESEL 009	Demanda	Manutenção do catalogo de erros e soluções do sistema eleitorais.	E2	H1, H2, H3, H4, H16, H18	C1, C13	4,00	525
SESEL 010	Demanda	Preparação de material de treinamento relacionado a sistemas eleitorais.	E2	H1, H2, H3, H4, H16, H18	C1	13,00	270
SESEL 011	Suporte	Resolução dos chamados de suporte aos treinamentos EAD/presencial relacionados aos sistemas eleitorais e urnas eletrônicas.	E2	H1, H2, H3, H4, H16, H18	C1	13,00	225
SESEL 012	Rotina	Monitoramento do funcionamento e utilização dos sistemas eleitorais.	E2	H1, H2, H3, H4	C1	13,00	1.800
SESEL 013	Demanda	Levantamento de ocorrências em eventos relacionados aos sistemas eleitorais.	E2	H1, H2, H3, H4, H16, H18	C1	34,00	600
SESEL 014	Suporte	Resolução dos chamados de suporte e orientação a Sistema Eleitorais de média complexidade.	E2	H1, H2, H3, H4, H16, H18	C1	4,00	450
SESEL 015	Suporte	Resolução dos chamados de suporte e orientação a Sistema Eleitorais de alta complexidade.	E2	H1, H2, H3, H4, H16, H18	C1	7,00	400
SESEL 016	Demanda	Plantões em eventos que envolvem sistemas eleitorais	E2	H1, H2, H3, H4, H16, H18	C1	8,00	120
SESRE 001	Demanda	Instalação ou atualização de softwares corporativos de baixa complexidade.	E2	H6, H7	C9, C17	19,50	195
SESRE 002	Demanda	Instalação ou atualização de softwares corporativos de média complexidade.	E2	H6, H7	C9, C17	42,75	428
SESRE 003	Demanda	Instalação ou atualização de softwares corporativos de alta complexidade	E2	H6, H7	C9, C17	88,00	880
SESRE 004	Demanda	Remoção de softwares.	E2	H6, H7	C9, C17	6,75	34
SESRE 005	Demanda	A alteração de configuração ou migração de software de baixa complexidade.	E2	H6, H7	C9, C17	7,75	155
SESRE 006	Demanda	A alteração de configuração ou migração de software de média complexidade.	E2	H6, H7	C9, C17	13,75	413
SESRE 007	Demanda	A alteração de configuração ou migração de software de alta complexidade.	E2	H6, H7	C9, C17	26,25	525
SESRE 008	Demanda	Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudança.	E2	H6, H7	C9, C17	136,00	272
SESRE 009	Demanda	Remoção de equipamentos de rede.	E2		C2	1,00	10
SESRE 010	Demanda	Cadastramento e configuração de ferramentas para monitoramento de serviços	E2	H9	C10	11,50	1.150
SESRE 011	Rotina	Proteção e Segurança Contra Infecções nas Estações e Servidores.	E2	H27		72,50	145

*[Handwritten signatures and initials]*

## ANEXO II

## CATÁLOGO DE SERVIÇOS

CÓDIGO	Tipo	DESCRIÇÃO	Competências			Custo em UST	
			Escola- ridade	Habilidades	Certificações ou Cursos	Ativi- dade	Estimativa Anual
SESRE-012	Rotina	Atualização automática de softwares para as estações.	E2	H7	C6	53,00	636
SESRE-013	Rotina	Manutenção de Serviços Corporativos.	E2	H6, H7, H8	C6, C7	47,72	382
SESRE-014	Rotina	Manutenção da disponibilidade de Sistemas Operacionais.	E2	H6, H7	C6, C15	93,00	186
SESRE-015	Rotina	Manutenção da disponibilidade da Infraestrutura de Rede.	E2		C4	25,00	75
SESRE-016	Rotina	Revisão de Racks de Rede.	E2		C2	4,50	23
SESRE-017	Rotina	Manutenção da disponibilidade da Infraestrutura de Rede, durante os períodos de encerramento dos prazos dos sistemas eleitorais.	E2	H6, H7	C6, C15	33,00	132
SESRE-018	Suporte	Manutenção de grupos de usuários.	E2	H6, H7	C6, C15	27,50	275
SESRE-019	Suporte	Instalação de Servidor Windows.	E2	H7	C6	22,25	445
SESRE-020	Suporte	Criação de compartilhamento.	E2	H6, H7	C6, C15	1,75	53
SESRE-021	Suporte	Manutenção preventiva de equipamentos servidores.	E2	H6, H7, H28	C6, C8, C15	125,00	250
SESRE-022	Suporte	Criação de escopo no DHCP e zonas no DNS.	E2	H6, H7	C6, C15	5,25	79
SESRE-023	Suporte	Atualização de drivers de Servidores.	E2	H6, H7	C6, C15	6,50	163
SESRE-024	Suporte	Alteração ou Configuração de Parâmetros dos Serviços Corporativos.	E2	H6, H7	C6, C15	3,75	56
SESRE-025	Suporte	Instalação de Servidor Linux.	E2	H6	C15	18,00	540
SESRE-026	Suporte	Configuração de equipamentos de rede.	E2	H25	C4	4,75	475
SESRE-027	Suporte	Instalação física de equipamentos de rede.	E2		C2, C4	2,00	200
SESRE-028	Suporte	Configuração de acesso à rede de dados.	E2		C9, C17	1,00	200
SEVIN-001	Demanda	Medição da carga das baterias de chumbo ácido externas (Lote de 100 baterias).	E1	H1		1,00	22
SEVIN-002	Rotina	Exercitar os testes funcionais exaustivos na urna eletrônica, com gravação dos resultados obtidos (Lote de 5 urnas).	E1	H1		1,00	10.500
SEVIN-003	Demanda	Formatações de 100 Midias.	E1	H1, H2, H4		1,00	200
SEVIN-004	Demanda	Testes para aceite de novas urnas eletrônicas (Lote de 7 urnas).	E1	H1		1,00	20
SEVIN-005	Demanda	Atualização do software embarcado das urnas eletrônicas (Lote de 7 urnas).	E2	H1, H2, H3, H4, H18		3,00	400
SEVIN-006	Rotina	Cadastramento de dados das urnas eletrônicas, nos sistemas LogusWeb, STE, Aceitus e outros que forem instituídos com a mesma finalidade (Lote de 100 arquivos).	E2	H1, H2, H3, H4		1,00	300

**ANEXO II**  
**CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

CÓDIGO	Tipo	DESCRIÇÃO	Competências			Custo em UST	
			Escola riedade	Habilidades	Certificações ou Cursos	Ativi- dade	Estimativa Anual
SEVIN-007	Rotina	Elaboração de relatório consolidado, apontando o total das manutenções bem sucedidas, total de urnas defeituosas e inconsistências, nos sistemas de controle de manutenção de urnas eletrônicas.	E2	H1, H2, H3, H4, H18	C18	4,00	910
SEVIN-008	Demanda	Separação e preparação de urnas eletrônicas e suprimentos para realização do processo de descarte (Lote de 7 urnas).	E2	H1, H2, H3, H4	C18	1,00	10
SEVIN-009	Demanda	Plantões para apoio aos eventos da Justiça Eleitoral que envolvam sistemas relacionados à utilização de urnas eletrônicas.	E2	H1, H2, H3, H4, H18		3,00	30
SEVIN-010	Demanda	Levantamento quantitativo e qualitativo para elaboração de relatórios, envolvendo de urnas eletrônicas, suprimentos e peças, com emissão de relatórios e planilhas (lote de 200 unidades).	E2	H1, H2, H3, H4	C18	7,00	400
SEVIN-011	Rotina	Abertura e acompanhamento de chamados de manutenção corretiva de UE (lote médio 15 Urnas).	E2	H1, H2, H3, H4	C18	3,00	560
SEVIN-012	Suporte	Apoio técnico ao evento de Carga e Lacre das Urnas Eletrônicas (lote de 25 urnas)	E2	H1, H2, H3, H4	-	6,00	675
SEVIN-013	Demanda	Preparação e geração de mídias (Lote de 100 mídias)	E2	H1, H2, H3, H4	-	1,00	190
SEVIN-014	Demanda	Preparação de materiais a serem enviados as zonas eleitorais (lotes de 100 itens)	E2	H1, H2, H3, H4	C18	1,00	150
SEVIN-015	Suporte	Resolução dos chamados de suporte aos serviços pertinentes aos sistemas e logística relacionados à urna eletrônica.	E2	H1, H2, H3, H4	C1, C18	4,00	1.450
STI - 001	Supervisão	Atividades de supervisão dos serviços	E3	H2, H5	C1	200,00	2.100

**ANEXO III**  
**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**

Eu, Bruno De Brito, inscrito(a) sob RG n.º 5.532.094 e CPF n.º 067.177.469-39, colaborador da empresa Elta Service Tecnologia e Serviços Ltda., estabelecida no endereço Rua Sete de Setembro, 16, Ubrasil, São José/SC inscrita no CNPJ/MF com o n.º 85.740.869/0001-66, em razão da execução das atividades previstas do Pregão Eletrônico Federal n.º 06/2019, tomei conhecimento de informações sobre o ambiente computacional do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás e aceito as regras, políticas, condições e obrigações constantes no presente Termo.

O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do Tribunal Regional Eleitoral - TRE-GO.

A expressão "informação restrita" abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideias, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros.

Neste ato me comprometo a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do TRE-GO, das informações restritas reveladas.

Estou ciente que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços ao TRE-GO, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.

Obrigo-me, perante o TRE-GO, informar imediatamente qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data da assinatura do contrato entre o TRE-GO e a Elta Service Tecnologia e Serviços Ltda.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes no presente Termo, assino-o.

Goiânia, 29 de Julho de 2019.

Assinatura:

Bruno De Brito

4

7

ANEXO IV

DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA

Pregão xx/2018

2 IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

Nome Fantasia:

Razão Social:

CNPJ:

Endereço:

Cidade:

Goiânia - GO

Bairro:

Representante legal:

Responsável Técnico:

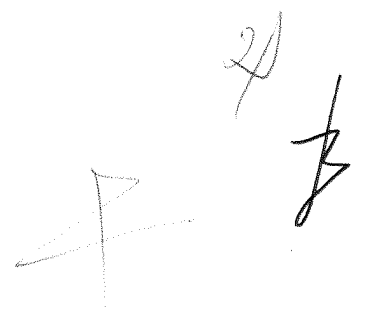
Declaramos para todos os fins de direito que a empresa acima identificada, na pessoa do seu representante técnico, que abaixo assina, portador do CPF \_\_\_\_\_, esteve no local onde a equipe atual desenvolve o trabalho de suporte aos usuários, 1º e 2º nível, do TRE-GO, nos Anexos I e II do Prédio Sede, no Município de Goiânia-GO, visitando e tomando conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto desse Pregão nº XX/2018.

A vistoria realizada e os elementos técnicos fornecidos (Termo de Referência e Catálogo de serviços que serão terceirizados) são suficientes para os levantamentos necessários à elaboração da proposta bem como o desenvolvimento dos serviços a serem realizados, de modo a não incorrer em omissões que jamais poderão ser alegadas pela empresa em favor de eventuais pretensões de acréscimos de serviços. Não serão aceitas reclamações posteriores sob alegação de aumento de serviços, acréscimos financeiros e materiais não relacionados no Termo de Referência.

Goiânia - GO, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

Servidor do TRE-GO

Representante da empresa





**ANEXO V**

**DECLARAÇÃO DE NÃO VISTORIA TÉCNICA**

Pregão xx/2018

**3IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA**

Nome Fantasia:

Razão Social:

CNPJ:

Endereço:

Cidade:

Goiânia - GO

Bairro:

Representante legal:

Responsável Técnico:

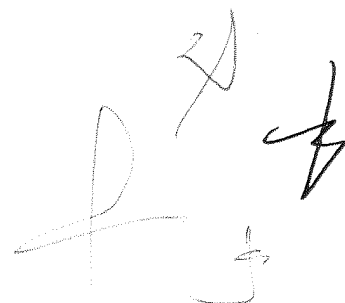
A Empresa acima identificada declara, sob as penas da lei, que tem pleno conhecimento de todas as informações e condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da presente licitação.

Os elementos técnicos fornecidos (Termo de Referência) são suficientes para os levantamentos necessários à elaboração da proposta bem como o desenvolvimento dos serviços a serem realizados, de modo a não incorrer em omissões que jamais poderão ser alegadas pela empresa em favor de eventuais pretensões de acréscimos de serviços. Não serão aceitas reclamações posteriores sob alegação de aumento de serviços, acréscimo financeiro ou serviços e materiais não relacionados no Termo de Referência.

Goiânia-GO, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

**Técnico Representante da Empresa**

**Assinatura e identificação**





### TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

Eu, <nome do representante legal da empresa, nacionalidade, CPF, identidade (nº, data e local de expedição), filiação e endereço>, perante o TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS, declaro ter ciência inequívoca da legislação sobre o tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, cuja divulgação possa causar risco ou dano à segurança da sociedade ou do Estado, e me comprometo a guardar o sigilo necessário e a:

a) tratar as informações classificadas em qualquer grau de sigilo ou os materiais de acesso restrito que me forem fornecidos pelo TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS e preservar o seu sigilo, de acordo com a legislação vigente;

b) preservar o conteúdo das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, ou dos materiais de acesso restrito, sem divulgá-lo a terceiros;

c) não praticar quaisquer atos que possam afetar o sigilo ou a integridade das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, ou dos materiais de acesso restrito; e

d) não copiar ou reproduzir, por qualquer meio ou modo:

(d.i) informações classificadas em qualquer grau de sigilo;

(d.ii) informações relativas aos materiais de acesso restrito do TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS, salvo autorização da autoridade competente.

*Declaro estar de acordo com o presente Termo motivo pelo qual assino na presença das testemunhas abaixo identificadas.*

Goiânia, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_.

<NOME E ASSINATURA>

Testemunha 1:  
NOME E ASSINATURA

Testemunha 2:  
NOME E ASSINATURA



ANEXO VII

JUSTIÇA ELEITORAL  
TRE/GO

1. Autorização n.º	2. N.º da OS vinculada	3. Data de emissão:
44. Local de Origem e Destino:		
55. Período e n.º de dias em que os serviços serão prestados: 6 7 / / a / /		
5.1 Dias:		
6. Responsável pela emissão	(Gestor do contrato – assinatura)	7. Data:
8. OBS:		

### DECLARAÇÃO

Eu, \_\_\_\_\_, RG n.º \_\_\_\_\_ SSP/XX,  
contratado pela empresa \_\_\_\_\_ para prestar serviços à Justiça  
Eleitoral, DECLARO, sob as penas da Lei, não ser cônjuge, companheiro(a) ou parente em linha reta, colateral ou  
por afinidade, até o terceiro grau de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento e de membros e juizes  
vinculados à Justiça Eleitoral (art. 3º da Resolução nº 7, de 18 de outubro de 2005, do Conselho Nacional de  
Justiça, alterada pela Resolução nº 9/2005 – CNJ).

Goiânia, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_.

(assinatura)

Visto da empresa  
(com identificação)



## ANEXO IX

### INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

1. Neste anexo constam os indicadores a serem considerados para a apuração dos níveis mínimos de serviço para as Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda.

1.1 Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA serão estabelecidos e utilizados os Níveis Mínimos de Serviços (NMS) entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos para o processo.

1.2 Os indicadores de desempenho abaixo deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da CONTRATADA no Relatório Gerencial de Serviços, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo.

1.3 Os Níveis Mínimos de Serviço devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que assumirá junto ao TRE-GO.

1.4 A análise dos resultados destas avaliações pelo TRE-GO resultará em advertências ou penalizações caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos de qualidade e desempenho.

1.5 Os indicadores referentes às atividades de Suporte, Demanda e Rotina, incidirão mensalmente sobre o valor a ser pago para os serviços de atendimento de 1º e 2º Níveis.

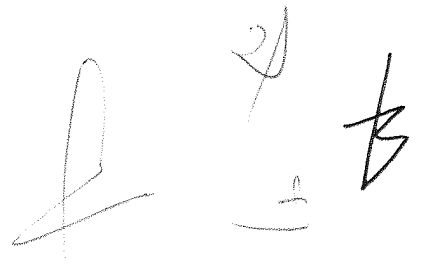
1.6 Indicadores a serem considerados para o atendimento do ANS:

1.6.1 Índice de tempo máximo para resolução de chamados elegíveis de 1º Nível

1.6.2 Índice máximo de chamadas telefônicas abandonadas na central de atendimento

1.6.3 Índice de atividades de 2º nível realizadas em conformidade com os requisitos estabelecidos no chamado.

1.6.4 Índice mínimo mensal de satisfação do usuário (bom ou muito bom) com o atendimento.



2. Acordos de níveis de serviços (ANS):

2.1 - ANS N°01 – Índice de tempo máximo para resolução de chamados elegíveis de 1º Nível.

2.1.1 – Finalidade: Garantir que os chamados elegíveis de 1º nível sejam resolvidos no prazo de 20 minutos;

2.1.2 - Meta a cumprir (MC): 98% de conformidade.

2.1.3 - Instrumento de medição: Sistema informatizado de gerência do TRE-GO;

2.1.4 - Forma de acompanhamento: Relatórios gerenciais que contenham a Quantidade de chamados abertos e resolvidos (QCAR) e Quantidade de chamados resolvidos em conformidade (QCRC);

2.1.5 - Periodicidade: Mensal;

2.1.6 - Mecanismo de Cálculo:

$$IDCRC = \frac{QCRC}{QCAR} * 100$$

onde:

- IDCRC = Índice de chamados resolvidos em conformidade no mês de referência;
- QCAR = Quantidade de chamados abertos e resolvidos pela Contratada no mês de referência;
- QCRC = Quantidade de chamados resolvidos em conformidade pela Contratada, no mês de referência;

2.1.7 - Início de Vigência: A partir do segundo mês de execução dos serviços contratados;

2.1.8 – Diferença do Acordo de Nível de Serviço (DANS):

$$DANS = MC - IDCRC$$

Faixas	Pontos (P1)
$0,1 < DANS \leq 1$	1
$1 < DANS \leq 5$	2
$5 < DANS \leq 10$	3
$10 < DANS \leq 15$	4
$DANS > 15$	5

2.1.9 – Observações:

2.1.10.1 - Não serão consideradas entregas realizadas fora dos prazos estabelecidos, nos casos devidamente justificados, tais como: falta de energia nas dependências da Contratante, manutenções programadas e motivos de força maior, sem prejuízo à qualidade dos serviços prestados.

2.1.10.2 – O tempo de atendimento será contabilizado após a abertura do chamado no sistema.

2.2 - ANS N°02 – Índice máximo de chamadas telefônicas abandonadas na central de atendimento.

2.2.1 – Finalidade: Garantir o máximo de atendimento das chamadas telefônicas realizadas para a central de atendimentos;

2.2.2 - Meta a cumprir (MC):  $\leq 5\%$ .

2.2.3 - Instrumento de medição: Sistema informatizado de gerência do TRE-GO;

2.2.4 - Forma de acompanhamento: Quantidade total de chamadas telefônicas (QTC) e Quantidade de chamadas telefônicas abandonadas (QCA);

2.2.5 - Periodicidade: Mensal;

2.2.6 - Mecanismo de Cálculo:

$$IDCA = \frac{QCA}{QTC} * 100$$

onde:

- IDCA = Índice de chamadas telefônicas abandonadas no mês de referência;
- QCA = Quantidade de chamadas telefônicas abandonadas no mês de referência;
- QTC = Quantidade total de chamadas telefônicas no mês de referência;

2.2.7 - Início de Vigência: A partir do segundo mês de execução dos serviços contratados;

2.2.8 - Diferença do Acordo de Nível de Serviço (DANS):

$$\text{DANS} = \text{IDCA} - \text{MC}$$

Faixas	Pontos (P2)
$0,1 < \text{DANS} \leq 1$	1
$1 < \text{DANS} \leq 5$	2
$5 < \text{DANS} \leq 10$	3
$10 < \text{DANS} \leq 15$	4
$\text{DANS} > 15$	5

2.3 - ANS N°03 –Índice de atividades de 2º nível realizadas em conformidade com os requisitos estabelecidos no chamado.

2.3.1 – Finalidade: Garantir que as atividades sejam realizadas prazo e qualidade estabelecidos pela Contratante;

2.3.2 - Meta a cumprir (MC): 98% de conformidade.

2.3.3 - Instrumento de medição: Sistema informatizado de gerência do TRE-GO;

2.3.4 - Forma de acompanhamento: Relatórios gerenciais que contenham a Quantidade de atividades realizadas em conformidade (QAC) e Quantidade de atividades realizadas (QAR);

2.3.5 - Periodicidade: Mensal;

2.3.6 - Mecanismo de Cálculo:

$$\text{IDAC} = \frac{\text{QAC}}{\text{QAR}} * 100$$

onde:

- IDAC = Índice de atividades realizadas em conformidade no mês de referência;
- QAC = Quantidade de atividades realizadas em conformidade pela Contratada no mês de referência;
- QAR = Quantidade de atividades realizadas pela Contratada no mês de referência;

2.3.7 - Início de Vigência: A partir do segundo mês de execução dos serviços contratados;

2.3.8 - Diferença do Acordo de Nível de Serviço (DANS):

$$\text{DANS} = \text{MC} - \text{IDAC}$$

Faixas	Pontos (P3)
$0,1 < \text{DANS} \leq 1$	1
$1 < \text{DANS} \leq 5$	2
$5 < \text{DANS} \leq 10$	3
$10 < \text{DANS} \leq 15$	4
$\text{DANS} > 15$	5

2.3.9 – Observações:

2.3.9.1 - Não serão consideradas atividades realizadas em conformidade quando forem concluídas fora dos prazos estabelecidos, salvo nos casos devidamente justificados, tais como: falta de energia nas dependências da Contratante, manutenções programadas e motivos de força maior, sem prejuízo à qualidade dos serviços prestados.

2.4 - ANS N°04 - Índice mínimo de satisfação do usuário com o atendimento da Central de Serviços.

2.4.1 – Finalidade: Garantir que as atividades sejam realizadas no prazo e qualidade estabelecidos pela Contratante;

- 2.4.2 - Meta a cumprir (MC): 80% de atendimentos classificados como bom ou muito bom.
- 2.4.3 - Instrumento de medição: Sistema informatizado de gerência do TRE-GO;
- 2.4.4 - Forma de acompanhamento: Relatórios gerenciais que contenham a Quantidade de atendimentos classificados como bom ou muito bom (QCA) e Quantidade de atendimentos classificados (QAC);
- 2.4.5 - Periodicidade: Mensal;
- 2.4.6 - Mecanismo de Cálculo:

$$\text{IDSU} = \frac{\text{QCA}}{\text{QAC}} * 100$$

onde:

- IDSU = Índice de satisfação do usuário com o atendimento da Central de Serviços;
- QCA = Quantidade de atendimentos classificados como bom ou muito bom no mês de referência;
- QAC = Quantidade de atendimentos classificados no mês de referência;

2.4.7 - Início de Vigência: A partir do segundo mês de execução dos serviços contratados;

2.4.8 - Diferença do Acordo de Nível de Serviço (DANS):

$$\text{DANS} = \text{MC} - \text{IDSU}$$

Faixas	Pontos (P4)
0,1 < DANS ≤ 1	1
1 < DANS ≤ 5	2
5 < DANS ≤ 10	3
10 < DANS ≤ 15	4
DANS > 15	5

### 3. Nota mensal de qualidade (NMQ)

A nota mensal de qualidade será obtida pelo somatório das pontuações resultantes de cada índice do acordo de nível de serviços e corresponderá ao percentual de glosa a ser aplicado ao valor da fatura mensal (Ex: NMQ = 1, implica em glosa de 1%).

Para fins de cálculo da nota mensal de avaliação será observada a seguinte fórmula:

$$\text{NMQ} = \text{P1} + \text{P2} + \text{P3} + \text{P4}$$

Nota mensal de qualidade (NMQ)	Sanção
02 (dois) pontos	Advertência
De 03 (três) a 05 (cinco) pontos	Multa de 3% sobre o valor da fatura mensal
De 06 (seis) a 09 (nove) pontos	Multa de 5% sobre o valor da fatura mensal
De 10 (dez) a 15 (quinze) pontos	Multa de 8% sobre o valor da fatura mensal
Acima de 15 (quinze) pontos	Multa de 10% sobre o valor da fatura mensal

3.1 A cada 3 (três) ocorrências, consecutivas ou não, em que a NMQ atingir acima de 15 (quinze) pontos, será acrescida multa de 5% sobre o valor do último mês de referência do contrato.

ANEXO X  
COMPETÊNCIAS




1 - Competências Exigidas

1.1- Escolaridade (E):

- E1. Ensino Médio Completo.
- E2. Ensino Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI)
- E3. Ensino Superior Completo

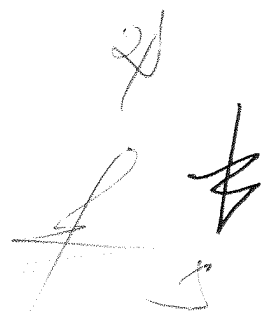
1.2 Habilidades (H)

- H1. Conhecimento básico em microinformática;
- H2. Utilização de sistemas operacionais Windows 7 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 atividades de supervisão de equipes de Service Desk e de suporte técnico.
- H6. Experiência mínima de 02 (dois) anos em instalação, configuração, customização e resolução de problemas em computadores servidores, em ambientes Linux.
- H7. Experiência mínima de 02 (dois) anos em instalação, configuração, customização e resolução de problemas em computadores servidores, em ambientes Microsoft.
- H8. Experiência na plataforma de correio eletrônico Zimbra.
- H9. Experiência na plataforma de monitoramento Zabbix.
- H10. Experiência mínima de 02 (dois) anos na instalação, configuração e resolução de problemas em software e políticas de cópia de segurança e restauração de dados.
- H11. Experiência mínima de 01 (um) ano na instalação, configuração e resolução de problemas em solução de armazenamento baseada em Storage Area Network – SAN.
  
- H12. Experiência mínima de 01 (um) ano na instalação, configuração e resolução de problemas em solução de Backup baseada em HP Data protector ou System Center Data Protection Manager.
  
- H13. Experiência mínima de 02 (dois) anos em web design, bem como conhecimentos em: usabilidade, acessibilidade, arquitetura de informação e design de interação, ferramentas de edição de imagens como: Photoshop, Fireworks, Dreamweaver, Corel Draw,
- H14. Experiência mínima de 02 (dois) anos em desenvolvimento de layouts para sites ou sistemas web utilizando as linguagens HTML e CSS.
- H15. Experiência mínima de dois anos em testes de software nas plataformas de softwares: web, desktop e móveis (mobile);
- H16. Elaboração de documentação, de conteúdo para treinamento e de manuais para usuários finais dos sistemas.
- H17. Conhecimento das atividades de teste de software nas metodologias ágeis e no modelo de Processo Unificado de Desenvolvimento de Software;
- H18. Experiência em: execução de testes de softwares baseados em planos e documentação de teste; registro dos resultados de execução de testes de softwares; ferramenta de Gestão de Defeitos (bugs) e incidentes;
- H19. Noções de Servidores Linux e Arquitetura e Protocolos de Rede TCP/IP;
- H20. Conhecimento em análise de requisitos utilizando boas práticas de gerenciamento de requisitos e processo unificado ou similar com modelagem UML.
- H21. Experiência mínima de 01 (um) ano em Structured Query Language (SQL).
- H22. Conhecimento sobre plataforma web e protocolo HTTP.
- H23. Levantamento e análise das necessidades do cliente/negócio com registro em ata de reunião.
- H24. Elaboração de relatório, plano de ação ou parecer técnico.
- H25. Conhecimento sobre arquitetura cliente/servidor.
- H26. Experiência mínima de 02 (dois) anos na realização de cópia de segurança e restauração de dados em software corporativo.
- H27. Experiência em uso de ferramenta corporativa de segurança Antivirus.
- H28. Experiência mínima de 01 ano em ambiente virtualizado.
- H29. Experiência mínima de 01 ano em configuração de equipamentos de rede.



### 1.3 Certificações/cursos

- C1. Comprovação de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior.
- C2. Curso de redes de computadores com carga horária mínima de 20 horas.
- C3. Curso de manutenção de computadores de, no mínimo, 20 horas.
- C4. Curso em administração de roteadores, firewalls e switches de, no mínimo, 40 horas.
- C5. Curso de redes de computadores com carga horária mínima de 20 horas.
- C6. Certificação Oficial MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate) para Windows Server 2012 ou superior.
- C7. Curso de, no mínimo, 40 horas para System Center 2012 (Configuration Manager e Service Manager) ou superior.
- C8. Certificação em Virtualização VCP (VMware) ou MCSA (Hyper-V).
- C9. Curso de administração de rede Linux de, no mínimo, 120 horas.
- C10. Curso de monitoramento de rede com a ferramenta Zabbix ou similar de, no mínimo, 40 horas.
- C11. Curso de Gerenciamento de Storage do fabricante EMC de, no mínimo, 40 horas.
- C12. Curso em HP Data Protector ou System Center Data Protection Manager.
- C13. Cursos em testes de softwares, de no mínimo 20 horas.
- C14. Cursos em SQL (Structured Query Language), de no mínimo 20 horas.
- C15. Certificação LPIC- 1 para ambiente Linux.
- C16. Curso relativo a Qualidade e Excelência no atendimento, ou afins, com no mínimo 08 horas de duração e que tenha ocorrido no máximo há 2 anos;
- C17. Curso de administração Microsoft Windows Server 2012 ou superior de, no mínimo, 120 horas.
- C18. Curso de Gestão de Estoques e Tecnologia Logística (Logística de Suprimento, de Produção e de Distribuição e Componentes do Sistema Logístico).



ANEXO XI

MODELO PARA ABERTURA DE ORDEM DE SERVIÇO - OS

Ordem de Serviço nº XXXX/AAAA

Contrato nº XXXX/AAAA

1. Dados de abertura da ordem de serviço

1.1 Unidade requisitante:	[Sigla da Unidade/TRE]	1.2 Data de abertura da ordem	[Data da abertura da OS]
	[Nome do Responsável da Unidade]		
1.3 Fiscal Técnico:	[Sigla da Unidade/TRE]	1.4 Período previsto de execução:	De [Data de início] a [Data final]
	[Nome Fiscal Técnico]		

2. Serviços contratados na OS

2.1 Descrição

2.1.1 Item	2.1.2 Código <sup>1</sup>	2.1.3 Tipo	2.1.4 Descrição	2.1.5 Escolaridade	2.1.6 Habilidade	2.1.7 Certificação / Cursos	2.1.8 Objetivo
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
2.1.9 Quantidade total de UST estimada da Ordem de Serviço							0

<sup>1</sup> Código do serviço de acordo com o Catálogo de Serviço definido pelo contrato.

3. Informações complementares

4. Anexos/Referências

**5. Aprovação/autorização da execução da ordem de serviço**

<b>5.1 Fiscal técnico</b>	<b>5.2 Fiscal Administrativo</b>
Aprovação dos termos desta ordem de serviço.	Autorização da execução desta ordem de serviço. Encaminhamento a contratada para providências subsequentes.
[NOME DO FISCAL TÉCNICO] Mat.: XXXXXXXX SEÇÃO/COORDENADORIA/SECRETARIA/TRE Data: DD/MM/AAAA	[NOME DO FISCAL ADMINISTRATIVO] Mat.: XXXXXXXX SEÇÃO/COORDENADORIA, SECRETARIA E TRE Data: DD/MM/AAAA

**6. Dados de recebimento pela contratada**

<b>6.1 Responsável pelo recebimento da ordem de serviço</b>
Ciência do recebimento.
[NOME DO PREPOSTO DO CONTRATO] Preposto Data: DD/MM/AAAA



**ANEXO XII**

**MODELO PARA FECHAMENTO DE ORDEM DE SERVIÇO**

Ordem de Serviço nº. xxx/20\_\_  
 Contrato nº. xx/20\_\_  
 RECEBIMENTO, AVALIAÇÃO E FECHAMENTO

**1. Identificação**

<b>1.1 Unidade requisitante</b>	<b>Tribunal Regional Eleitoral de Goiás</b>		
	Unidade:		
	Responsável:		
<b>1.2 Classificação do serviço:</b>	Demanda	Suporte	Rotina

**2. Período efetivo de execução**

De \_\_\_ / \_\_\_ /20\_\_ a \_\_\_ / \_\_\_ /20\_\_

**3. Entregas realizadas**

ITEM	3.1 Entregas realizadas	3.2 Data de entrega	3.3 Quantidade*	
			Conforme	Não conforme
1	Quantidade de chamados: Tipo:                      Código:			
2	Quantidade de chamados: Tipo:                      Código:			
3	Quantidade de chamados: Tipo:                      Código:			
4	Quantidade de chamados: Tipo:                      Código:			
5	Quantidade de chamados: Tipo:                      Código:			
6	Quantidade de chamados: Tipo:                      Código:			
7	Quantidade de chamados: Tipo:                      Código:			
<b>3.5 Quantidade total:</b>			** Expres sion is faulty **	** Expres sion is faulty **

\* Lançar o quantitativo de atividades: Conformes e Não Conformes

**4. Dados de avaliação de qualidade da ordem de serviço**

**4.1 O prazo estabelecido para a entrega dos serviços previstos na ordem de serviço pela contratada foi:**

Cumprido

Cumprido com atraso

Não cumprido

Qtd. dias atraso: \_\_\_\_\_

(atraso superior a 30 dias)

**4.2 A contratada alocou profissionais com os perfis adequados para execução dos serviços previstos nesta ordem de serviço?**

Sim

Não

**4.3 Os serviços entregues estão dentro dos padrões de qualidade do contratante?**

Sim

Não

**5. Informações complementares**

**6. Anexos/Referências**

6.1 Tipo	6.2 Identificação do documento

**7. Observações quanto a conformidade**

Percentual aferido: \_\_\_\_\_

**7.1 Observações:**

**8. Fechamento definitivo da ordem de serviço**

8.1 Fiscal técnico

8.2 Fiscal administrativo

8.3 Gestor

Matrícula:

\_\_\_\_\_/STI/TRE-GO

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_

Matrícula:

\_\_\_\_\_/SAO/TRE-GO

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_

Matricula:

\_\_\_\_\_/STI/TRE-GO

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_

21  
B