



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RORAIMA

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 24/2019

PREGÃO ELETRÔNICO

Sistema de Registro de Preços

(Processo SEI n.º 0000295-84.2019.6.23.8000)

O **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RORAIMA – TRE/RR** leva ao conhecimento dos interessados que, na forma da Lei n.º 10.520/2002, do Decreto n.º 5.450/2005, Decreto 7.174/2010, Decreto 7.892/2013, da Lei Complementar n.º 123/2006 e, subsidiariamente, da Lei n.º 8.666/1993 e de outras normas aplicáveis ao objeto deste certame, fará realizar licitação na modalidade **Pregão**, na forma **eletrônica**, do tipo **menor preço**, mediante as condições estabelecidas neste Edital.

DA SESSÃO PÚBLICA:

Dia: **29 de outubro de 2019**

Horário: **10h00 (Horário de Brasília/DF)**

Endereço Eletrônico: www.comprasnet.gov.br

CÓDIGO UASG: **070028**

SEÇÃO I — DO OBJETO

1. O presente instrumento tem como objeto o registro de preços para eventual contratação de empresa para a prestação de serviços especializados de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica para o Tribunal Regional Eleitoral de Roraima., conforme especificações constantes no Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

1.1 Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas no Comprasnet e as especificações constantes deste Edital, prevalecerão as últimas.

SEÇÃO II — DA DESPESA E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2. A despesa referente a contratação do objeto desta licitação está estimada em R\$ 505.400,00 (quinhentos e cinco mil e quatrocentos reais).

SEÇÃO III — DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

3. Poderão participar deste **Pregão** as interessadas que estiverem

previamente credenciadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e perante o sistema eletrônico provido pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (SLTI), por meio do sítio www.comprasnet.gov.br.

3.1 Para ter acesso ao sistema eletrônico, as interessadas em participar deste **Pregão** deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, obtidas junto à SLTI, onde também deverão informar-se a respeito do seu funcionamento e regulamento e receber instruções detalhadas para sua correta utilização.

3.2. O uso da senha de acesso pela **licitante** é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação por ela efetuada diretamente, ou por sua representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao TRE/RR responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4. Não poderão participar deste **Pregão**:

4.1. empresário suspenso de participar de licitação e impedido de contratar com o TRE/RR, durante o prazo da sanção aplicada;

4.2. empresário declarado inidôneo para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação;

4.3. empresário impedido de licitar e contratar com a União, durante o prazo da sanção aplicada;

4.4. empresário proibido de contratar com o Poder Público, em razão do disposto no art. 72, § 8.º, V, da Lei n.º 9.605/98;

4.5. empresário proibido de contratar com o Poder Público, nos termos do art. 12, da Lei n.º 8.429/92;

4.6 quaisquer interessados enquadrados nas vedações previstas no art. 9.º da Lei nº 8.666/93;

4.6.1. Entende-se por “participação indireta” a que alude o art. 9.º da Lei nº 8.666/93 a participação no certame de empresa em que uma das pessoas listadas no mencionado dispositivo legal figure como sócia, independente do seu conhecimento técnico acerca do objeto da licitação ou mesmo a atuação no processo licitatório.

4.7. sociedade estrangeira não autorizada a funcionar no País;

4.8. empresário cujo estatuto ou contrato social não seja pertinente e compatível com o objeto deste **Pregão**;

4.9. empresário que se encontre em processo de dissolução, recuperação judicial, recuperação extrajudicial, falência, concordata, fusão, cisão, ou incorporação;

4.10. sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum;

4.11. consórcio de empresa, qualquer que seja sua forma de constituição.

SEÇÃO IV — DA VISTORIA

5. As licitantes poderão realizar vistoria, nos termos definidos no item 10 do Termo de Referência (Anexo I deste Edital).

SEÇÃO V — DA PROPOSTA

6. A **licitante** deverá encaminhar proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando então encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

6.1. A **licitante** deverá consignar, na forma expressa no sistema eletrônico, o **valor unitário ofertado para o item**, já considerados e inclusos todos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto.

6.2. A **licitante** deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do Edital.

6.3. A **licitante** deverá declarar, em campo próprio do Sistema, sob pena de inabilitação, que não emprega menores de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menores de dezesseis anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos quatorze anos.

6.4. A **licitante** enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá declarar, em campo próprio do Sistema, que atende aos requisitos do art. 3.º, da LC n.º 123/2006, para fazer jus aos benefícios previstos nessa lei.

6.5. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, à conformidade da proposta ou ao enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte sujeitará a **licitante** às sanções previstas neste Edital.

7. As propostas ficarão disponíveis no sistema eletrônico.

7.1. Qualquer elemento que possa identificar a **licitante** importa desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas nesse Edital.

7.2. Até a abertura da sessão, a **licitante** poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente encaminhada.

8. As propostas terão validade de **60 (sessenta) dias**, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital.

8.1. Decorrido o prazo de validade das propostas, sem convocação para contratação, ficam as **licitantes** liberadas dos compromissos assumidos.

SEÇÃO VI — DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

9. A abertura da sessão pública deste **Pregão**, conduzida pelo **Pregoeiro**, ocorrerá na data e na hora indicadas no preâmbulo deste Edital, no sítio www.comprasnet.gov.br.

10. Durante a sessão pública, a comunicação entre o **Pregoeiro** e as **licitantes** ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

11. Cabe à **licitante** acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do **Pregão**, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

SEÇÃO VII — DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

12. O **Pregoeiro** verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

13. Somente as **licitantes** com propostas classificadas participarão da fase de lances.

SEÇÃO VIII — DA FORMULAÇÃO DE LANCES

14. Aberta a etapa competitiva, as **licitantes** classificadas poderão encaminhar lances sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do horário e valor consignados no registro de cada lance.

15. A **licitante** somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado no sistema.

16. Durante o transcurso da sessão, as **licitantes** serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, mantendo-se em sigilo a identificação da ofertante.

17. Em caso de empate, prevalecerá o lance recebido e registrado primeiro.

18. Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade da **licitante**, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.

19. Durante a fase de lances, o **Pregoeiro** poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja manifestamente inexequível.

20. Se ocorrer a desconexão do **Pregoeiro** no decorrer da etapa de lances, e o sistema eletrônico permanecer acessível às **licitantes**, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

21. No caso de a desconexão do **Pregoeiro** persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do **Pregão** será suspensa automaticamente e terá reinício somente após comunicação expressa às participantes no sítio www.comprasnet.gov.br.

22. O encerramento da etapa de lances será decidido pelo **Pregoeiro**, que informará, com antecedência de 1 a 60 minutos, o prazo para início do tempo de iminência.

23. Decorrido o prazo fixado pelo **Pregoeiro**, o sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, findo o qual será automaticamente encerrada a fase de lances.

SEÇÃO IX — DO BENEFÍCIO ÀS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE

PEQUENO PORTE

24. Após a fase de lances, se a proposta mais bem classificada não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte, e houver proposta de microempresa ou empresa de pequeno porte que seja igual ou até 5% (cinco por cento) superior à proposta mais bem classificada, proceder-se-á da seguinte forma:

24.1. a microempresa ou a empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá, no prazo de 5 (cinco) minutos, contados do envio da mensagem automática pelo sistema, apresentar uma última oferta, obrigatoriamente inferior à proposta da primeira colocada, situação em que, atendidas as exigências habilitatórias e observado o valor estimado para a contratação, será adjudicado em seu favor o objeto deste **Pregão**;

24.1.1. Caso a **licitante** tenha utilizado a prerrogativa de efetuar oferta de desempate, conforme art. 44, da Lei Complementar n.º 123/2006, será verificado no Portal da Transparência do Governo Federal, no endereço eletrônico <http://www.portaldatransparencia.gov.br>, se o somatório de ordens bancárias recebidas pela **licitante**, relativas ao último exercício e ao exercício corrente, até o mês anterior ao da data da licitação, fixada no preâmbulo deste Edital, já seria suficiente para extrapolar o faturamento máximo permitido como condição para esse benefício, conforme art. 3.º da mencionada Lei Complementar.

24.2. não sendo vencedora a microempresa ou a empresa de pequeno porte mais bem classificada, na forma da subcondição anterior, o sistema, de forma automática, convocará as **licitantes** remanescentes que porventura se enquadrem na situação descrita nesta condição, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

24.3. no caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas ou empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido nesta condição, o sistema fará um sorteio eletrônico, definindo e convocando automaticamente a vencedora para o encaminhamento da oferta final do desempate;

24.4. a convocada que não apresentar proposta dentro do prazo de 5 (cinco) minutos, controlados pelo Sistema, decairá do direito previsto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar n.º 123/2006;

24.5. na hipótese de não contratação nos termos previstos nesta Seção, o procedimento licitatório prossegue com as demais **licitantes**.

SEÇÃO X — DA NEGOCIAÇÃO

25. O **Pregoeiro** poderá encaminhar contraproposta diretamente à **licitante** que tenha apresentado o lance mais vantajoso, observado o critério de julgamento e o valor estimado para a contratação.

26. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais **licitantes**.

SEÇÃO XI — DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

27. A **licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar** deverá encaminhar a proposta de preço adequada ao último lance, bem como documentação de

habilitação prevista no Edital, em arquivo único, **no prazo de 02 (duas) horas**, contado da convocação efetuada pelo **Pregoeiro** por meio da opção “Enviar Anexo” no sistema Comprasnet.

27.1. O(a) **Pregoeiro(a)** poderá, em caso de necessidade de complementação da documentação de que trata o item 27, realizar nova convocação da licitante, via chat, desde que dentro do prazo de convocação.

27.2. Os documentos remetidos por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema Comprasnet poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada a qualquer momento, em prazo a ser estabelecido pelo **Pregoeiro**.

27.2.1. Os originais ou cópias autenticadas, caso sejam solicitados, deverão ser encaminhados à Assessoria de Licitações do Tribunal Regional Eleitoral de Roraima – TRE/RR, situada na Avenida Juscelino Kubitschek, n.º 543 – São Pedro – CEP 69.306-685 – Boa Vista/RR.

27.3. A **licitante** que abandonar o certame, deixando de enviar a documentação indicada nesta seção, será desclassificada e sujeitar-se-á às sanções previstas neste Edital.

28. O **Pregoeiro** verificará no Portal da Transparência do Governo Federal, no endereço eletrônico <http://www.portaldatransparencia.gov.br>, se o somatório de ordens bancárias recebidas pela **licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar**, relativas ao último exercício e ao exercício corrente, até o mês anterior ao da data da licitação, fixada no preâmbulo deste Edital, já seria suficiente para extrapolar o faturamento máximo permitido como condição para esse benefício, conforme art. 3.º da mencionada Lei Complementar.

29. O **Pregoeiro** examinará a proposta mais bem classificada quanto à compatibilidade do preço ofertado com o valor estimado e à compatibilidade da proposta com as especificações técnicas do objeto.

30. O **Pregoeiro** poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal do TRE/RR ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele, para orientar sua decisão.

31. Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.

32. Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade da **licitante**, para os quais ela renuncie à parcela ou à totalidade de remuneração.

33. Não serão aceitas propostas com valores unitário ou global superiores aos estimados ou com preços manifestamente inexequíveis.

SEÇÃO XII — DA HABILITAÇÃO

34. A habilitação das **licitantes** será verificada por meio do SICAF (Níveis de Cadastramento I a IV e VI) e da documentação complementar especificada neste Edital.

35. As **licitantes** que não atenderem às exigências de habilitação no SICAF deverão apresentar documentos que supram tais exigências.

36. Realizada a habilitação no SICAF, será verificado eventual descumprimento das vedações elencadas na Condição 4 da Seção III – Da Participação na

Licitação, mediante consulta ao:

36.1 SICAF, a fim de verificar a composição societária das empresas e certificar eventual participação indireta que ofenda ao art. 9.º, III, da Lei n.º 8.666/93;

36.2. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ, no endereço eletrônico www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php;

36.3. Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, no endereço eletrônico www.portaldatransparencia.gov.br/ceis.

37. As consultas previstas na Condição anterior realizar-se-ão em nome da sociedade empresária **licitante** e também de eventual matriz ou filial e de seu sócio majoritário.

38. Efetuada a verificação referente ao cumprimento das condições de participação no certame, a habilitação das **licitantes** será realizada mediante a apresentação da seguinte documentação complementar:

38.1. Comprovação, mediante a apresentação de **atestados de capacidade técnica emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado**, de que possui experiência na prestação de serviços com volume, complexidade tecnológica e operacional, compatíveis com as parcelas de maior relevância abaixo elencadas.

38.2. Atestado(s) de Capacidade Técnica comprovando experiência na prestação de serviços de:

i) Monitoração, Administração e Suporte de Redes;

ii) Administração e Suporte a Banco de Dados;

iii) Suporte a Usuários de Microinformática; e

iv) Administração de Servidores de Aplicações com volume anual de serviço prestado igual ou superior a 50% do volume anual de serviço atualmente prestado no TRE-RR.

38.2.1 - Desta forma as empresas licitantes deverão comprovar para cada um dos seguintes serviços o respectivo volume anual mínimo de serviço prestado:

a) Monitoração, Administração e Suporte de Redes: 9.300 UST/ano ou 32.550 horas/ano de serviço prestado;

b) Administração e Suporte a Banco de Dados: 3.000 UST/ano ou 18.000 horas/ano de serviço prestado;

c) Suporte a Usuários de Microinformática: 7.400 UST/ano ou 11.100 horas/ano de serviço prestado;

d) Administração de servidores de aplicação: 3.700 UST/ano ou 37.000 horas/ano de serviço prestado;

OBS 1 : Será permitido o somatório de atestados, desde que estes

se refiram a contratos existentes no mesmo período.

OBS 2: Para efeito de somatório de atestados emitidos com unidades distintas (UST/ano ou horas/ano), serão utilizados os seguintes fatores de conversão:

i) Monitoração, Administração e Suporte de Redes: 1h de esforço será convertida em 3,5 UST e vice-versa;

ii) Administração e Suporte a Banco de Dados: 1h de esforço será convertida em 6 UST e vice-versa;

iii) Suporte a Usuários de Microinformática: 1h de esforço será convertida em 1,5 UST e vice-versa;

iv) Administração de Servidores de Aplicações: 1h de esforço será convertida em 10 UST e vice-versa;

38.2.2 - Atestado(s) de Capacidade Técnica comprovando experiência na prestação de serviços de suporte técnico em ambiente de produção, envolvendo uma quantidade de aplicações suportadas igual ou superior a 60 (sessenta) aplicações simultâneas em ambiente JBoss (WildFly) e TomCat. Os volumes exigidos nesse requisito técnico referem-se a 50% dos serviços a serem demandados pelo TRE-RR e executados pela empresa que vier a ser contratada.

38.2.3 - Atestado de Capacidade Técnica comprovando experiência da licitante na prestação de serviços de Gerenciamento de Técnico envolvendo planejamento, implantação e manutenção de servidores físicos e virtuais, baseados em Windows Server 2008 ou superior e Linux para ambiente com no mínimo 10 equipamentos servidores.

38.2.4 - Atestado de Capacidade Técnica comprovando experiência em Ferramentas Livres OTRS, ZABBIX, PostgreSQL utilizadas pelo TRE-RR na Gestão e Administração de ambiente TIC.

38.2.5 - Atestado de Capacidade Técnica comprovando experiência em prestação de serviços de Administração e Suporte Técnico ao ambiente tecnológico Oracle envolvendo os seguintes softwares:

i) Oracle Database Enterprise Edition;

ii) Oracle Application Express

38.2.6 - Atestado de Capacidade Técnica comprovando experiência em suporte e Administração em um mesmo ambiente envolvendo as seguintes tecnologias:

i) Linux Red Hat

ii) Oracle Linux

iii) Oracle Linux VM

iv) JBoss Application Server 6 / WildFly 16 ou superior

38.2.7 - A licitante deverá ter prestado serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto licitado por período não inferior a 12 (doze) meses, comprovados até a data da sessão pública.

38.2.8 - Somente serão aceitos atestados com no mínimo decorrido um ano do início da execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior.

38.2.9 - Conforme art. 43, §3º da Lei nº 8.666/93, os conteúdos dos atestados/declarações poderão ser objeto de averiguação pelo TRE-RR, mediante diligências.

38.3. Apresentar, para fins de qualificação econômico financeira certidão negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da licitante, que se encontre dentro do prazo de validade. Caso não haja prazo de validade especificado no documento, será considerado o prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da data de sua expedição.

39. Os documentos que não estejam contemplados no SICAF deverão ser remetidos em conjunto com a proposta de preços indicada na Condição 27, em arquivo único, por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema Comprasnet, no mesmo prazo estipulado na mencionada condição.

39.1. Os documentos remetidos por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema Comprasnet poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada a qualquer momento, em prazo a ser estabelecido pelo **Pregoeiro**.

39.1.1. Os originais ou cópias autenticadas, caso sejam solicitados, deverão ser encaminhados à Assessoria de Licitações do Tribunal Regional Eleitoral de Roraima – TRE/RR, situada na Avenida Juscelino Kubitscheck, n.º 543 – São Pedro – CEP 69.306-685 – Boa Vista/RR.

39.2. Sob pena de inabilitação, os documentos encaminhados deverão estar em nome da **licitante**, com indicação do número de inscrição no CNPJ.

39.3. Todos os documentos emitidos em língua estrangeira deverão ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa, efetuada por tradutor juramentado, e também devidamente consularizados ou registrados no cartório de títulos e documentos.

39.3.1. Poderá ser admitida a apresentação de manuais ou catálogos técnicos em língua estrangeira, sem prejuízo de que sejam traduzidos para a Língua Portuguesa, se houver solicitação do TRE/RR.

39.4. Documentos de procedência estrangeira, mas emitidos em língua portuguesa, também deverão ser apresentados devidamente consularizados ou registrados em cartório de títulos e documentos.

39.5. Em se tratando de filial, os documentos de habilitação jurídica e regularidade fiscal deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza, são emitidos somente em nome da matriz.

39.6. Em se tratando de microempresa ou empresa de pequeno porte, havendo alguma restrição na comprovação de regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que a proponente for declarada vencedora do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

39.7. A não regularização da documentação, no prazo previsto na Subcondição anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, e facultará ao **Pregoeiro** convocar as **licitantes** remanescentes, na ordem de classificação.

40. Se a proposta não for aceitável ou se a **licitante** não atender às exigências de habilitação, o **Pregoeiro** examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da proposta que melhor atenda a este Edital.

41. Constatado o atendimento às exigências fixadas neste Edital, a **licitante** será declarada vencedora.

SEÇÃO XIII — DO RECURSO

42. Declarada a vencedora, o **Pregoeiro** abrirá prazo de 30 (trinta) minutos, durante o qual qualquer **licitante** poderá, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recurso.

42.1. A falta de manifestação no prazo estabelecido autoriza o **Pregoeiro** a adjudicar o objeto à **licitante vencedora**.

42.2. O **Pregoeiro** examinará a intenção de recurso, aceitando-a ou, motivadamente, rejeitando-a, em campo próprio do sistema.

42.3. A **licitante** que tiver sua intenção de recurso aceita deverá registrar as razões do recurso, em campo próprio do sistema, no prazo de 3 (três) dias, ficando as demais **licitantes**, desde logo, intimadas a apresentar contrarrazões, também via sistema, em igual prazo, que começará a correr do término do prazo da recorrente.

43. Para efeito do disposto no § 5,º do artigo 109, da Lei n.º 8.666/1993, fica a vista dos autos do Processo SEI n.º 0000295-84.2019.6.23.8000 franqueada às interessadas.

44. As intenções de recurso não admitidas e os recursos rejeitados pelo **Pregoeiro** serão apreciados pela autoridade competente.

45. O acolhimento do recurso implicará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

SEÇÃO XIV — DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

46. O objeto deste **Pregão** será adjudicado pelo **Pregoeiro**, salvo quando houver recurso, hipótese em que a adjudicação caberá à autoridade competente para homologação.

47. A homologação deste **Pregão** compete ao Diretor-Geral do Tribunal Regional Eleitoral de Roraima – TRE/RR.

48. O objeto deste Pregão será adjudicado por item à **licitante vencedora conforme quadro abaixo:**

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QUANT. UST ARP	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
01	Serviços de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica do TRE/RR	20.000	R\$ 0,00	R\$ 0,00

SEÇÃO XVI — DO REGISTRO DE PREÇOS

49. O Tribunal Regional Eleitoral de Roraima – TRE/RR é o órgão gerenciador responsável pela condução do conjunto de procedimentos para registro de preços e gerenciamento da Ata de Registro de Preços dele decorrente.

50. A Secretaria de Administração será a unidade responsável pelos atos de controle e administração da Ata de Registro de Preços decorrentes desta licitação.

51. São órgãos participantes os órgãos ou entidades da administração pública que participaram dos procedimentos iniciais do Sistema de Registro de Preços e integram a Ata de Registro de Preços.

52. O órgão participante será responsável pela manifestação de interesse em participar do registro de preços, no módulo Intenção de Registro de Preços – IRP do sistema Comprasnet.

53. Os órgãos e entidades que não participaram do registro de preços, quando desejarem fazer uso da Ata de Registro de Preços, deverão consultar o TRE/RR – Órgão Gerenciador, para manifestação sobre a possibilidade de adesão.

53.1. As aquisições ou contratações adicionais decorrentes da adesão à Ata de Registro de Preços não poderão exceder, por órgão ou entidade, a cinquenta por cento dos quantitativos dos itens registrados na Ata de Registro de Preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes.

53.2. O quantitativo decorrente das adesões à Ata de Registro de Preços não poderá exceder, na totalidade, ao dobro do quantitativo de cada item registrado na Ata de Registro de Preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes, independentemente do número de órgãos não participantes que aderirem.

53.3. Após a autorização do órgão gerenciador, o órgão não participante deverá efetivar a aquisição ou contratação solicitada em até 90 (noventa) dias, observado o prazo de vigência da Ata.

53.3.1. O TRE/RR poderá autorizar, excepcional e justificadamente, a prorrogação deste prazo, respeitado o prazo de vigência da Ata, quando solicitada pelo órgão não participante.

53.4. Caberá ao **fornecedor beneficiário** da Ata de Registro de Preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento decorrente de adesão, desde que não prejudique as obrigações presentes

e futuras decorrentes da Ata, assumidas com o órgão gerenciador e órgãos participantes.

54. Por ocasião da homologação da licitação, será incluído, na respectiva Ata de Registro de Preços, o registro das **licitantes não desclassificadas** que aceitarem cotar os bens ou serviços com preços iguais aos da **licitante vencedora** na sequência da classificação do certame, excluído o percentual referente à margem de preferência, quando o objeto não atender aos requisitos previstos no art. 3º da Lei n.º 8.666/93.

55. Homologado o resultado deste **Pregão**, a **licitante** mais bem classificada será convocada para assinar a Ata de Registro de Preços, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contado da data do recebimento do documento oficial de convocação.

55.1. O prazo para que a **licitante** mais bem classificada compareça após ser convocada, poderá ser prorrogado, uma única vez, por igual período, desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo Tribunal Regional Eleitoral de Roraima – TRE/RR.

55.2. É facultado ao TRE/RR, quando a convocada não assinar a Ata de Registro de Preços no prazo e condições estabelecidos, convocar as **licitantes remanescentes**, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo, nos termos do art. 4.º, XXIII, da Lei n.º 10.520/02.

56. Publicada na Imprensa Oficial, a Ata de Registro de Preços implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, conforme disposto no artigo 14, do Decreto n.º 7.892/2013.

57. A existência de preços registrados não obriga a Administração a contratar, facultando-se a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, assegurada preferência ao **fornecedor registrado** em igualdade de condições.

58. O prazo de validade improrrogável da Ata de Registro de Preços é de até 12 (doze) meses, contado da data da sua assinatura, excluído o dia do começo e incluído o do vencimento.

59. Durante a vigência da Ata, os preços registrados serão fixos e irreajustáveis, exceto nas hipóteses decorrentes e devidamente comprovadas das situações previstas na alínea “d”, II, do art. 65, da Lei n.º 8.666/1993 ou no artigo 17, do Decreto n.º 7.892/2013.

59.1. Nessa hipótese, a Administração, por razão de interesse público, poderá optar por cancelar a Ata e iniciar outro processo licitatório.

60. Quando o preço registrado tornar-se superior ao preço praticado no mercado por motivo superveniente, o órgão gerenciador convocará os **fornecedores** para negociarem a redução dos preços aos valores praticados pelo mercado.

60.1. Os **fornecedores** que não aceitarem reduzir seus preços aos valores praticados pelo mercado serão liberados do compromisso assumido, sem aplicação de penalidade.

60.2. A ordem de classificação dos **fornecedores** que aceitarem reduzir seus preços aos valores de mercado observará a classificação original.

61. Quando o preço de mercado tornar-se superior aos preços registrados e o **fornecedor** não puder cumprir o compromisso, o órgão gerenciador poderá:

61.1. liberar o **fornecedor** do compromisso assumido, caso a comunicação ocorra antes do pedido de fornecimento, e sem aplicação da penalidade se confirmada a veracidade dos motivos e comprovantes apresentados; e

61.2. convocar os demais **fornecedores** para assegurar igual

oportunidade de negociação.

62. Não havendo êxito nas negociações previstas na Condição anterior, o órgão gerenciador deverá proceder à revogação da Ata de Registro de Preços, adotando as medidas cabíveis para obtenção da contratação mais vantajosa.

63. O registro do **fornecedor** será cancelado quando:

63.1. descumprir as condições da Ata de Registro de Preços;

63.2. não retirar o termo de contrato ou instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, sem justificativa aceitável;

63.3. não aceitar reduzir o seu preço registrado, na hipótese deste se tornar superior àqueles praticados no mercado; ou

63.4. sofrer sanção prevista nos incisos III ou IV, do *caput* do art. 87, da Lei n.º 8.666/93, ou no art. 7.º da Lei n.º 10.520/2002.

64. O cancelamento de registros nas hipóteses previstas nas subcondições 63.1, 63.2 e 63.4 será formalizado por despacho do Órgão Gerenciador, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

65. O cancelamento do registro de preços poderá ocorrer por fato superveniente, decorrente de caso fortuito ou força maior, que prejudique o cumprimento da Ata, devidamente comprovados e justificados:

65.1. por razão de interesse público; ou

65.2. a pedido do **fornecedor**.

66. Em qualquer das hipóteses anteriores que impliquem a alteração da Ata registrada, concluídos os procedimentos de ajuste, o TRE/RR fará o devido apostilamento na Ata de Registro de Preços e informará aos **fornecedores registrados** a nova ordem de classificação.

67. A Ata de Registro de Preços, decorrente desta licitação, será cancelada, automaticamente, por decurso do prazo de sua vigência.

SEÇÃO XVII — DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

68. Depois de assinada a Ata de Registro de Preços, o **fornecedor beneficiário** poderá ser convocado, a qualquer tempo durante a vigência da Ata, para retirada da nota de empenho, dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado da data do recebimento do documento oficial de convocação, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

68.1. Nos termos do permissivo contido nos artigos 2º e 5º da Lei 11.419/2006, as intimações serão feitas por meio eletrônico, por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), dispensando-se a publicação no órgão oficial, inclusive eletrônico.

68.1.2. Considerar-se-á realizada a intimação no dia em que o intimando efetivar a consulta eletrônica ao teor da intimação, certificando-se nos autos a sua realização.

68.1.3. Na hipótese do subitem 68.1.2, nos casos em que a consulta se dê em dia não útil, a intimação será considerada como realizada no primeiro dia útil seguinte.

68.1.4. A consulta referida nos subitens 68.1.2 e 68.1.3. deverá ser feita em até 10 (dez) dias corridos contados da data do envio da

intimação, sob pena de considerar-se a intimação automaticamente realizada na data do término desse prazo.

68.1.5 Em caráter informativo, poderá ser efetivada remessa de correspondência eletrônica, comunicando o envio da intimação e a abertura automática do prazo processual nos termos do subitem 68.1.4., aos que manifestarem interesse por esse serviço.

68.1.6. Nos casos urgentes em que a intimação feita na forma deste artigo possa causar prejuízo a quaisquer das partes ou nos casos em que for evidenciada qualquer tentativa de burla ao sistema, o ato processual deverá ser realizado por outro meio que atinja a sua finalidade.

68.2. Poderá ser acrescentada ao contrato a ser assinado qualquer vantagem apresentada pelo **fornecedor registrado** em sua proposta, desde que seja pertinente e compatível com os termos deste Edital.

69. O prazo para retirada da nota de empenho poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pelo **fornecedor registrado** durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo TRE/RR.

70. Por ocasião da emissão da nota de empenho, verificar-se-á por meio do SICAF e de outros meios se o **fornecedor registrado** mantém as condições de habilitação.

70.1. A formalização de instrumento contratual será facultada à Administração sempre que o valor do fornecimento do objeto registrado nesta licitação não ultrapasse os limites previstos no Art. 23, inciso I, alíneas "b" e "c", da Lei n.º 8.666/93, hipótese em que poderá ser utilizada a correspondente Carta Contrato, com esteio no Art. 62 da Lei de licitações.

SEÇÃO XVIII — DO PAGAMENTO

71. A **Contratada** deverá apresentar nota fiscal/fatura discriminada, em 02 (duas) vias, para liquidação e pagamento da despesa no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento definitivo do(s) produto(s), mediante ordem bancária a ser creditada em conta corrente.

72. O **TRE/RR** poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela **Contratada**, nos termos deste Edital.

73. Nenhum pagamento será efetuado à **Contratada** na pendência de qualquer uma das situações abaixo especificadas, sem que isso gere direito a alteração de preços ou compensação financeira:

73.1. atestação de conformidade da entrega do(s) produto(s);

73.2. cumprimento das obrigações assumidas;

73.3. manutenção de todas as condições de habilitação exigidas neste Edital.

74. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a **Contratada** não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pelo **TRE/RR**, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo pagamento da nota fiscal/fatura será calculado por meio da aplicação da seguinte fórmula:

EM= I x N x VP, onde:

EM = Encargos Moratórios;

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

VP = Valor da parcela pertinente a ser paga;

I = Índice de compensação financeira, assim apurado:

$$I = \frac{TX}{365} \quad I = \frac{(6/100)}{365} \quad I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

SEÇÃO XIX — DAS SANÇÕES

75. A **licitante** será sancionada com o impedimento de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF e no cadastro de fornecedores do TRE/RR, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo de multa de até 30% do valor estimado para a contratação e demais cominações legais, nos seguintes casos:

75.1. cometer fraude fiscal;

75.2. apresentar documento falso;

75.3. fizer declaração falsa;

75.4. comportar-se de modo inidôneo;

75.5. não assinar a Ata de Registro de Preços no prazo estabelecido;

75.6. não assinar o contrato no prazo estabelecido;

75.7. deixar de entregar a documentação exigida no certame;

75.8. não manter a proposta.

76. Para os fins da Subcondição 75.4, reputar-se-ão inidôneos atos como os descritos nos artigos 90, 92, 93, 94, 95 e 97 da Lei n.º 8.666/93.

SEÇÃO XX — DOS ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

77. Até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá impugnar o ato convocatório deste **Pregão** mediante petição a ser enviada exclusivamente para o endereço eletrônico al@tre-rr.jus.br, até às 16h00, no horário oficial de Brasília/DF.

78. O **Pregoeiro**, auxiliado pelo setor técnico competente, decidirá sobre a impugnação no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

79. Acolhida a impugnação contra este Edital, será designada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

80. Os pedidos de esclarecimentos devem ser enviados ao **Pregoeiro** até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente para o endereço eletrônico al@tre-rr.jus.br.

81. As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados serão disponibilizadas no sistema eletrônico para os interessados.

SEÇÃO XXI — DISPOSIÇÕES FINAIS

82. À Diretora-Geral do Tribunal Regional Eleitoral de Roraima – TRE/RR compete anular este **Pregão** por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, e revogar o certame por considerá-lo inoportuno ou inconveniente diante de fato superveniente, mediante ato escrito e fundamentado.

82.1. A anulação do **Pregão** induz à da Ata de Registro de Preços, bem como à do contrato.

82.2. As **licitantes** não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito da contratada de boa-fé de ser ressarcida pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

83. É facultado ao **Pregoeiro** ou à Autoridade Superior, em qualquer fase deste **Pregão**, promover diligência destinada a esclarecer ou completar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de informação ou de documentos que deveriam ter sido apresentados para fins de classificação e habilitação.

84. No julgamento das propostas e na fase de habilitação, o **Pregoeiro** poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas e dos documentos e a sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação e habilitação.

84.1. Caso os prazos definidos neste Edital não estejam expressamente indicados na proposta, eles serão considerados como aceitos para efeito de julgamento deste **Pregão**.

85. Os documentos eletrônicos produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizada pela ICP-Brasil, nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, serão recebidos e presumidos verdadeiros em relação aos signatários, dispensando-se o envio de documentos originais e cópias autenticadas em papel.

86. Em caso de divergência entre normas infralegais e as contidas neste Edital, prevalecerão as últimas.

87. Este **Pregão** poderá ter a data de abertura da sessão pública transferida por conveniência do TRE/RR, sem prejuízo do disposto no art. 4.º, V, da Lei n.º 10.520/2002.

SEÇÃO XXII — DOS ANEXOS

88. São partes integrantes deste Edital os seguintes anexos:

88.1. Anexo I – Termo de Referência(0494142);

88.2. Anexo II – Orçamento Estimativo(0490342);

88.3. Anexo III – Modelo de Proposta de Preços(0490348);

88.4. Anexo IV – Minuta de ARP(0490350);

88.5. Anexo V - Minuta de Contrato(0494742);

88.6. Anexo VI - Modelo de Declaração Negativa - Nepotismo(0490352).

SEÇÃO XXIII — DO FORO

89. As questões decorrentes da execução deste Instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Federal,

no Foro da cidade de Boa Vista/RR, Seção Judiciária de Roraima, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Boa Vista (RR), 15 de outubro de 2019.

Armando Nahmias
Assessor de Licitações substituto
(assinado digitalmente)



Documento assinado eletronicamente por **Armando Carlos de Amorim Nahmias, Assessor**, em 15/10/2019, às 12:15, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-rr.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0497734** e o código CRC **AAB7AA50**.

0000295-84.2019.6.23.8000

0497734v6



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RORAIMA
AVENIDA JUSCELINO KUBITSCHEK 543 - Bairro SÃO PEDRO - CEP 69306685 - Boa Vista - RR

TERMO DE REFERÊNCIA

1. Da Introdução

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

O TRE-RR possui parque tecnológico bastante diversificado, em termos de hardware e software, contando com mais de 200 (duzentos) usuários de informática em 8 (oito) cartórios eleitorais e na sede do Tribunal. Esse fato, aliado ao constante surgimento de novas soluções de TI, em função da crescente evolução tecnológica, exigem disponibilidade permanente de serviços técnicos dedicados e especializados.

Atender a essa demanda por alta qualidade e eficiência com economia, confiabilidade, flexibilidade, agilidade e racionalização de fluxos de trabalho, é preocupação constante da alta direção dos órgãos, o que tornou a Tecnologia da Informação ferramenta estratégica que deve estar alinhada com as áreas de negócios da Instituição.

A Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) do TRE-RR não possui quadro de pessoal especializado em quantitativo suficiente para execução dos serviços de Atendimento e Suporte Técnico aos usuários de TI. O quadro atual da Secretaria de Tecnologia da Informação dispõe de 08 servidores de apoio especializado – tecnologia da informação e 04 servidores (não especializado), os quais possuem diversas responsabilidades diárias relacionadas à gestão dos serviços disponibilizados por esta Secretaria, seja na área de infraestrutura, sistemas, gestão e fiscalização de contratos de TI. A STI conta ainda com 03 funcionários terceirizados, totalizando 15 profissionais. Esta quantidade se mostra totalmente insuficiente para absorver as atividades operacionais existentes nesta área. Corroborando ainda o fato do Decreto Lei nº 200/67 que estabelece em seu art. 10 §7º “para melhor se desincumbir das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução”.

Com o objetivo de atender as atuais e crescentes demandas de TI com celeridade, qualidade e eficiência, contemplando os serviços de atendimento ao usuário, suporte técnico e manutenção de equipamentos de informática e de infraestrutura tecnológica do TRE-RR, faz-se imprescindível a contratação de uma empresa prestadora de solução de suporte às equipes de sustentação de infraestrutura, permitindo que os esforços dos servidores do quadro efetivo do órgão concentrem-se nas atividades de gestão.

Vale ressaltar que a contratação em tela visa também monitorar os serviços disponibilizados pela área de TIC e que sustentam o negócio do TRE-RR, bem como sustentar toda a infraestrutura de rede e de comunicação.

Com a implantação do Processo Administrativo Eletrônico e Processo Judicial Eletrônico, os quais alavancaram para o TRE o item "**disponibilidade**", isto é, garantir que quando for necessário utilizar determinado recurso este esteja disponível, faz-

se necessária medidas de continuidade do negócio, conforme preconiza a biblioteca ITIL - Information Technology Infrastructure Library (Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação).

Dessa forma, pretende-se em consonância com a legislação vigente, manter os servidores do quadro efetivo do Tribunal nas atividades de gestão das políticas de TI, enquanto se executam as atividades operacionais e executivas correlatas de forma indireta, mediante contrato.

2. Do Objeto

Contratação de 20.000 (vinte mil) Unidades de Serviços Técnicos - UST, para eventual prestação de serviços especializados de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica para o Tribunal Regional Eleitoral de Roraima.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QUANT. UST ARP	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
01	Serviços de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica do TRE/RR	20.000		

3. Da Finalidade

A infraestrutura de tecnologia da informação constitui-se de elemento essencial para que o TRE-RR possa alcançar seus objetivos estratégicos e desempenhar adequadamente suas atividades precípuas. Portanto, mesmo tendo como atividade fim a prestação de atividades jurisdicionais, a tecnologia da informação constitui-se de ferramenta essencial para a consubstanciação das ações do TRE-RR.

Atualmente os serviços de sustentação de infraestrutura de TI são mantidos por meio do Contrato TSE nº 16/2015, decorrente da ata do TSE Nº 042/2014, que utiliza o modelo de **Unidades de Serviços Técnicos – UST**, proposto nessa contratação. Diante das razões demonstradas na Análise de Viabilidade da Contratação CPS (0474795), propõe-se a manutenção do referido Modelo de Contratação, pelo êxito no objeto contratado e as implementações em andamento relacionadas às estatísticas da Central de Serviços de TI, bem como o mapeamento do Catálogo de Serviço.

Conforme mencionado, o modelo de Unidades de Serviços Técnicos – UST é o que melhor se adapta à realidade do Tribunal, uma vez que a Ferramenta OTRS adotada pelo TRE-RR permite maior controle dos indicadores relacionados aos serviços alocados pelo Contrato.

A adoção do valor de referência único baseado na metodologia de UST, facilita a contabilização dos serviços, exigindo do corpo técnico demandante e do fiscalizador do contrato a definição do grau de complexidade para a execução de cada atividade e o valor de cada uma das fases associadas, conforme expectativa de tempo e periodicidade de demanda.

Desta forma, com os quantitativos previamente definidos, o que permite sua programação quanto aos recursos técnicos necessários e exigidos pelas obrigações contratuais ou especificações das tarefas, é possível preparar as estratégias necessárias para o atendimento e os suportes exigidos.

4. Da Especificação

4.1 - Descrição da Solução de TI

4.1.1 - O objeto pretendido consiste no registro de preços para futura e eventual contratação de serviços de suporte à infraestrutura de TI mediante o uso de Unidades de Serviços Técnicos – UST, como métrica de serviços, resultando

no objeto do contrato, baseado em indicadores de qualidade, com empenho estimativo, a ser consumido mediante demanda.

4.1.2 - Os serviços relacionados ao objeto do contrato serão realizados nas dependências do Tribunal Regional Eleitoral de Roraima, em Boa Vista-RR. Eventualmente, os serviços de suporte operacional e mudança de infraestrutura poderão ser realizados nas unidades do TRE-RR no interior do estado, mediante a abertura de Ordens de Serviço faturadas mensalmente, cujos endereços estão relacionados no ANEXO I - “ENDEREÇO DAS UNIDADES (ABRANGÊNCIA)”.

4.1.3 - Os seguintes serviços relacionados ao objeto do contrato serão realizados principalmente nas dependências do Tribunal Regional Eleitoral de Roraima, em Boa Vista-RR: Atendimento a usuário, com Central de Serviços de TI interno, monitoramento de aplicações, bancos de dados e serviços, realização de backups e restauração de dados, execução de processamentos, operação e configuração de rede de computadores e seus ativos, instalação de softwares e equipamentos, configuração de aplicações, análise de performances, dentre outras ações pertinentes ao suporte e manutenção da infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação.

4.1.4 - Os serviços serão medidos em UST com base em TAREFAS de suporte técnico que compõem as rotinas de trabalho do TRE-RR. As TAREFAS são compostas de ATIVIDADES com duração e complexidade estimada. Cada ATIVIDADE possui um custo medido em UST.

4.1.5 - As tarefas de suporte técnico são classificadas em três tipos, a saber:

4.1.5.1 - **Rotineiras** - tarefas de periodicidade previamente definida para execução.

4.1.5.2 - **Suporte** - tarefas de atendimento a usuários e execução de serviços em equipamentos de Salas Técnicas e Data Center do TRE, que requeiram atendimento imediato e/ou pessoal de plantão que, mesmo tendo características rotineiras não possuem periodicidade de execução estabelecida, sendo demandadas mediante as solicitações de usuários, ou por demandas de correções e atualizações tecnológicas.

4.1.5.3 - **Demanda** - tarefas previstas para serem realizadas mediante agendamento, e que dependem de emissão de **Ordem de Serviço** específica. Não exigem pessoal 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.

4.1.6 - A unidade de referência adotada para sua validação é inicialmente equivalente à uma hora de trabalho de monitoração de ambiente, por ser considerada como atividade de complexidade mínima em serviços técnicos de infraestrutura. Dada a variação na complexidade das atividades existentes nas tarefas previstas neste Termo de Referência e também na criticidade de uso do serviço em relação ao funcionamento da mesma com a finalidade principal da organização, fez-se necessário criar outros níveis de complexidade para tais atividades. Assim, foram definidos cinco níveis de complexidade: Baixa, Intermediária, Mediana, Alta e Especialista.

4.1.7 - Diretamente proporcional à elevação do nível de complexidade da atividade especificada ou de sua criticidade, eleva-se a especialização do profissional que dará cumprimento a cada rotina da demanda, e, por consequência a quantidade de USTs deverá ser ajustada para que a contratada seja adequadamente remunerada pelo uso do profissional alocado.

4.1.8 - O Quadro 01 abaixo define a correlação entre a complexidade de cada atividade e a quantidade de USTs equivalentes:

QUADRO 01 - COMPLEXIDADE

Complexidade	Sigla	Definição das atividades	Equivalência em UST
		Atividade de monitoramento de ambiente por meio de ferramentas configuradas existentes no TRE, devendo	

Baixa	B	acionar plano de comunicação em caso de falhas, serviço de transporte de mídias, controle de acesso, impressão, alimentação de sistemas e registro em livros apropriados das inconsistências e correções efetuadas, abertura e fechamento de chamados de suporte a equipamentos	1.0
Intermediária	I	Atividades operacionais como cadastro de usuários, ativação de pontos, alimentação de sistemas técnicos, documentação de rotinas técnico operacionais, execução de scripts, operação de ferramentas e sistemas de controle como backup, de ambiente, de documentação, de relatórios de falhas, atualização de aplicações sistêmicas	1.5
Mediana	M	Serviços técnicos com baixo grau de análise, como criação de políticas operacionais, ajustamento de documentações, desenvolvimento de scripts, procedimentos de monitoração, análise de relatórios e isolamento das falhas, atividades proativas para manutenção da disponibilidade, cadastro de serviços e correções que necessitam de uso de senhas fortes, estudos e implementações de melhorias nos procedimentos operacionais e de monitoramento para processos proativos e reativos, instalação e configuração de equipamentos e softwares básicos, correções de padrões de serviços.	3.5
Alta	A	Implementação de novos serviços, criação de procedimentos e controles, estudo de viabilidade e desempenho, ajustamento de processos e de serviços, aperfeiçoamento dos critérios de disponibilidade, intervenções corretivas e preventivas nos serviços para melhoria ou correção do desempenho, adequação e substituição de ferramentas para administração e gerência de serviços, realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas, manutenção e suporte a softwares, equipamentos e ferramentas críticas, criação de políticas de instalação, correção e acompanhamento, automatização de atividades.	6.5
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;	10.0

4.1.9 - Cada atividade de uma tarefa poderá possuir uma complexidade diferente. O tempo de cada atividade é estimado de acordo com o tempo médio que um técnico qualificado realiza tal ação.

4.1.10 - Assim uma tarefa é um documento que possui uma sequência de atividades a ser realizada, cada uma possuindo uma complexidade e duração características, formando uma linha de produção.

4.1.11 - Cada tarefa possui informação sobre os produtos a serem gerados, a qualificação necessária para execução das atividades e a qualidade mínima exigida.

4.1.12 - A contratada deverá alocar ao menos um **Gerente Técnico**, os quais realizarão a gestão de seu pessoal, utilizando-se de ambiente, equipamentos e materiais fornecidos pelo TRE-RR.

4.1.13 - Ao final de cada mês, caberá à contratada o faturamento das Ordens de serviço realizadas e aceitas. As ordens de serviço com pendências deverão ser sanadas antes de serem faturadas.

4.1.14 - O ANEXO II - "RESUMO DAS TAREFAS", descreve as demandas que foram previstas para execução do Contrato.

4.2 - Especificações do serviço a ser realizado

4.2.1 - A CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços abaixo relacionados, que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das ordens de serviços, de acordo com tabela de tarefas definida pelo TRE-RR e que evolui no decorrer do contrato, segundo a metodologia UST:

4.2.1.1 - Executar, durante o período de vigência do contrato o monitoramento, operação e suporte da infraestrutura do TRE-RR, para as seguintes atividades:

4.2.1.1.1 - Parametrização, operação e auditoria técnica de rede.

4.2.1.1.2 - Manutenção e suporte a todo o ambiente de software básico de rede, requerendo a realização de estudos comparativos, testes e homologação de configurações.

4.2.1.1.3 - Suporte a sistemas operacionais.

4.2.1.1.4 - Operacionalização de soluções de aperfeiçoamento de funcionalidade, disponibilidade e configuração dos produtos da solução.

4.2.1.1.5 - Execução de procedimentos operacionais e de instalação em conformidade com a base de conhecimento existente no TRE e as boas práticas de mercado.

4.2.1.1.6 - Operação, suporte e acompanhamento dos sistemas em produção.

4.2.1.1.7 - Execução dos procedimentos descritos na documentação e participação no processo de melhoria contínua dos procedimentos.

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

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

4.2.1.1.10 - Suporte, configuração, customização, parametrização, implantação, gerenciamento e manutenção de Data Center virtualizado.

4.2.1.1.11 - Integração de informações, administração de bases de dados, realização de monitoramento, auditoria dos dados, avaliação de performance e de capacidade de banco de dados.

4.2.1.1.12 - Análise e proposição de soluções adequadas para o ambiente computacional do TRE-RR, sob orientação da equipe de coordenação, gerência e fiscalização.

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

4.2.1.1.14 - Análise de “logs” e registros dos equipamentos, ferramentas e softwares corporativos, com anotações em ferramentas apropriadas e geração de relatórios estatísticos.

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

4.2.1.1.16 - Operação e testes de redes, equipamentos de comunicação de infraestrutura, dados e armazenamento físico e lógico.

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

4.2.1.1.18 - Geração de relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pelo TRE-RR como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas.

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

4.2.1.2 - Execução de atividades auxiliares de planejamento, modelagem, desenvolvimento, implantação, monitoramento, controle, suporte e manutenção de bases de dados de sistemas, com o objetivo de garantir o armazenamento, acesso, consistência, integridade, disponibilidade e segurança das informações utilizadas pelos usuários internos e externos do TRE-RR, bem como dar suporte aos que desenvolvem sistemas com a utilização de tecnologias, ferramentas e o banco de dados disponíveis no ambiente existente.

4.2.1.3 - Configuração e administração de equipamentos, servidores de mensageria e editoração eletrônica, arquivos, aplicação, intranet, internet, extranet, impressão e outros de controles e de gestão, além dos controladores de domínio nos diversos ambientes operacionais do TRE-RR.

4.2.1.4 - Configuração e administração de equipamentos de armazenamento de dados Storage existentes do TRE-RR, destinados ao armazenamento de arquivos, Máquinas Virtuais, Banco de Dados, Servidores de Aplicação, além dos controladores de domínio nos diversos ambientes operacionais do TRE-RR.

4.2.1.5 - Execução de instalação e configuração de equipamentos e materiais de comunicação de dados, tanto física quanto lógica de microcomputadores para ambiente de rede LAN e SAN e sistemas operacionais adotados pelo TRE-RR.

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

4.2.1.7 - Manutenção do parque computacional, levantamento de requisitos para aquisição de hardware, utilizando critérios de padronização e sustentabilidade, implantação, teste e operação de ambientes de atendimento biométrico compreendendo computadores,

impressoras, notebooks, kits biométricos disponibilizados pelo TRE-RR.

4.2.1.8 - Manutenção das diversas Bases de Dados, compreendendo os serviços e atividades inerentes à administração de dados e informações, preenchimento e manutenção, administração e desenvolvimento de bases de dados corporativas, manutenção e desenvolvimento de rotinas para extração de dados em ambiente baseado em Bancos de Dados Corporativos e Auxiliares como ORACLE, MySQL e PostgreSQL, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério do TRE-RR.

4.2.1.9 - Prestar suporte à equipe técnica de atendimento a usuários, tanto por meio de central telefônica nas dependências do TRE-RR quanto via requisição de serviços através de sistema próprio, correio eletrônico, acesso remoto e qualquer outra forma de comunicação eletrônica, implementada com base em uma equipe de campo alocada nas dependências do TRE-RR para prestação de suporte presencial, compreendendo os serviços e atividades inerentes aos sistemas operacionais adotados pelo TRE-RR para os usuários, pacotes de serviços para estações, ferramentas de acesso e comunicação e aplicações de sistemas específicos, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério do CONTRATANTE

4.2.2 - A CONTRATADA deverá atender às definições e premissas técnicas e recomendações da STI para execução dos procedimentos demandados pelas ordens de serviços, observando, além das recomendadas nas Tarefas, as seguintes:

4.2.2.1 - A execução de atividades de suporte presencial necessário para administração de recursos de infraestrutura tecnológica deverá ser realizada nas dependências do TRE-RR.

4.2.2.2 - A contratada deverá manter uma equipe técnica mínima necessária para a execução das ordens de serviço abertas.

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

4.2.2.2.2 - Eventualmente, deverá se considerar as manutenções que poderão ser realizadas durante os feriados e finais de semana, cuja demanda será informada previamente ao representante ou preposto da CONTRATADA.

4.2.2.2.3 - A contratada deverá indicar preposto para representá-la junto ao TRE-RR.

4.2.2.2.4 - O gerente técnico poderá ser o preposto ou outro funcionário indicado pela contratada, desde que não acarrete em ônus para o TRE/RR.

4.2.3 - As atividades de suporte presencial ou remoto deverão ser realizadas em conformidade com os horários e períodos programados e determinados pelo TRE-RR.

4.2.4 - Serviços e atividades de suporte técnico ao atendimento deverão ser realizados prioritariamente durante o expediente normal da organização, considerando-se ainda que o TRE-RR possui sessões plenárias ordinárias realizadas conforme programação, podendo em ano eleitoral ocorrer excepcionalmente em outros dias e horários além daqueles programados pelo Tribunal.

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

4.2.6 - Para atividades que não possuam rotinas e processos proativos normatizados, deverão ser analisadas junto com o TRE-RR as melhores maneiras de ativação dos serviços, executando, após autorização, as implantações necessárias e os processos de controle até que a solução esteja totalmente integrada aos recursos de infraestrutura da Organização.

4.2.7 - Para execuções de tarefas em caráter excepcional, mesmo quando não especificado nas atividades, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, estudos de boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.

4.2.8 - Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica do TRE-RR, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica mantida em repositório adotado pelo TRE-RR para esse fim.

4.2.9 - Apoiar a equipe técnica para execução de demandas do TRE-RR, nos serviços de administração de rotinas, implantação documentada de recursos e procedimentos, operação e monitoração da infraestrutura de redes para os serviços, quanto a:

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

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

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

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

4.2.10 - Apoiar e submeter à aprovação do TRE-RR e, depois de aprovado, implantar, operacionalizar e monitorar:

4.2.10.1 - Recursos para controle de mudanças.

4.2.10.2 - Inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho.

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

4.2.10.4 - Auxiliar o TRE-RR, quando demandado, quanto à elaboração de normas, padrões e procedimentos relativos ao uso da infraestrutura computacional.

4.2.10.5 - Subsidiar o TRE-RR na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços da rede seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades.

4.2.10.6 - Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e prospecção de novas

tecnologias.

4.2.10.7 - Avaliar e recomendar ao TRE-RR a adequação de processos que permitam a implantação dos sistemas planejados ou que proporcionem maior produtividade.

4.2.11 - Apoiar e auxiliar a equipe técnica do TRE-RR, quando demandado por Ordens de Serviços, no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:

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

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

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

4.2.11.4 - Elaboração e ajustes de “templates” apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais.

4.2.11.5 - Executar todos os serviços, tarefas e atividades demandadas pelo TRE-RR, dentro do prazo negociado e especificado nas Ordens de Serviços, atendendo o padrão de qualidade exigido.

4.2.12 - Os serviços deverão ser executados por recursos especialistas habilitados, com base em cursos e certificações oficiais, e com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, com capacidade técnica mínima para atender à complexidade especificada no procedimento.

4.2.13 - Os cursos e certificações exigidas estão listadas no **ANEXO III - RELAÇÃO DE CURSOS E CERTIFICAÇÕES**.

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

4.2.15 - Incluir nos projetos as especificações dos equipamentos, dos cabos e de todos os materiais e equipamentos necessários ao perfeito funcionamento dos serviços, os quais deverão satisfazer os requisitos mínimos definidos nos processos de padronização do TRE-RR.

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

4.2.17 - Testar todos os serviços depois de concluídos, na presença da área demandante e/ou da fiscalização do TRE-RR, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado.

4.2.18 - Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções.

4.2.19 - Planejar, definir, especificar procedimentos e montar os modelos globais

de execução das tarefas, negociando com o TRE-RR a implementação das fases propostas.

4.2.20 - Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os ao TRE-RR, constando dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis mínimos de serviços acordados e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas e demais informações relevantes para as novas Ordens de Serviços, tais como: estatísticas de disponibilidades dos serviços, de uso da banda de acesso internet, de infecção por vírus e erros operacionais, de manutenções corretivas, dentre outros.

4.2.21 - A CONTRATADA deverá atender os chamados de suporte ao atendimento, realizados mediante o Sistema OTRS existente no Tribunal, conforme critérios previamente acordados, devendo atender às seguintes regras mínimas, considerando que não será contabilizado tempo entre o período de 18h às 8h do dia útil subsequente.

4.2.21.1 - Recepcionar, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos chamados, nos primeiros 10 (dez) minutos de solicitação, definindo responsabilidades e metodologia, utilizando a documentação necessária para conclusão do serviço.

4.2.2.1.2 - Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades altas, nas primeiras 2 (duas) horas da solicitação.

4.2.1.2.3 - Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades médias, nas primeiras 6 (seis) horas, da solicitação.

4.2.1.2.4 - Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades normais, nas primeiras 14 (quatorze) horas, da solicitação (Para tanto não será contabilizado tempo entre o período de 20h às 7h do dia útil subsequente).

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

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

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

4.2.1.2.8 - Resolver, no mínimo, 98% (noventa e oito por cento) dos chamados reabertos por erros ou execução incompleta, em, no máximo, 2 (duas) horas, da reabertura.

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

4.2.1.2.10 - Efetuar diariamente a revisão dos chamados ainda não atendidos, relatando os motivos do não atendimento até aquele momento.

4.2.22 - Quando os serviços solicitados nos chamados dependerem de outras equipes que não a da Contratada, a contagem do prazo será suspensa a partir do repasse à outra equipe. A contagem de prazo será retomada quando o chamado for devolvido à contratada.

4.3 - Da ferramenta para acompanhamento das ordens de serviço (OS)

4.3.1 - A CONTRATADA deverá disponibilizar ferramenta de acompanhamento

das Ordens de Serviços (O.S.) e das solicitações de abertura de chamados dos usuários e que atendam aos seguintes requisitos:

- a) O acesso às informações deverá ser via portal Web HTTPS, protegido por senha e conexão segura ou outro método equivalente;
- b) O sistema e sua base de dados deverão ser compatíveis com o ambiente tecnológico do TRE-RR que terá acesso irrestrito às suas informações. Este sistema deve ser instalado e configurado pela CONTRATADA;
- c) A ferramenta deverá ser instalada e configurada em ambiente próprio de produção da CONTRATADA, com todos os encargos atribuídos à CONTRATADA.
- d) A Contratada deverá garantir disponibilidade da ferramenta 24x7x365, com SLA de 97% ano.
- e) O sistema deverá permitir a criação de perfis para restringir acessos e permissionamentos, sendo que todos os usuários deverão estar vinculados a uma lotação do TRE-RR;
- f) O sistema deverá permitir a abertura de 1(uma) Ordem de Serviço mensal para os serviços do tipo Demanda e uma Ordem de Serviço mensal para cada Projeto em andamento ou a iniciar no mês.
- g) O sistema deverá tratar demandas emergenciais, que passarão por um fluxo de aprovação pelo usuário aprovador da área solicitante, exceto no caso em que o aprovador for o solicitante;
- h) O sistema deverá permitir ao usuário requisitante solicitar as demandas e realizar sua comunicação de aceite ou rejeite;
- i) Os chamados pendentes de homologação pelo usuário solicitante acima de 10(dez) dias úteis que não ensejam em alteração de banco de dados de produção, devem ser considerados homologados e encerrados automaticamente pelo sistema;
- j) Passados os 10 (dez) dias úteis sem a homologação do usuário, os chamados que realizam alteração de banco de dados não podem ser realizados em ambiente de produção sem a aprovação da CONTRATANTE. Havendo aprovação, o serviço é remunerado e a alteração no banco de dados de produção é realizada. Caso não haja a aprovação, o serviço é remunerado, mas a alteração no ambiente de produção não é realizada.
- k) O sistema deverá permitir ao usuário requisitante cancelar ou alterar demandas antes da execução desta por parte da CONTRATADA.
- l) O sistema deverá permitir a alocação de demandas para mais de um executor;
- m) O sistema deverá manter os seguintes registros para cada ordem de serviço: identificação do projeto ou demanda, data e hora de abertura do chamado, início e término do atendimento, identificação e resolução do escopo, documentação da solução, status, recursos alocados e outras informações pertinentes;
- n) O sistema deverá ter funcionalidade de consulta consolidada e detalhada das informações;
- o) O sistema deverá calcular os indicadores de nível de serviço, permitindo a justificativa de cada item e o aceite/rejeite do fiscal do contrato;
- p) O sistema deverá mostrar o quadro de alocação dos recursos por projeto e demanda;
- q) O sistema deverá permitir ao fiscal do contrato aprovar as demandas para faturamento;

r) Durante o período de vigência do contrato, o sistema deverá conter funcionalidade para exportação de base de dados histórica de todas as solicitações de serviços, planos de trabalho, ordens de serviços, atividades, produtos, saldos de UST e outros elementos inerentes aos serviços prestados. A exportação da base histórica deverá estar disponível formato de **arquivo texto** e **CSV**. Outros formatos previamente acordados entre as partes poderão ser utilizados;

s) O sistema deverá ser capaz de exportar seus dados em formato compatível com a Sistema **OTRS (versão 6.0)** existente no TRE-RR;

t) As informações da base de dados incluída na ferramenta são de propriedade exclusiva do TRE-RR e jamais poderão ser compartilhadas ou acessadas por terceiros sem a anuência do TRE-RR. A não observância desta cláusula implicará em sanções previstas no contrato.

u) O sistema deverá ser capaz de permitir a emissão de relatórios diários e/ou mensais para o controle de todas as solicitações abertas e encaminhadas pela CONTRATANTE;

v) O sistema deverá permitir a emissão das Ordens de Serviço e Termos de Aceite;

w) O sistema deverá ser capaz de gerir e garantir que os níveis de serviços de atendimento sejam monitorados, de forma que o tempo de atendimento de uma solicitação comece a ser contado a partir do envio da mesma pelo usuário solicitante e seja finalizado no momento de fechamento da solicitação no sistema, sendo interrompido apenas nas situações abaixo:

- Na necessidade de informações adicionais do usuário solicitante e fundamentais para o atendimento da solicitação encaminhada;
- No momento de validação/homologação da solução pelo usuário solicitante do serviço.
- Nos casos em que a solicitação for encaminhada fora do horário padrão de funcionamento do Tribunal, isto é, fora da faixa contida entre às 08:00hs e 17:00hs em dias úteis, o tempo de atendimento será interrompido e retomado às 08:00hs do primeiro dia útil subsequente;
- Nos casos em que a solicitação for encaminhada aos sábados, domingos ou feriados, casos estes em que o tempo de atendimento começará a ser contado a partir das 08:00h do primeiro dia útil subsequente.
- Quando tratar-se de uma solicitação emergencial, o tempo de atendimento será iniciado a partir da aprovação/não aprovação da emergência pelo aprovador da área solicitante.

y) Após a assinatura do contrato, a qualquer tempo, a equipe técnica do TRE-RR poderá solicitar ajustes e/ou modificações de forma a adequá-lo às suas necessidades.

4.3.2 - A LICITANTE vencedora no processo licitatório, após ser convocada pela CONTRATANTE, deverá disponibilizar em até 10 (dez) dias úteis, a Ferramenta de Acompanhamento das Ordens de Serviço no ambiente do TRE-RR para homologação. Caso a LICITANTE não apresente o referido Sistema no prazo de 10 (dez) dias, estará desclassificada do processo licitatório, sendo convocada a próxima LICITANTE na ordem da classificação.

4.3.3 - O Sistema será submetido à avaliação e homologação da equipe técnica do TRE-RR, que terá 5 (cinco) dias úteis para homologá-lo em conformidade às exigências mencionadas neste Termo de Referência. Em caso de não homologação, a LICITANTE será desclassificada do processo licitatório e a

próxima LICITANTE de menor proposta será convocada.

4.3.4 - A ferramenta de acompanhamento de Ordens de Serviço e de abertura de Chamados poderá ser customizada para que esteja em conformidade aos fluxos de tarefas do Tribunal, ou de acordo com necessidades futuras de melhoria, ou ainda para correções necessárias em funcionalidades disponíveis. Estas alterações não DEVERÃO ensejar novos custos para o TRE-RR.

4.3.5 - A CONTRATADA pode desenvolver novas funcionalidades na ferramenta ou ainda fornecer uma nova versão da ferramenta, contudo as alterações e novas versões da ferramenta deverão ser submetidas para teste e aprovação do TRE-RR.

4.3.6 - A CONTRATADA deverá disponibilizar além do ambiente de produção, um ambiente de homologação, que servirá de ambientes de teste para o TRE-RR homologar as alterações de funcionalidades bem como o envio de novas versões do software.

4.3.7 - Quaisquer custos relativos à esta ferramenta deverão estar inclusos no serviço contratado, não ensejando qualquer cobrança adicional por parte da CONTRATADA.

4.4 - Dos Deslocamentos

4.4.1 - Quanto aos deslocamentos, compete à CONTRATADA:

4.4.1.1 - Adotar as providências para a execução de serviços em local diferente daquele de alocação comum da categoria de serviços, considerando-se a necessidade de deslocamento de técnicos de suporte a infraestrutura para os Cartórios Eleitorais do TRE-RR, nos casos de mudança de cenário, como por exemplo: suporte e capacitação de usuários em outras localidades, suporte a mudança de endereço de unidades do TRE, levantamento de requisitos e viabilidades em vistorias técnicas, participação de testes em campo ou simulados, preparação de ambientes para o Cadastramento Biométrico em Cartórios e Postos Eleitorais, entre outros. Deste modo, o **ANEXO VIII** exibe modelo de autorização de viagem a ser expedido pelo CONTRATANTE.

4.4.1.2 - O TRE-RR emitirá uma AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM, informando que a contratada deverá adotar as providências para o deslocamento dos seus profissionais.

4.4.1.3 - Visando a agilização da AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM, a CONTRATADA deve disponibilizar canais de comunicação (telefone fixo e e-mail), para os seus colaboradores poderem solicitar a compra das passagens, reserva de hotel e reembolso de diárias, no período de segunda-feira a sexta-feira de 8:00h às 20:00h.

4.4.1.4 - A Contratada deverá arcar com as despesas de deslocamentos e diárias de seus funcionários, para posterior ressarcimento do TRE-RR.

4.4.1.4.1 - É responsabilidade exclusiva da contratada o repasse de valores correspondentes às diárias aos funcionários, bem como emissão dos bilhetes de passagens, quando houver.

4.4.1.4.2 - O reembolso à Contratada ocorrerá no mês subsequente ao do término da viagem por meio de apresentação de ofício de solicitação de reembolso.

4.4.1.5 - A Contratada deverá comprovar os deslocamentos apresentando para cada viagem realizada os seguintes documentos:

a) Formulário de Autorização de Viagem aprovado;

- b) Bilhete de Passagem emitida;
- c) Para deslocamentos, se for o caso, apresentar os comprovantes de embarque (e-ticket, etc.);
- d) Relatório de viagem com as atividades realizadas no período de deslocamento e aprovado pela fiscalização técnica;
- e) Relatório de diárias relacionando as despesas referentes às diárias do deslocamento;
- f) Comprovante de diárias relacionando as datas, pagamentos e Transferências efetuadas.

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

4.4.1.5.2 - A fiscalização do contrato poderá a qualquer tempo verificar se os valores praticados estão dentro do previsto e do razoável.

4.4.1.6 - Caso o deslocamento seja realizado em veículo do TRE-RR, a CONTRATADA fica dispensada de apresentar a passagem referente ao trecho do deslocamento.

4.4.1.7 - A CONTRATADA deverá considerar as quantidades estimadas e os valores abaixo para efeito de pagamento de diárias, cujo valor é o mesmo para ano eleitoral e não eleitoral.

4.4.1.7.1 - O Valor da diária é fixo, e não deve ser alterado na proposta e na disputa da licitação.

4.4.1.8 - Para indenizar as despesas com hospedagem, alimentação e locomoção urbana dos profissionais, será paga diária no valor de R\$ 202,00 (duzentos e dois reais), para municípios com menos de 200 mil habitantes, correspondente a 60% (sessenta por cento) da menor diária paga ao servidor público da Justiça Eleitoral de Roraima (vide Tabela), conforme Portaria TSE nº 247, de 16/03/16, com o desconto do valor diário de VA/VT que seria devido ao trabalhador (aproximadamente R\$ 24,00). Dessa forma, cada técnico deve receber o valor líquido de R\$ 202,00 por cada diária inteira e R\$101,00 para cada meia diária.

4.4.1.9 - De igual forma, para municípios com mais de 200 mil habitantes, a indenização das despesas com hospedagem, alimentação e locomoção urbana dos profissionais será no valor de no valor de R\$219,00, correspondente a 65% (sessenta e cinco por cento) da menor diária paga ao servidor público da Justiça Eleitoral (vide Tabela), conforme Portaria TSE nº 247, de 16/03/16, com o desconto do valor diário de VA/VT que seria devido ao trabalhador (aproximadamente R\$ 24,00). Dessa forma, cada técnico deve receber o valor líquido de R\$ 219,00 por cada diária inteira e R\$109,50 para cada meia diária.

4.4.1.10 - A tabela a seguir demonstra a memória de cálculo para diárias com base no referencial histórico (ref. execução CTO TSE 16/2015) para ano eleitoral e não eleitoral.

	Valor Referência - Portaria TSE nº 247	Percentual	Valor de referência diária	Qtde. Estimada de diárias (12 meses)

Municípios com mais de 200 mil habitantes	R\$ 336,00	65%	R\$ 219,00	50
Municípios com menos de 200 mil habitantes	R\$ 336,00	60%	R\$ 202,00	100

5. Requisitos de Qualidade e Segurança

5.1 - São requisitos exigidos da CONTRATADA com relação ao Padrão de Qualidade dos Serviços:

5.1.1 - As tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (IT Infrastructure Library), ISO 20.000, COBIT e nas boas práticas preconizadas pelo PMBOK (Project Management Base of Knowledge).

5.1.2 - De acordo com a complexidade da tarefa a ser executada, *Quadro 03 - Composições Unitárias das TAREFAS - Análise de Viabilidade da Contratação - evento SEI: 0474795*, será exigida a participação de profissionais certificados nas ferramentas e tecnologias utilizadas nas atividades das Ordens de Serviços.

5.1.3 - Os cursos e certificações que serão exigidos de profissionais da contratada estão listados no **ANEXO III - RELAÇÃO DE CURSOS E CERTIFICAÇÕES**, e deverão ser comprovadas pela CONTRATADA quando da execução de Ordem de Serviço que as exigirem, devendo ser anexada cópia da certificação na Ordem de Serviço correspondente, sempre que solicitado pelo demandante.

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

5.1.5 - Manter, durante todo o período de vigência do ajuste, todas as condições exigidas para a habilitação.

5.1.6 - Fornecer toda a mão-de-obra qualificada para a execução dos trabalhos de infraestrutura e em quantidade suficiente para atender às Ordens de Serviço abertas.

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

5.1.8 - Corrigir todos os serviços que não forem considerados satisfatórios pelo DEMANDANTE ou FISCAL TÉCNICO, mediante justificativa, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas nas Ordens de Serviços e Níveis de Qualidade fixados.

5.1.9 - Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do TRE-RR, observando sempre os critérios de qualidade.

5.2 - São requisitos exigidos com relação à Política de Segurança da Informação do TRE-RR:

5.2.1 - A CONTRATADA deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pelo TRE-RR.

5.2.2 - Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse do TRE-RR ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato devendo orientar seus empregados nesse sentido.

5.2.3 - Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas

após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do TRE-RR.

5.2.4 - O pedido de afastamento será motivado e justificado pelo TRE-RR.

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

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

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

5.2.8 - Os técnicos da contratada deverão assinar termo de confidencialidade (modelo disponível no **ANEXO V - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**) antes de iniciar suas atividades junto ao TRE-RR.

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

5.3 - Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas ao processo de implementação, no ambiente do TRE-RR, dos mecanismos de criptografia e autenticação:

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

5.3.2 - Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo TRE-RR, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

5.4 - Para que a CONTRATADA atenda aos requisitos exigidos com relação à Política de Controle de Acesso, deverá:

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

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

5.4.3 - Informar e solicitar ao FISCAL TÉCNICO do TRE-RR, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos recursos desvinculados da prestação de serviços com o TRE-RR.

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

5.5 - São requisitos mínimos exigidos da CONTRATADA com o objetivo de aperfeiçoamento do processo de Metodologia e Padronização:

5.5.1 - Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços, padronizados pelos templates para cada tipo de documentação ou processo operacional.

5.5.2 - Realizar as recomendações necessárias aos seus funcionários, de modo a assegurar a padronização desejada na execução do serviço.

5.5.3 - Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal

das atividades do TRE-RR em horário de seu expediente normal.

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

5.5.5 - Comunicar às unidades do TRE-RR responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido.

5.5.6 - Responder, por escrito, no prazo máximo de 48 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitado pelo TRE-RR.

5.5.7 - Selecionar e treinar adequadamente os recursos técnicos alocados para prestação dos serviços.

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

5.5.9 - Colocar seu corpo técnico à disposição do TRE-RR para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado.

5.5.10 - Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pelo demandante, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.

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

5.5.12 - Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pela fiscalização do contrato.

5.5.13 - Comunicar ao TRE-RR, dependendo do local da prestação do serviço, por escrito, qualquer anormalidade verificada na entrega das tarefas e prestar ao TRE-RR os devidos esclarecimentos, sempre que solicitados.

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

5.5.15 - Prestar, de imediato, todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização do TRE-RR no que diz respeito ao cumprimento do objeto contratado.

5.6 - São requisitos exigidos da CONTRATADA com relação às Normas Gerais dos Recursos contratados:

5.6.1 - A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor do TRE-RR na execução dos serviços contratados, nos termos do que estabelece o Art. 9º. Inciso III, da Lei nº 8.666/93, sob pena de imediata rescisão contratual.

5.6.2 - Alocar, mediante abertura de ordem de serviço específica do TRE-RR, um profissional (sendo admitido substitutos), sem custo adicional à Contratante, com especialidade em gerência de projetos e serviços de tecnologia de infraestrutura de TI, doravante denominado de **GERENTE TÉCNICO**, que deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão **TÉCNICA** do contrato dentro do TRE-RR, a execução e coordenação dos serviços. O Gerente Técnico poderá exercer a função de preposto.

5.6.3 - O GERENTE TÉCNICO ou seu substituto deverá estar disponível para comparecer às dependências do TRE-RR, nos dias úteis, e acessível por contato telefônico em qualquer horário, inclusive em feriados e finais de semana.

5.6.4 - O GERENTE TÉCNICO deverá acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor.

5.6.5 - O GERENTE TÉCNICO deverá assegurar que as determinações do TRE-RR sejam disseminadas junto à CONTRATADA com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução das Ordens de Serviços.

5.6.6 - O GERENTE TÉCNICO deverá informar ao TRE-RR, dependendo do local da prestação do serviço, por escrito, problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços.

5.6.7 - O GERENTE TÉCNICO deverá executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados.

5.6.8 - O GERENTE TÉCNICO deverá acompanhar e manter-se atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas.

5.6.9 - O GERENTE TÉCNICO deverá atender às instruções do TRE-RR quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências do Tribunal Eleitoral.

5.6.10 - Apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pelo respectivo Tribunal Eleitoral, para fins de execução dos serviços contratados.

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

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

5.6.13 - Fornecer todos os materiais necessários à perfeita instalação, execução e funcionamento de suas atividades.

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

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

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

5.6.16 - A CONTRATADA assumirá, sem que haja responsabilização do TRE-RR, todos os encargos, tributos e multas relativos a execução do contrato, devendo:

5.6.17 - Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus recursos técnicos, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados nas Ordens de Serviços.

5.6.18 - Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência do TRE-RR.

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

5.6.20 - Assumir a responsabilidade por todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais que o TRE-RR for compelida a responder por força desta contratação.

6. Modelo de execução do objeto

6.1 - A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela gestão do contrato e pela atestação dos resultados esperados dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a CONTRATADA é responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários.

6.1.1 - Os serviços serão realizados predominantemente na Sede do Tribunal Regional Eleitoral de Roraima e dos Cartórios Eleitorais da capital, quando for o caso.

6.1.2 - Mediante necessidade expressa do TRE-RR, os serviços poderão ser realizados em outras localidades, tais como Cartórios Eleitorais, Postos de Atendimento ao Eleitor, juntas apuradoras e outros ambientes de trabalho do TRE-RR, ou onde a Justiça Eleitoral venha a executar suas atividades dentro do Estado de Roraima.

6.1.3 - Na eventualidade de realização de serviços em localidade distinta daquela onde costumeiramente os serviços são prestados, será concedido à CONTRATADA o direito de reembolso de passagens e diárias, conforme previsto na Seção DOS DESLOCAMENTOS, do presente Termo de Referência.

6.1.4 - A CONTRATADA deverá considerar o horário de 8h às 18hs como horário normal de expediente, para os dias úteis, no TRE-RR (Sede) quanto nos Cartórios Eleitorais.

6.1.4.1 - A prestação dos serviços estabelecidos neste Termo de Referência, ocorrerá de segunda a sexta-feira, no horário de funcionamento do Tribunal, compreendido entre 8h às 18h, devendo a contratada observar a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da(s) categoria(s).

6.1.4.2 - Em caso de necessidade, poderá ser necessária a prestação de serviços em períodos diversos ao do expediente do TRE-RR, a exemplo do período eleitoral e manutenções preventivas e/ou programas da Justiça Eleitoral.

6.1.5 - Em função das Políticas de Segurança da Informação aplicadas pela CONTRATANTE, os serviços que exigirem intervenção presencial serão executados em área destinada para a CONTRATADA.

6.1.6 - As tarefas definidas na tabela de tarefas serão consideradas como aceitas pela CONTRATADA no ato da assinatura do contrato.

6.1.7. Para fins de prestação de serviços em anos eleitorais, a CONTRATADA deverá considerar o horário de 7h às 22hs como horário de expediente, para os dias úteis e feriados, tanto no TRE-RR (Sede) quanto nos Cartórios Eleitorais.

6.2 - O modelo de prestação de serviços será do tipo por linha de produção, devendo as demandas e serviços estarem previstos em Tarefas (constante do **ANEXO II – RESUMO DA TABELA DE TAREFAS**), que especificam as atividades a serem executadas pela CONTRATADA, seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento da CONTRATANTE.

6.3 - A fim de uniformizar o entendimento sobre os termos utilizados, seguem as definições:

6.4 - TAREFAS - são os processos, contemplando as definições das entregas a serem feitas, dos resultados esperados, dos níveis de qualidade exigidos e das condições de glosa para o caso de não atendimento. Para sua execução, deve haver previamente a solicitação por meio do preenchimento de uma Ordem de Serviço - OS, na qual será identificada o demandante que também avaliará a sua conclusão.

6.5 - As ATIVIDADES são as etapas de trabalho que conduzem à execução das tarefas. São valoradas em função do seu nível de complexidade e do seu esforço médio (tempo) para execução. Devem ser executadas de acordo com critérios, padrões,

normas e procedimentos operacionais adotados pela CONTRATANTE.

6.6 - Os INDICADORES de avaliação de resultados/qualidade e suas respectivas metas foram definidos de acordo com a natureza e as características de cada serviço, e expressos em unidade de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas e/ou minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos;

6.7 - A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes;

6.8 - Os primeiros 12 (doze) meses após o início da execução dos serviços serão considerados como período necessário à estabilização da prestação do serviço, durante o qual os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido. Esta flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:

6.8.1 - Para o 1º (primeiro) semestre de execução: atingir, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 25% (vinte e cinco por cento);

6.8.2 - Para o 2º (segundo) semestre de execução: a CONTRATADA deverá atingir 100% (cem por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos não serão dilatados;

6.9 - Em caso de prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização;

6.10 - A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivas metas de qualidade de serviços poderão ser revistos, com anuência das partes, mediante evidências de sua impropriedade.

6.11 - Eventuais mudanças serão previamente discutidas, com vistas a garantir a melhor execução do objeto, sem acarretar em ônus desnecessários às partes.

6.12 - Após o período de estabilização, a CONTRATADA poderá propor os ajustes que entender pertinentes em correspondência às demandas e projetos do Tribunal, devendo, especialmente no caso de redução do quadro, apresentar à CONTRATANTE justificativa que embase a iniciativa.

6.13 - Quando houver necessidade de realização de uma tarefa cujo processo ainda não houver sido previamente definido, deverá ser realizada inclusão de novas tarefas, integrando-a tabela referenciada no Anexo II e Tabela de Composições Unitárias correspondente, devendo atender aos seguintes quesitos:

6.13.1 - Tipo e Numeração Sequencial da Tarefa. Deverão ser classificadas como Rotineiras, de Suporte Técnico ou de Demandas.

6.13.2 - Nome Identificador e Objetivo da Tarefa. Definição de um título para a tarefa e descrição de seu objetivo.

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

6.13.4 - Resultados esperados, qualidade do produto e estimativa mínima e máxima de glosas a ser aplicada para cada nível de qualidade exigido.

6.13.5 - Premissas de avaliação e de aplicação das glosas.

6.13.6 - Assinatura e responsabilização do demandante.

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

6.13.8 - Assinatura de aprovação do Fiscal.

6.13.9 - Assinatura de autorização do Gestor do Contrato.

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

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

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

6.17 - A expectativa de ocorrência dos apostilamentos para inserção ou alteração de tarefas é trimestral.

6.18 - As tarefas, depois de inseridas na tabela, não poderão ser excluídas em nenhuma hipótese, até a extinção do contrato, podendo apenas ser desconsiderada para emissão das Ordens de Serviços.

6.19 - No caso de desconsideração de uma Tarefa pelo TRE-RR, o custo restante previsto para sua realização será redimensionado para novas tarefas da Tabela independentemente dos tipos de tarefas, mantendo a expectativa de consumo prevista contratualmente.

6.20 - A expectativa de consumo de USTs contratadas tem cunho global, podendo ser utilizada tanto em atividades rotineiras, quanto de suporte ou demanda, respeitando-se o total de UST previstas em contrato.

6.21 - Em todas as Ordens de Serviços deverão ser definidas as datas de início e final de entrega do produto.

6.22 - Os prazos que a contratada terá para início de execução da Ordem de Serviço serão:

6.22.1 - 10 (dez) dias úteis, para a primeira demanda oriunda do contrato, a contar do recebimento da Ordem de Serviço.

6.22.2 - 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da Ordem de Serviço, para as Ordens de Serviços Rotineiras, Suporte e Demanda.

6.22.3 - 1 (um) dia corrido, contados do recebimento da Ordem de Serviço, para as Ordens de Serviços de Demanda com características emergenciais.

6.22.4 - As Ordens de Serviços do tipo Rotineiras ou Demanda deverão ter as atividades enquadradas em quaisquer das Tarefas previstas neste instrumento, seguindo as tipologias abaixo:

6.22.4.1 - Rotineiras - atividades que tem periodicidade definida para execução.

6.22.4.2 - Por Demanda – atividades previstas para serem realizadas, mas que dependem de emissão de Ordem de Serviço específica.

6.23 - As Ordens de Serviços do tipo Suporte referem-se às atividades de atendimento a usuários e execução de serviços em equipamentos de DataCenter ou de implantação de infraestrutura, que exigem atendimento imediato, programado pelo demandante e/ou pessoal de plantão, podendo ser emitidas na forma do modelo

correspondente do ANEXO IV - MODELO DE OS ou por solicitação direta dos aplicativos e sistemas de controles adotados pelo TRE-RR.

6.24 - As Ordens de Serviços do Suporte deverão ter citadas as Tarefas demandas e a quantidade de execuções de cada Tarefa prevista para realização no período, devendo a Contratada respeitar os procedimentos e padrões de execução definidos pelas atividades detalhadas na Tarefa.

6.25 - Também serão considerados como Ordens de Serviços de Suporte, para execução direta pela CONTRATADA, após triagem e atendimento dos procedimentos existentes:

6.25.1 - Chamados ou solicitações de suporte e serviços, de usuários ou técnicos do TRE-RR, encaminhados automaticamente por sistemas informatizados de abertura e gestão de chamados.

6.25.2 - Solicitações de serviços efetuadas pela equipe técnica de infraestrutura, registradas em sistema de abertura e gestão de chamados, consideradas como de caráter emergencial.

6.25.3 - Determinação de serviços de suporte e/ou manutenção, encaminhadas através de sistema de abertura e gestão de chamados.

6.25.4 - Determinação de instalação ou desinstalação de equipamentos físicos, encaminhadas através de sistema de abertura e gestão de chamados, respeitados o fluxo de aprovação e autorização.

6.25.5 - Outros procedimentos de controles adotados pelo TRE-RR poderão ser repassados à CONTRATADA, após ajustamento do processo operacional, e com a anuência desta.

6.26 - As Ordens de Serviços deverão ter, no mínimo, os atributos previstos no **ANEXO IV - MODELO DE OS**, e conter todas as especificações de softwares e hardwares necessários para confecção e entrega dos produtos demandados.

6.27 - Os chamados de suporte prestados aos usuários serão abertos pelos próprios usuários diretamente com a Central de Serviços de TI, ou por equipes técnicas do TRE-RR e repassados para as equipes de suporte da CONTRATADA. Não será aceito nem computado nenhum chamado aberto pela própria equipe da CONTRATADA, mesmo que executado a contento e dentro dos padrões de qualidade definidos contratualmente.

6.27.1 - Em casos excepcionais, na impossibilidade de abertura do chamado pela equipe técnica do TRE/RR, será autorizado à CONTRATADA a abertura e execução, devendo o demandante autorizador efetuar o termo de aprovação e justificativa para efeito de pagamento.

6.27.2 - Os chamados deverão ser analisados pela CONTRATADA e encaminhados à área responsável do TRE-RR quando necessitarem de aprovação para execução ou quando não atenderem aos seus requisitos de competência contratados.

6.28 - Todos os problemas técnicos registrados serão controlados por sistema de abertura e gestão de chamados do TRE-RR, com concessão plena de acesso à CONTRATADA, para efeito de registro dos andamentos, acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura.

6.29 - Todos os serviços demandados deverão ser executados pela CONTRATADA somente após a emissão de Ordens de Serviços, com a obrigatória autorização do TRE-RR por meio de fiscal do contrato formalmente designado e em concordância com os processos e procedimentos técnicos definidos pelo demandante.

6.30 - A obrigação de execução ocorrerá quando a CONTRATADA receber a Ordem de Serviço, correspondente a uma Tarefa existente no Catálogo de Tarefas mantido pelo TRE-RR e atender aos seguintes requisitos:

6.30.1 - Referência do número da Tarefa na Ordem de Serviço.

6.30.2 - Definição do período inicial e final de execução da demanda.

6.30.3 - Especificação detalhada das atividades no caso de tarefas de uso genérico para produtos semelhantes.

6.30.4 - Custo final da Ordem de Serviço, em conformidade os valores estipulados na Tarefa.

6.30.5 - Assinaturas de solicitação do demandante, aprovação do fiscal e autorização do gestor do contrato.

6.31 - Caso a contratada não concorde com os prazos estabelecidos na Ordem de Serviço, deverá apresentar pedido de alteração do prazo devidamente justificado.

6.32 - Após execução das Atividades, a CONTRATADA deverá devolver a Ordem de Serviço ao demandante, devidamente assinada, para que seja avaliada e aprovada a qualidade do serviço realizado e do produto entregue.

6.33 - Ao receber a devolução da Ordem de Serviço da CONTRATADA, deverá o demandante preencher o Relatório de Serviços e encaminhar ao Gestor Operacional com as autorizações e observações necessárias.

6.34 - Caso a CONTRATADA não consiga executar a Ordem de Serviço conforme as condições das demandas, deverá comunicar ao fiscal por escrito e com antecedência, justificando os fatos e motivos que impedem sua execução, cabendo ao gestor acatar ou não a justificativa.

6.35 - Para os novos serviços implantados ao longo da vigência contratual, a CONTRATADA se obriga a apresentar a certificação do recurso exigido em, no máximo, 60 (sessenta) dias da comunicação de necessidade informada pelo TRE-RR.

6.36 - Para execução de Ordens de Serviços de novas implantações em que forem necessários a readequação dos recursos técnicos da CONTRATADA, será definido o início de execução da primeira Ordem para um prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos e não inferior a 30 (trinta) dias corridos, possibilitando à mesma, tempo para readaptação do seu quadro técnico.

6.37 - As Ordens de Serviços que demandam manutenções preventivas, implantações ou alterações da estrutura instalada deverão ser executadas, prioritariamente, fora do horário normal de expediente em dias úteis, ou em finais de semana (período extraordinário), e após agendamento e autorização do fiscal do TRE-RR para realização das atividades. **O TRE-RR estima que 10% das UST sejam realizadas em período extraordinário.**

6.38 - Para adequação dos serviços ou da qualidade de prestação de alguma tarefa, serão estabelecidos procedimentos documentados e assinados entre as partes, permitindo assim novo direcionamento quanto aquelas atividades.

6.38.1 - O documento que definirá esses procedimentos será denominado de **APO – Acordo de Procedimentos Operacionais**, e deverá receber numeração sequencial para que possa ser referenciado nas Ordens de Serviços ou documentações de alertas e/ou estatísticas.

7. Modelo de Gestão

I - Papéis e Responsabilidades

7.1 - O DEMANDANTE do serviço será responsável por:

7.1.1 - Emitir Ordens de Serviços e encaminhá-las ao FISCAL TÉCNICO, para avaliação, com antecedência mínima de:

I) 7 (sete) dias para as Ordens de Serviços Rotineiras, Suporte e Demanda;

II) 1 (um) dia para as Ordens de Serviços de Demanda com características emergenciais.

7.1.2 - Observação: As Ordens de Serviços do tipo “Suporte” poderão ter seus quantitativos de UST estimadas para o mês com base na média de consumo dos meses anteriores, podendo ter seu fechamento final com

resultados menores ou maiores que o expresso na demanda.

7.1.3 - Avaliar, quantificar e aprovar os serviços de suporte realizados pela CONTRATADA, demandados pelos sistemas internos, resumindo os resultados no Relatório de Serviços.

7.1.3.1 - Caso se trate de atividade de urgência, deverá comunicar ao Fiscal e encaminhar a Ordem de Serviço diretamente para o GERENTE TÉCNICO.

7.1.4 - Supervisionar a execução e implantação dos produtos objetos das Ordens de Serviços.

7.1.5 - Checar e aprovar os relatórios de serviços encaminhados pela CONTRATADA.

7.1.6 - Analisar a qualidade dos serviços realizados pela CONTRATADA e aplicar as glosas quando não atendidos os padrões exigidos.

7.1.7 - No caso de proposta de glosa, anexar os documentos comprobatórios do não atendimento às exigências.

7.1.8 - Emitir os Relatórios de Atividades das Ordens de Serviços de sua responsabilidade e encaminhá-las ao Fiscal no primeiro dia útil do mês subsequente.

7.1.9 - Haverá um ou mais DEMANDANTES pelo TRE-RR, não sendo exigida nomeação formal.

7.2 - O FISCAL do contrato será responsável por:

7.2.1 - Determinar as datas e os horários para realização das manutenções, em acordo com a área demandante, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários.

7.2.2 - Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da CONTRATADA ao Fiscal do Contrato.

7.2.3 - Receber as Ordens de Serviços dos DEMANDANTES, avaliar a compatibilidade contratual, registrar, autorizar a execução e encaminhar ao Fiscal ADMINISTRATIVO para aprovação

7.2.4 - Consolidar mensalmente, emitir e encaminhar os Relatórios de Serviços após recebimento dos relatórios emitidos pelos Demandantes.

7.2.4.1 - Redutores serão aplicados sobre o custo mensal devido, conforme estabelecido no Nível Mínimo de Serviço

7.2.4.2 - Redutores previstos no Nível Mínimo de Serviço serão calculados por item avaliado, aplicados cumulativamente para cada resultado não atendido.

7.2.4.3 - A aplicação de redutores não substituirá eventuais penalizações administrativas.

7.2.5 - Analisar e verificar se o Nível Mínimo de Serviço contratado foi alcançado e propor aplicação dos redutores estipuladas para cada caso.

7.2.6 - Encaminhar os Relatórios de Serviços consolidados ao Fiscal do Contrato até o 2º (segundo) dia útil subsequente ao mês de referência.

7.2.7 - Haverá um ou mais FISCAIS TÉCNICOS pelo TRE-RR, nomeados formalmente.

7.3 - O FISCAL ADMINISTRATIVO do contrato será responsável por:

7.3.1 - Exigir da CONTRATADA, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação previstas no ato convocatório.

7.3.2 - Atestar e encaminhar cópia do Relatório Mensal Consolidado ao PREPOSTO para conhecimento e emissão da fatura até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente.

7.3.3 - Atestar a fatura encaminhada pela CONTRATADA, em até 2 (dois) dias úteis contados do recebimento da fatura, e enviar, juntamente, com as Ordens de Serviços e os Relatórios de Atividades, à área administrativa para providências.

7.3.4 - Autorizar a aplicação dos redutores propostos pelo DEMANDANTE e pelo FISCAL TÉCNICO.

7.3.5 - Encaminhar a documentação comprobatória de penalizações ou multas administrativas para os setores responsáveis e solicitar providências.

7.3.6 - Haverá um ou mais FISCAIS ADMINISTRATIVOS no TRE-RR, nomeados formalmente.

II. Aprovação e Atestação Técnica

7.4 - A Ordem de Serviço somente poderá ser encerrada quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e devidamente aceita pelo demandante, aprovada por FISCAL TÉCNICO e atestada pelo FISCAL ADMINISTRATIVO.

7.5 - Antes do fechamento de cada Ordem de Serviço a CONTRATADA consultará o DEMANDANTE da tarefa, que avaliará e aprovará o serviço realizado.

7.6 - Caso a Ordem de Serviço seja encerrada pela CONTRATADA sem anuência do DEMANDANTE ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, será reaberta e os prazos serão contados em continuidade ao expresso inicialmente na abertura original do chamado e/ou Ordem de Serviço, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

III. Ateste, Faturamento e Pagamento

7.7 - O pagamento referente à entrega dos serviços será efetuado após conclusão e recebimento mensal, mediante entrega de fatura da CONTRATADA, relatório mensal consolidado e devidamente atestados pelo Gestor do Contrato.

7.8 - Os Relatórios de Atividades preenchidos pelos demandantes, fiscalizado e consolidado pelo FISCAL TÉCNICO, atestados pelo FISCAL ADMINISTRATIVO e anexados à fatura emitida pela CONTRATADA, com o aceite, serão parte integrante do faturamento.

7.9 - Para todas as propostas de glosas deverão ser anexadas documentações comprobatórias de não atendimento dos resultados exigidos e dos padrões de qualidade acordados.

IV. Qualidade das entregas, suporte e serviços

7.10 - Para execução do contrato e atendimento das tarefas demandadas, deverá a CONTRATADA atender as condições abaixo e aos níveis mínimos de serviços definidos neste termo de referência.

7.10.1 - Ordens de serviço específicas poderão ser abertas visando atender a desempenho de redes e sistemas no período entre 18h e 8h, consoante necessidade do TRE-RR como, por exemplo, período final de alistamento, candidaturas, filiação partidária, dentre outros.

7.10.2 - Prestar suporte à equipe de atendimento, prioritariamente, entre 8h e 18h

em dias úteis.

7.10.3 - Suporte e manutenção emergencial, podendo ser acionado para atendimento de acordo com os níveis de prioridades, nas mesmas condições do monitoramento de ambiente.

7.11 - Manutenções programadas deverão ser executadas preferencialmente fora dos horários normais de expediente, ou seja, pela madrugada ou em feriados e finais de semana, e de acordo com a autorização e programação do TRE-RR:

7.11.1 - Encerrar os chamados de suporte a usuários, relatando os serviços executados e o link da documentação utilizado para solução do atendimento.

7.12 - Os chamados de suporte para a equipe de atendimento são priorizados por nível de urgência de solução pelo usuário reclamante e revisado pela equipe técnica de atendimento, não podendo ter sua prioridade reduzida pela equipe da CONTRATADA, e, para a contratação atual, será avaliada como:

7.12.1 - **Alta**, para chamados de suporte presencial para solucionar problemas de usuários da alta gestão, com início de atendimento em até 15 minutos.

7.12.2 - **Normal**, para os demais chamados, com início de atendimento em até 1h.

7.13 - Para efeito de classificação dos problemas de infraestrutura, a equipe de suporte da CONTRATADA, deverá registrar e classificar os problemas e falhas conforme nível de Severidade, nas seguintes condições:

7.13.1 - Severidade **ALTA**, para problemas que afetam de forma crítica os serviços de TI do TRE-RR, causando impactos significativos em seu desempenho, existindo ou não a parada dos serviços.

7.13.2 - Severidade **MÉDIA**, para problemas que não causam impacto significativo sobre a produtividade ou disponibilidade dos serviços de TI do TRE-RR.

7.13.3 - Severidade **BAIXA**, para problemas que exigem ações para esclarecimento de dúvidas, monitoração de serviços, execução ou acompanhamento de rotinas, relacionadas aos serviços de TI do TRE-RR.

7.14 - Para tratamento dos problemas classificados como de severidade ALTA, deverá atender as seguintes condições:

7.14.1 - A CONTRATADA deverá iniciar o suporte técnico em até 15 minutos após à abertura do chamado ou detecção da falha, e promoverá um esforço concentrado, remotamente e/ou presencialmente, com vistas a aplicar as soluções necessárias em até 2 (duas) horas, contadas a partir do início do atendimento.

7.14.2 - A CONTRATADA deverá efetuar a comunicação ao FISCAL TÉCNICO do TRE-RR, conforme plano de comunicação estabelecido, em até 10 (dez) minutos da ocorrência do problema, para fins de acompanhamento da área responsável pelo TRE-RR.

7.14.3 - Se após as duas 2 (duas) horas iniciais do atendimento o serviço não for restabelecido, a CONTRATADA obrigatoriamente deverá realizar o atendimento localmente, utilizando-se de todos os seus recursos especialistas nas ferramentas causadoras dos problemas.

7.14.4 - O atendimento aos problemas classificados como de severidade ALTA não poderá ser interrompido até a recuperação do funcionamento dos serviços e aplicações envolvidas, mesmo que se estenda por períodos diversos dos iniciados.

7.14.5 - Após restabelecimento do serviço e solução do problema, a CONTRATADA deverá confeccionar o “Relatório de Ocorrências Críticas”, relatando os fatos promotores e falhas detectadas, os efeitos provocados, as soluções e intervenções promovidas, os motivos causadores dos problemas, as sugestões e aplicabilidades necessárias para impedir a reincidência da falha e o “link” da documentação adotada.

7.15 - Para tratamento dos problemas classificados como de severidade MÉDIA, a CONTRATADA deverá atender as seguintes condições:

7.15.1 - A CONTRATADA deverá iniciar o suporte técnico em até 2 (duas) horas após à abertura do chamado ou detecção da falha, e promoverá um esforço concentrado, remotamente e/ou presencialmente, com vistas a aplicar as soluções necessárias em até 4 (quatro) horas, contadas a partir do início do atendimento.

7.15.2 - A CONTRATADA deverá efetuar a comunicação à TRE-RR, conforme plano de comunicação estabelecido, em até 30 (trinta) minutos da ocorrência do problema, caso não seja solucionado neste tempo, para fins de acompanhamento da área responsável pelo TRE-RR.

7.15.3 - Se após as 4 (quatro) horas iniciais do atendimento não tiver sido restabelecido o serviço, a CONTRATADA obrigatoriamente deverá realizar o atendimento localmente, utilizando-se de todos os seus recursos especialistas nas ferramentas causadoras dos problemas.

7.15.4 - Após a correção e solução do problema, a CONTRATADA deverá efetivar o “Registro de Ocorrência”, relatando resumidamente as falhas detectadas e intervenções promovidas, para impedir a reincidência do problema e o “link” da documentação adotada.

7.15.5 - Os problemas técnicos, classificados como de severidade MÉDIA, quando não solucionados no tempo definido, serão automaticamente escalados para nível de severidade ALTA, sendo que os prazos de atendimento e de solução do problema bem como percentuais de multas serão automaticamente ajustados para o novo nível de severidade.

7.16 - Para tratamento dos problemas classificados como de severidade BAIXA, a CONTRATADA deverá atender as seguintes condições:

7.16.1 - Iniciar o suporte técnico em até o primeiro dia útil seguinte à abertura do chamado ou detecção da falha, com vistas a aplicar as soluções necessárias em até 2 (dois) dias úteis, contadas a partir do início do atendimento.

7.16.2 - Após a correção e solução do problema, a CONTRATADA deverá efetivar o Registro de Ocorrência, relatando resumidamente as falhas detectadas e intervenções promovidas, para impedir a reincidência do problema, e a indicação da documentação adotada.

7.16.3 - Caso a documentação técnica adotada e utilizada para solução do problema não exista na base de conhecimento oficial do TRE-RR, a CONTRATADA deverá efetuar sua inserção atendendo todos os requisitos de fichamento adotados.

7.17 - Por necessidade de serviço, o TRE-RR poderá solicitar a escalação de problema para níveis superiores de severidade.

7.18 - Os prazos para solução dos problemas técnicos escalados passam a contar do início novamente. O novo prazo será compatível com a nova severidade.

8. Níveis mínimos de serviço

8.1 - Os níveis de serviços são critérios objetivos definidos pelo Contratante e aceitos pela Contratada, compostos por indicadores e metas para avaliação de serviços críticos relativos aos ambientes tecnológicos, mantendo os níveis de disponibilidade e qualidade de serviços necessários às atividades do TRE-RR.

8.2 - As reduções oriundas do descumprimento de níveis de serviço serão aplicadas a partir do terceiro mês de efetiva prestação de serviços pela contratada. No primeiro e segundo mês, considerando-se a necessidade de adaptação da contratada, a glosa será convertida em advertência.

8.2.1 - Os níveis de serviço serão medidos para cada OS. As reduções serão imputadas sobre o valor da respectiva OS.

8.2.2 - Cada OS conterá indicação dos níveis de serviços aplicáveis ao serviço executado.

8.3 - Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços ou grupos de serviços. Cada indicador será quantificado com valores expressos numa determinada unidade de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, minutos ou segundos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

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

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

8.5.1 - INDICADOR 1: DISPONIBILIDADE

Indicador de disponibilidade

Indicador	Disponibilidade dos Serviços Críticos (Mensal)
Descrição	Os serviços considerados críticos e quaisquer outros que dêem suporte a eles deverão permanecer disponíveis para uso, em regime 24x7, desconsiderando as manutenções programadas.
Serviços Críticos	Acesso à internet (Serviço Proxy), site de intranet do TRE-RR, Sistema Eletrônico de Informações SEI, PJe, PJe Zonas, Serviço de Backup, Infraestrutura DNS, Servidores de Domínio AD, Sistema SGRH Web, Sistema SADP, servidores de arquivos corporativos, servidores de banco de dados, armazenagem corporativa (storages), servidores de aplicação e ambiente de virtualização.
Medição	O acompanhamento será feito através das ferramentas disponíveis, utilizadas pelo CONTRATANTE ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas em comum acordo com a CONTRATADA. A ferramenta de controle predominantemente utilizada pelo TRE-RR é o ZABBIX. Cálculo: $100 * (HTP - HMP - HIT - HIP) / (HTP - HMP - HIT)$. HTP – Horas Totais no Período = Dias do Mês x Horas Dias; HMP – Horas de Manutenção Preventiva; HIP – Horas Indisponíveis no Mês; HIT – Horas Indisponíveis causadas por Terceiros.
Meta	99% de disponibilidade.
Ocorrência	Não cumprimento da disponibilidade estabelecida.
Redutor sobre o valor da OS	0,5% (meio por cento) para cada percentual ou fração menor que a meta definida até o limite de 90%; 1% (um por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida entre o limite de 85% até de 89,99%, cumulativo com o primeiro percentual; 1,5% (um e meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida abaixo do limite de 84,99%, cumulativo com os dois critérios acima, até o limite de 80%.

8.5.1 - INDICADOR 2: PROATIVIDADE

Indicador de proatividade

Indicador	Supervisão e intervenção proativa (Mensal)
Descrição	<p>A manutenção proativa visa detectar com antecedência os possíveis problemas que possam vir a ocorrer devido à necessidade de suporte, como aplicação de “patches”, correções de drivers, ou algum outro dispositivo que possa impactar no desempenho ou disponibilidade dos Sistemas e Infraestrutura suportados pela CONTRATADA, podendo ser visualizados mediante acompanhamento e análise diária de desempenho e produção dos recursos.</p> <p>Deverão ser analisados em tempo real os desempenhos dos serviços críticos monitorados inserindo as requisições de mudança necessárias para proporcionar a continuidade e disponibilidade dos serviços. Diariamente deverão ser analisados os registros internos dos hardwares e softwares para avaliação e detecção de mudanças necessárias, submetendo-os à CONTRATANTE para programação das intervenções que permitirem agendamento.</p> <p>É obrigação da CONTRATADA efetuar as intervenções necessárias em tempo de produção para sanar os erros apresentados nesta fase e que sejam de sua competência. Se as intervenções propostas forem para melhoria de desempenho ou compatibilização de ambiente e permitirem agendamento deverão ser submetidas para aprovação do CONTRATANTE antes de execução.</p>
Medição	<p>O acompanhamento será feito através das ferramentas disponíveis, utilizadas pelo CONTRATANTE ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas em comum acordo com a CONTRATADA. Para análise do de processamento e memória dos Servidores, bem como o desempenho de Bancos de Dados, é utilizada predominantemente pelo TRE-RR a ferramenta de monitoramento ZABBIX. Outras fontes de análise e acompanhamento são os logs dos servidores e dos serviços.</p> <p>O resultado das ocorrências será analisado diariamente pelo CONTRATANTE e classificadas conforme definição da correção aplicada.</p>
Meta	Número de incidente por falta de proatividade <= 4.
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (4 incidentes)
Redutor sobre o valor da OS	<p>0,5% (zero vírgula cinco por cento) para cada incidente superior à meta definida até o limite de 8 incidentes;</p> <p>1% (um por cento) para cada incidente superior a 8 até o limite de 16 incidentes, cumulativo com o primeiro percentual;</p> <p>1,5% (um e meio por cento) para cada incidente superior a 16 até o limite de 28 incidentes, cumulativo com os dois critérios acima</p>

8.5.3 - INDICADOR 3: INCIDENTES

Indicador de incidentes

Indicador	Incidentes que paralise serviços críticos (Mensal)
	Medir a quantidade de ocorrências de incidentes causados pela CONTRATADA em equipamentos e serviços que tenham impacto nos serviços críticos.

Descrição	<p>Serão computados para o indicador de incidentes todas as ocorrências e falhas ligadas com os serviços críticos, inclusive os não ligados diretamente, como cabeamento, controle de acesso, guarda de softwares e mídias, mas que, durante a análise, refletir como fatores causadores da incidência por culpa da CONTRATADA.</p> <p>Não deverão ser computadas as falhas que tiveram seus fatores causadores por intervenções ou atos provocados por outros prestadores ou equipe do CONTRATANTE com ação imediata e que não permitiram análises e ações proativas por parte da CONTRATADA.</p>
Medição	<p>O acompanhamento será feito pela área responsável pelo serviço ou pelo Fiscal do CONTRATANTE que registrará a ocorrência.</p> <p>O registro deverá conter as causas do incidente, informando o fato causador, sendo considerados fator de medição os de erro operacional da CONTRATADA ou os causados por falta de ação proativa comprovadas pelos relatórios modelados.</p>
Meta	Número de incidentes ≤ 2
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (2 incidentes)
Redutor sobre o valor da OS	<p>1% (um por cento) para cada incidente superior a meta até o limite de 4 incidentes;</p> <p>2% (dois por cento) para cada incidente superior a 4 até o limite de 8 incidentes, cumulativo com o primeiro percentual;</p> <p>4% (quatro por cento) para cada incidente superior a 8 até o limite de 11 incidentes, cumulativo com os dois critérios acima.</p>

8.5.4 - INDICADOR 4: COMUNICAÇÃO DE INCIDENTES

Indicador de comunicação de incidentes

Indicador	Número de falhas na notificação de incidências, erros funcionais, quedas de serviços e instabilidade dos recursos (Mensal)
Descrição	Medir a quantidade de falhas quando da notificação de incidentes, erros funcionais, quedas de serviços e instabilidade dos recursos em produção para as equipes do CONTRATANTE.
Medição	<p>O acompanhamento será feito pelo Representante do CONTRATANTE o qual será notificado via SMS ou aplicativo de mensagem conforme definido na Matriz de Comunicação em contraposição com as Ferramentas de Controle.</p> <p>Falhas graves, como paralisação total dos sistemas considerados críticos, deverão ser notificadas em no máximo 10 (dez) minutos.</p> <p>O registro deverá ser feito pela área responsável ou Fiscal do CONTRATANTE no Livro de Ocorrências, sob o título de “Plano de Comunicação” e encaminhado aos gestores para acompanhamento e controle.</p>
Meta	Número de incidentes não notificados no mês ≤ 4 .
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (4 notificações)
Redutor sobre o valor da OS	<p>0,5% (meio por cento) para cada falha de notificação superior a meta até o limite de 10 ocorrências;</p> <p>1% (um por cento) para cada falha de notificação superior a 10 até o limite de 20 ocorrências, cumulativo com o primeiro percentual;</p> <p>2% (dois por cento) para cada falha de notificação superior a 20 até o limite de 28 ocorrências, cumulativo com os dois critérios acima.</p>

8.5.5 - INDICADOR 5: PONTUALIDADE

Indicador de pontualidade

Indicador	Atraso no Prazo de Entrega de Serviços (Mensal)
Descrição	<p>Medir o número de atrasos na execução das demandas de serviços, a falta de fechamento de chamados e solicitações emergenciais definidas pelo CONTRATANTE, bem como dos serviços executados e entregues fora do prazo pela CONTRATADA.</p> <p>Os prazos para execução das demandas, quando previstos em Ordens de Serviços, serão definidos em acordo com a CONTRATADA. Em casos emergenciais e de interesse do CONTRATANTE poderá ser necessário a utilização de recursos extras da CONTRATADA para atendimento.</p> <p>A definição de tempo para execução será feita de forma a atender os padrões de qualidade Certificados, a janela disponível para manutenções e as condições contratuais da prestação dos serviços.</p> <p>Para execução de novas demandas que promovam readaptação dos recursos técnicos da CONTRATADA, deverão ser previstos prazos mínimos para o reenquadramento da mesma.</p>
Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante do CONTRATANTE através do processo de Requisição de Mudanças, Livro de Registro de Ocorrências, Solicitação de Serviços, Sistemas de Controle de Chamados ou das próprias Ordens de Serviços.
Meta	Dias de atraso <= 1
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (1 dias de atraso)
Redutor sobre o valor da OS	<p>0,5% (meio por cento) para cada dia de atraso no início ou na conclusão da OS além da quantidade permitida, até o limite de 2 dias;</p> <p>1% (um por cento) para cada dia de atraso no início ou na conclusão da OS além da quantidade permitida, a partir de 3 dias até o limite de 5 dias, cumulativo com o primeiro percentual;</p> <p>2% (dois por cento) para cada dia de atraso no início ou na conclusão da OS além da quantidade permitida, a partir de 6 dias até o limite de 10 dias, cumulativo com os dois critérios acima;</p>

8.5.6 - INDICADOR 6: AGILIDADE

Indicador de agilidade

Indicador	Número de atrasos para o restabelecimento de serviços (Mensal)
Descrição	<p>Mede o número de vezes que um determinado serviço foi restabelecido em tempo maior que o máximo estabelecido (MTTR – “mean time to recovery”).</p> <p>No caso de sistemas e hardwares que possuam contrato de manutenção com terceiro, deverá ser aberto chamado junto à empresa responsável pela solução e o prazo para resolução do problema só voltará a ser contabilizado após o terceiro encerrar o chamado. Nestes casos a CONTRATADA deverá abrir o chamado, em no máximo, 01 (uma) hora de indisponibilidade do serviço, quando essa ocorrer fora do horário de produção e, em no máximo, 30 (trinta) minutos, quando em horário normal de produção.</p> <p>São considerados para o indicador as interrupções do funcionamento de serviços críticos, não programadas, que necessitem de intervenção</p>

	da CONTRATADA para restabelecimento do serviço. Os prazos definidos para execução serão definidos com a CONTRATADA e/ou considerados pelos históricos de serviços semelhantes.
Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante do CONTRATANTE que receberá mensagem (conforme plano de comunicação) de notificação de falha e de retorno dos serviços, e mediante registro da ocorrência em livro para esse fim, além de outras ferramentas de monitoração disponíveis. MTTR = (TF - TI) - (TT + TR) TF – Hora Final de Disponibilização do Serviço; TI – Hora Inicial da Manutenção; TT – Tempo Destinado ao Suporte de Terceiros; TR – Tempo de Previsto para Realização do Serviço
Meta	MTTR mensal de no máximo 4 horas em relação aos serviços de responsabilidade da CONTRATADA
Ocorrência	Ocorrência máxima de dois eventos cujos valores de MTTR sejam superiores há 4 horas
Redutor sobre o valor da OS	0,5% (meio por cento) para cada atraso superior a meta até o limite de 10 ocorrências; 1% (um por cento) para cada atraso superior a 10 até o limite de 20 ocorrências, cumulativo com o primeiro percentual; 2% (dois por cento) para cada atraso superior a 20 até o limite de 28 ocorrências, cumulativo com os dois critérios acima.

8.6 - Considerações Gerais

8.6.1 - Período de Validação dos Indicadores. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do Contrato, considerando as 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado. Nos dois primeiros meses do contrato, as Glosas serão convertidas em advertências, visando adaptação à sistemática.

8.6.2 - Percentual máximo de glosas. A soma total das glosas aplicadas no acordo de qualidade não deverá ser superior a 50% (cinquenta por cento) do valor da Ordem de Serviço sobre a qual é aplicada.

8.6.3 - Para inclusão de novos serviços críticos no acordo deverá o CONTRATANTE conceder um prazo de 60 (sessenta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução. Durante esse período, as Glosas serão convertidas em advertência.

9. Documentação Exigida

9.1 - Deverá ser exigida comprovação, mediante a apresentação de **atestados de capacidade técnica emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado**, de que possui experiência na prestação de serviços com volume, complexidade tecnológica e operacional, compatíveis com as parcelas de maior relevância abaixo elencadas.

9.1.1 - Atestado(s) de Capacidade Técnica comprovando experiência na prestação de serviços de:

- i) Monitoração, Administração e Suporte de Redes;
- ii) Administração e Suporte a Banco de Dados;
- iii) Suporte a Usuários de Microinformática; e
- iv) Administração de Servidores de Aplicações com volume anual de serviço prestado igual ou superior a 50% do volume anual de serviço atualmente prestado no TRE-RR.

9.1.1.1 - Desta forma as empresas licitantes deverão comprovar para cada um dos seguintes serviços o respectivo volume anual mínimo de serviço prestado:

a) Monitoração, Administração e Suporte de Redes: 9.300 UST/ano ou 32.550 horas/ano de serviço prestado;

b) Administração e Suporte a Banco de Dados: 3.000 UST/ano ou 18.000 horas/ano de serviço prestado;

c) Suporte a Usuários de Microinformática: 7.400 UST/ano ou 11.100 horas/ano de serviço prestado;

d) Administração de servidores de aplicação: 3.700 UST/ano ou 37.000 horas/ano de serviço prestado;

OBS 1 : Será permitido o somatório de atestados, desde que estes se refiram a contratos existentes no mesmo período.

OBS 2: Para efeito de somatório de atestados emitidos com unidades distintas (UST/ano ou horas/ano), serão utilizados os seguintes fatores de conversão:

e) Monitoração, Administração e Suporte de Redes: 1h de esforço será convertida em 3,5 UST e vice-versa;

i) Administração e Suporte a Banco de Dados: 1h de esforço será convertida em 6 UST e vice-versa;

ii) Suporte a Usuários de Microinformática: 1h de esforço será convertida em 1,5 UST e vice-versa;

iii) Administração de Servidores de Aplicações: 1h de esforço será convertida em 10 UST e vice-versa;

9.1.2 - Atestado(s) de Capacidade Técnica comprovando experiência na prestação de serviços de suporte técnico em ambiente de produção, envolvendo uma quantidade de aplicações suportadas igual ou superior a 60 (sessenta) aplicações simultâneas em ambiente JBoss (WildFly) e TomCat. Os volumes exigidos nesse requisito técnico referem-se a 50% dos serviços a serem demandados pelo TRE-RR e executados pela empresa que vier a ser contratada.

9.1.3 - Atestado de Capacidade Técnica comprovando experiência da licitante na prestação de serviços de Gerenciamento de Técnico envolvendo planejamento, implantação e manutenção de servidores físicos e virtuais, baseados em Windows Server 2008 ou superior e Linux para ambiente com no mínimo 10 equipamentos servidores.

9.1.4 - Atestado de Capacidade Técnica comprovando experiência em Ferramentas Livres OTRS, ZABBIX, PostgreSQL utilizadas pelo TRE-RR na Gestão e Administração de ambiente TIC.

9.1.5 - Atestado de Capacidade Técnica comprovando experiência em prestação de serviços de Administração e Suporte Técnico ao ambiente tecnológico Oracle envolvendo os seguintes softwares:

i) Oracle Database Enterprise Edition;

ii) Oracle Application Express

9.1.6 - Atestado de Capacidade Técnica comprovando experiência em suporte e Administração em um mesmo ambiente envolvendo as seguintes tecnologias:

i) Linux Red Hat

ii) Oracle Linux

iii) Oracle Linux VM

iv) JBoss Application Server 6 / WildFly 16 ou superior

9.2 - Dentre a documentação a ser apresentada após assinatura do contrato, a licitante

contratada deverá apresentar no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da assinatura do Contrato no Diário Oficial da União, a documentação listada a seguir.

9.2.1 - Comprovação de possuir, em seu quadro de pessoal, profissionais com cursos e certificações relacionados no **ANEXO III – RELAÇÃO DE CURSOS E CERTIFICAÇÕES**.

9.3 - Não será aceito a participação de empresas reunidas em forma de consórcios, para esta contratação, qualquer que seja sua forma de constituição.

9.3.1 - Esclarecemos que a regra, no procedimento licitatório, é a participação de empresas individualmente em disputa umas com as outras, permitindo-se a união de esforços quando questões de alta complexidade e de relevante vulto impeçam a participação isolada de empresas com condições de sozinhas, atenderem todos os requisitos necessários para a plena execução dos serviços.

9.4 - Justificativas para os requisitos técnicos adotados

9.4.1 - Os requisitos de qualificação técnica levam em consideração as especificidades do ambiente tecnológico do TRE-RR (sistemas operacionais, linguagens de programação, bancos de dados, ferramentas de apoio etc.), as responsabilidades do TRE-RR e da empresa que vier a ser contratada, o nível de criticidade e complexidade dos serviços a serem executados, o desempenho esperado da empresa que vier a ser contratada e, também, a utilização dos modelos de melhores práticas de mercado, atualização tecnológica e suporte especializado.

9.4.2 - Considera-se que, ao adotar estes requisitos de qualificação técnica para a contratação dos serviços, pode-se afirmar que contrataremos uma empresa que tenha:

9.4.2.1 - Experiência na realização das atividades associadas ao objeto desta contratação.

9.4.2.2 - Preocupação com a constante atualização tecnológica na prestação de seus serviços.

9.4.2.3 - Prestação de serviços utilizando profissionais com os devidos conhecimentos e especialidades.

9.4.2.4 - Domínio das Melhores Práticas de Gerenciamento e Controle utilizadas no mercado.

9.4.2.5 - Experiência comprovada com as principais tecnologias utilizadas pelo TRE-RR, o que implica em aspectos que beneficiarão a qualidade dos serviços a serem prestados, tais como:

9.4.2.5.1 - Suporte Técnico para a resolução de incidentes.

9.4.2.5.2 - Suporte em atualização tecnológica o que acelera o processo de adoção de novas tecnologias.

9.4.2.5.3 - Suporte na maximização da disponibilidade de Sistemas de Informação utilizados pelo TRE-RR.

9.4.2.5.4 - Suporte na redução de Custos e Riscos relacionados às mudanças.

9.4.2.5.5 - Suporte na Otimização de Performance.

9.4.2.5.6 - Profissionais devidamente qualificados com capacitação técnica através de treinamentos oficiais, provendo assim competência e qualidade nos serviços prestados.

9.4.2.6 - Logo, a exigência no Edital de requisito quanto à comprovação de experiência da LICITANTE, abrangendo pelo menos metade da realidade do TRE-RR (volume de serviço contratado), é fundamental para garantir ao TRE-RR realizar uma contratação adequada às suas necessidades. A vivência da LICITANTE, a qual necessita estar ciente dos requisitos inerentes à execução dos serviços, é pré-requisito para o êxito do

contrato. Acrescentamos ainda alguns elementos que caracterizam a exigência da experiência e da capilaridade da empresa a ser contratada:

9.4.2.6.1 - Conhecimento da região e da existência de mão-de-obra especializada, bem como ter meio de realizar capacitação dos técnicos.

9.4.2.6.2 - Eventuais exigências de movimentação dos técnicos para locais onde haverá necessidade de seus serviços

9.4.2.6.3 - Desmobilização dos contratados, obedecendo à legislação trabalhista nacional.

9.4.2.6.4 - Comprovação da capacidade de atuar na divulgação, seleção, contratação, pagamento, capacitação e desmobilização, simultaneamente, em diversas frentes de trabalho, em todo o território nacional.

9.4.2.6.5 - O fato de o TRE-RR não poder adiar a eleição pelo não cumprimento do fornecimento de serviços ou por seu fornecimento parcial, ocasionados pela inexperiência da contratada frente à complexidade da logística de atuação ora apresentada.

9.4.3 - Quanto aos requisitos sobre volume de aplicações suportadas e volume do ambiente Oracle são requisitos plenamente factíveis, necessários para aferição do desempenho das empresas licitantes, indispensáveis para medir o grau de compatibilidade das propostas técnicas ao interesse público e enquadradas dentro da mais estrita legalidade, pois representa metade do volume atualmente existente no TRE-RR.

9.4.4 - Da mesma forma justifica-se o requisito técnico referente experiência nas principais tecnologias utilizadas pelo TRE-RR. É evidente que as empresas contratadas precisam demonstrar experiência nessas principais tecnologias, isso é indispensável para medir a compatibilidade, o desempenho e a qualidade para prestar os serviços dos quais vier a se obrigar.

9.5 - A CONTRATADA deverá ter prestado serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto licitado por período não inferior a 12 (doze) meses, devendo tal condição ser comprovada até a data da sessão pública.

9.6 - Somente serão aceitos atestados com no mínimo decorrido um ano do início da execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior.

9.7 - Conforme art. 43, §3º da Lei nº 8.666/93, os conteúdos dos atestados/declarações poderão ser objeto de averiguação pelo TRE-RR, mediante diligências.

9.8 - Ainda, em termos de diligência, o TRE-RR se reserva ao direito de entrar em contato com os gestores do contrato, realizar visita ou reuniões com as entidades emissoras de forma a sanar dúvidas e atestar a veracidade das informações apresentadas. Devido a tal, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados poderão ser solicitadas para averiguação. Quais sejam: cópia do contrato que deu suporte à contratação, Relatórios Técnicos de Controle ou Execução do Contrato, Notas Fiscais, Ordens de Serviço, endereço e telefones dos gestores do contrato e local em que foram prestados os serviços;

10. Vistoria

10.1 - Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá, a seu critério, realizar vistoria nas instalações dos locais de execução dos serviços, no todo ou em parte, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, em horário acordado com a Contratante, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone (95) 2121-7033 (Coordenadoria de Produção e Suporte) ou assumir a responsabilidade de que aceitará as condições deste Termo de Referência mesmo sem realizar vistoria em quaisquer dos sítios do TRE, utilizando, em ambos os casos, um dos modelos constantes do ANEXO VI - MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA.

10.1.1 - O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

10.1.2 - Para a vistoria, o licitante, ou o seu representante, deverá estar devidamente identificado.

10.2 - Por meio da vistoria serão apresentados às licitantes:

10.2.1 - Os subsistemas de controle e operação do DataCenter que hospedam os sistemas críticos do TRE-RR.

10.2.2 - Os modelos de equipamentos utilizados pelo TRE-RR;

10.2.3 - A topologia de rede WAN do TRE-RR e de rede local do TRE-RR.

10.2.4 - Os softwares de monitoramento e controle de ciclo de vida de chamados;

10.2.5 - Endereços, distâncias e volume de atendimento dos Cartórios Eleitorais do TRE-RR.

10.2.6 - Complexidade do Atendimento para Projetos do TRE-RR.

10.2.7 - A documentação denominada TABELA DE COMPOSIÇÕES UNITÁRIAS DAS TAREFAS, que define as atividades a serem realizadas em cada tarefa, a classificação de complexidade, o detalhamento de custos, os níveis de qualidade de cada produto e as informações adicionais que auxiliem a execução de cada tarefa;

10.3 - O representante da licitante, para iniciar a Vistoria, deverá assinar o Termo de Confidencialidade, conforme modelo apresentado no **ANEXO V - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**.

10.4 - Ao final da vistoria o TRE-RR emitirá o TERMO DE VISTORIA, conforme modelo disponível no ANEXO VI;

11. Vigência contratual

O(s) contrato(s) originado(s) a partir da Ata de Registro de Preços firmada pelo TRE-RR terão a duração de 12 meses, podendo ser prorrogado na forma do art. 57, II, da lei 8666/93.

12. Considerações adicionais

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

12.2 - Os preços inicialmente contratados poderão ser reajustados anualmente, utilizando-se variação do IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo) ou outro que o substitua.

12.3 - O primeiro reajuste será concedido após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data limite para apresentação da proposta comercial que fundamentou a contratação. Os demais e sucessivos reajustes deverão, também, respeitar o interregno de 12 (doze) meses da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido.

12.4 - O reajuste previsto nesta cláusula será calculado com base no índice acumulado dos últimos 12 (doze) meses contados da data da apresentação da proposta ou do mês subsequente ao último reajuste concedido.

12.5 - Os reajustes deverão ser obrigatoriamente precedidos de solicitação da CONTRATADA.

12.6 - Caso a CONTRATADA não solicite tempestivamente o reajuste e o contrato seja prorrogado sem pleiteá-lo, ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste.

12.7 - Também ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste se o pedido for formulado

depois de extinto o contrato.

12.8 - O reajuste terá seus efeitos financeiros iniciados a partir da data de aquisição do direito da CONTRATADA, nos termos do item 12.3 acima.

$PR = (IMR / IMM) \times PA$, onde:

PR = Preço reajustado

IMR = Índice do IPCA-E (IBGE) do mês anterior ao reajuste

IMM = Índice do IPCA-E (IBGE) do mês de apresentação da proposta

PA = Preço anteriormente praticado

12.3 - A contratante poderá solicitar a comprovação do recolhimento do FGTS dos empregados e das contribuições sociais e previdenciárias, bem como o pagamento de salário, vale-transporte e do auxílio-alimentação em caso de configuração de mão de obra exclusiva, caracterizando falta grave a não comprovação do cumprimento das obrigações elencadas que poderá dar ensejo à rescisão do contrato sem prejuízo de aplicação de sanção pecuniária e da declaração de impedimento de licitar e contratar com a União, nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002;

13. Critérios de aceitabilidade

13.1. Os critérios de aceitabilidade da proposta ficarão detalhados no instrumento convocatório.

14. Das Obrigações da Contratante

Para o fiel cumprimento do objeto desta contratação, a CONTRATANTE se compromete a:

14.1 Permitir acesso dos empregados do Fornecedor Beneficiário às suas dependências para a entrega dos produtos adquiridos;

14.2 Prestar as informações e os esclarecimentos relacionados com o pedido que venham a ser solicitados pelo representante do Fornecedor Beneficiário;

14.3 Promover o pagamento das notas fiscais;

14.4 Aplicar ao Fornecedor Beneficiário as sanções previstas neste termo de referência, no Edital ou no contrato, em caso de descumprimento das obrigações decorrentes da emissão do pedido dos equipamentos;

15. Das Obrigações da Contratada

Após a assinatura do instrumento contratual, a CONTRATADA se compromete a:

15.1 Comunicar à Administração do Órgão qualquer anormalidade constatada e prestar os esclarecimentos solicitados e manter, durante o período de contratação, o atendimento das condições de habilitação exigidas neste Pregão;

15.2 Ao Fornecedor Beneficiário caberá assumir a responsabilidade por encargos fiscais e comerciais resultantes de contratação relacionada com o objeto deste Pregão.

15.3 São expressamente vedadas ao Fornecedor Beneficiário a veiculação de publicidade acerca do material contratado, salvo se houver prévia autorização da Administração do Órgão Gerenciador;

15.4 A inadimplência do Fornecedor Beneficiário, com referência aos encargos sociais, comerciais e fiscais não transfere a responsabilidade por seu pagamento à Administração do Órgão, nem poderá onerar o objeto desta contratação, razão pela qual o Fornecedor Beneficiário renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com o Órgão.

16. Das Sanções Administrativas

16.1 Com fundamento no artigo 7.º da Lei n.º 10.520/2002 e art. 28 do Decreto n.º 5.450/2005, ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e será descredenciada no SICAF e no cadastro de fornecedores do TRE/RR, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das cominações legais e multa a licitante e a adjudicatária que:

16.1.1 fizer declaração falsa;

16.1.2 deixar de entregar documentação exigida no edital no termo de referência ou no contrato;

16.1.3 apresentar documentação falsa;

16.1.4 ensejar o retardamento da execução de seu objeto;

16.1.5 não mantiver a proposta;

16.1.6 falhar ou fraudar na execução do contrato;

16.1.7 comportar-se de modo inidôneo;

16.1.8 cometer fraude fiscal.

16.2 A licitante estará sujeita à multa de até 30% por cento do valor estimado para a contratação quando incorrer em uma das hipóteses acima.

16.3 Para os fins de conhecimento reputar-se-ão inidôneos os atos descritos nos artigos 90, 92, 93, 94, 95 e 97 da Lei n.º 8.666/93.

16.4 Com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666/93, a Contratada ficará sujeito, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela Administração do Órgão emissor do pedido, inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

16.4.1. advertência;

16.4.2. multa de:

a) 0,5 % (cinco décimos por cento) por dia sobre o valor do item, em caso de atraso na entrega, limitada a incidência a 20 (vinte) dias.

b) 15% (quinze por cento) sobre o valor do item, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto na alínea "a", ou de inexecução parcial da obrigação assumida. Após o vigésimo dia de atraso, a critério do TRE/RR, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

c) 20% (vinte por cento) sobre o valor do item, em caso de inexecução total da obrigação assumida.

d) 0,01% (um centésimo por cento) por dia sobre o valor da fatura do mês, em caso de inexecução parcial do contrato termo aditivo ou Edital em obrigações ou itens que não possuam valor monetário, limitada a incidência a 20 (vinte) dias.

16.5. Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com o Órgão emissor do pedido, pelo prazo de até 02 (dois) anos;

16.6. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida

sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

16.7. As sanções de multa e eventuais descontos do(s) pagamento(s) a ser efetuado(s) poderão ser aplicadas à Contratada juntamente com a de advertência, suspensão temporária para licitar e contratar com a Administração do Órgão emissor do pedido e impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios; descontando-a do pagamento a ser efetuado.

17. Do Pagamento

17.1. O pagamento será efetuado no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do atesto definitivo pelo fiscal do contrato, em relação ao item concluído.

17.2. Após a realização de qualquer deslocamento a empresa deverá encaminhar a unidade de fiscalização Nota Fiscal correspondente a quantidade de dias (período do deslocamento) vezes o valor da diária. Junto com a fatura a empresa deverá apresentar certidões comprovando que mantém as mesmas condições de habilitação.

17.3. A CONTRATADA somente fará jus ao pagamento mediante demonstração do cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei, bem como a quitação dos impostos e taxas que porventura incidam sobre a contratação.

17.4. Havendo erro no documento de cobrança, ou outra circunstância imputável à Contratada, que impeça a liquidação da despesa, tal como pendência de multa, o pagamento será susado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras necessárias, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou de correção monetária.

17.5. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato;

18. São expressamente vedadas à CONTRATADA:

18.1. a contratação de servidor pertencente ao quadro de pessoal da CONTRATANTE durante a vigência deste contrato;

18.2. a veiculação de publicidade acerca deste contrato, salvo se houver prévia autorização da Administração da CONTRATANTE;

19. Da Subcontratação

19.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

20. Das Disposições Finais

20.1 O objeto poderá ser alterado de acordo com o interesse e a necessidade da administração, observando-se o disposto no artigo 65 da Lei n.º 8.666/93. 12.2 Os casos omissos serão solucionados pela Diretoria-Geral.

ANEXOS

ANEXO I - ENDEREÇO DAS UNIDADES (ABRANGÊNCIA)

Unidade	Abrangência
1ª Zona Eleitoral	Município de Boa Vista
2ª Zona	Município de Carapicuí

Eleitoral	Município de Caracaraí
3ª Zona Eleitoral	Município de Alto Alegre
4ª Zona Eleitoral	Municípios de São Luiz / São João da Baliza / Caroebe
5ª Zona Eleitoral	Municípios de Boa Vista e Zona Rural / Cantá / Bonfim / Normandia
6ª Zona Eleitoral	Municípios de Mucajaí e Iracema
7ª Zona Eleitoral	Municípios de Amajari / Pacaraima / Uiramutã
8ª Zona Eleitoral	Município de Rorainópolis

ANEXO II - RESUMO DAS TAREFAS

Cód. Tarefa	Tipo Tarefa	Descrição da Tarefa	Consumo UST
S-001	Suporte	Resolução dos chamados de suporte a usuários	1,00
S-002	Suporte	Geração de Consultas, Inventários e de Relatórios Estatísticos.	20,00
S-003	Suporte	Abertura e acompanhamento de chamados de empresas fornecedoras	4,00
S-004	Suporte	Manutenção de grupos de usuários	163,75
S-005	Suporte	Instalação Local de Agentes de Ferramentas Corporativa	2,25
S-006	Suporte	Instalação de Servidor Windows	19,00
S-007	Suporte	Criação de novo compartilhamento	5,75
S-008	Suporte	Criação e configuração de discos rígidos	8,25
S-009	Suporte	Expansão de área em disco	16,00
S-010	Suporte	Manutenção preventiva dos servidores	277,00
S-011	Suporte	Montagem e configuração de cluster	128,00
S-012	Suporte	Criação de escopos no DHCP e zonas no DNS.	12,00
S-013	Suporte	Atualização de drivers	33,50
S-014	Suporte	Alteração ou Configuração de Parâmetros dos Serviços Corporativos	5,50
S-015	Suporte	Instalação de Servidor Físico Linux	21,00
S-016	Suporte	Instalação Virtual de Servidor Linux	14,00
S-017	Suporte	Confecção de cabos de rede (20) cabos	2,00
S-018	Suporte	Configuração de equipamentos de rede	3,75
S-019	Suporte	Instalação de equipamentos de rede	2,80
S-020	Suporte	Remoção de switches de um rack	1,50
S-021	Suporte	Conexão de host à SAN	17,50
S-022	Suporte	Instalação de novos equipamentos ou remanejamentos dentro ou entre DataCenter	6,50
S-023	Suporte	Criação ou Modificação de Templates e Formulários	29,00
S-024	Suporte	Desligamento e Reativação Total dos Equipamentos de um DataCenter	34,00
S-025	Suporte	Instalação e configuração de ambientes para aplicações Web.	31,00
S-026	Suporte	Gerenciamento dos incidentes de banco de dados	23,75
S-027	Suporte	Disponibilizar e gerenciar Bancos e estruturas de Bases de Dados.	1,00
S-028	Suporte	Gerenciar backup e recover de Banco de Dados	73,50
S-029	Suporte	Desenvolvimento e manutenção de rotinas automatizadas para atividades de administração e manutenção em Banco de Dados	16,50

S-030	Suporte	Gerenciamento de soluções de segurança/auditoria em Banco de Dados	27,00
S-031	Suporte	Operação da Central de Serviços Service Desk	0,50
S-032	Suporte	Processo de atualização do cadastro de usuários	80,50
S-033	Suporte	Resolução dos chamados de suporte a usuários – baixa complexidade	2,00
S-034	Suporte	Resolução dos chamados de suporte a usuários – complexidade intermediária	4,00
S-035	Suporte	Resolução dos chamados de suporte a usuários – média complexidade.	6,00
S-036	Suporte	Resolução dos chamados de suporte a usuários. Conserto de Hardware	8,00
S-037	Suporte	Configuração de acesso à rede de dados	1,00
S-038	Suporte	Resolução dos chamados de suporte a usuários – Soluções à demandas de microinformática	6,00
S-039	Suporte	Verificação e teste de equipamentos de TI	1,00
S-040	Suporte	Criação / Manutenção de imagens de Sistema Operacional de Estações de Trabalho	15,00
S-041	Suporte	Instalação de Equipamentos.	1,00
S-042	Suporte	Operação de Videoconferência	1,00
S-043	Suporte	Atendimento de Segundo Nível - Plantões	7,00
S-044	Suporte	Resolução dos chamados de suporte aos usuários dos serviços em ambiente Linux	1,00
S-045	Suporte	Resolução dos chamados de suporte aos usuários para proteção e segurança contra infecções nos servidores e nas estações de trabalho	1,00
S-046	Suporte	Resolução dos chamados de suporte aos usuários dos serviços de infraestrutura para aplicações web	1,00
S-047	Suporte	Resolução dos chamados de suporte aos usuários dos serviços em ambiente Windows.	1,00
S-048	Suporte	Alteração ou configuração de parâmetros dos serviços em ambiente Linux.	2,80
S-049	Suporte	Alteração ou configuração de parâmetros dos serviços para proteção e segurança contra infecções nos servidores e nas estações de trabalho.	2,80
S-050	Suporte	Alteração ou configuração de parâmetros dos serviços corporativos em infraestrutura para aplicações web	2,80
S-051	Suporte	Alteração ou configuração de parâmetros dos serviços corporativos em ambiente Windows	2,80
D-001	Demanda	Instalação ou atualização de softwares corporativos de baixa complexidade.	22,25
D-002	Demanda	Instalação ou atualização de softwares corporativos de média complexidade	50,00
D-003	Demanda	Instalação ou atualização de softwares corporativos de alta complexidade	105,00
D-004	Demanda	Remoção de softwares	7,75
D-005	Demanda	Alteração de configuração ou migração de software de baixa complexidade	9,00
D-006	Demanda	Alteração de configuração ou migração de software de média complexidade	16,00
D-007	Demanda	Alteração de configuração ou migração de software de alta complexidade.	31,00
D-008	Demanda	Análise de Desempenho de Ambiente.	530,00
D-009	Demanda	Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudança	160,00
D-010	Demanda	Montar e configurar um cluster	306,00
D-011	Demanda	Análise de desempenho e recomendação de práticas para o	1.164,00

D-011	Demanda	ambiente virtualizado	1.104,00
D-012	Demanda	Remoção de equipamentos de rede	1,35
D-013	Demanda	Instalação e manutenção do SGBD e de seus componentes (Option/Features) em equipamentos Servidores	237,00
D-014	Demanda	Desempenho dos SGBD	160,00
D-015	Demanda	Suporte em Banco de Dados para eventos programados	5.412,00
D-016	Demanda	Cadastramento de serviços a serem monitorados	119,25
D-017	Demanda	Impressão de formulários e comunicações relacionados às eleições por milheiro	5,25
D-018	Demanda	Gravações de 100 Mídias	5,00
D-019	Demanda	Implementação de nova política de backup.	78,00
D-020	Demanda	Implementação de nova política de backup de ALTA complexidade	216,00
D-021	Demanda	Realização de restauração de ALTA complexidade (ambiente produção ou de teste).	169,00
D-022	Demanda	Instalação ou atualização de Servidor Gerenciador de Backup.	130,25
D-023	Demanda	Plantões para atividades relativas ao Backup de Servidores e Serviços Corporativos	3,50
D-024	Demanda	Plantões para apoio às atividades.	3,50
D-025	Demanda	Substituição de estação de trabalho desktop	3,00
D-026	Demanda	Substituição e instalação de periféricos de TI.	1,00
D-027	Demanda	Acompanhamento para suporte presencial de Eventos e Plantões	2,00
D-028	Demanda	Acompanhamento para suporte presencial de eventos extraordinários	9,00
D-029	Demanda	Tarefa de análise de ambiente visando implantação de processo.	30,00
D-030	Demanda	Instalação ou remoção de equipamentos de telecomunicações e/ou transmissão de dados	13,25
D-031	Demanda	Sobreaviso para Atendimento de Segundo Nível. Por hora de disponibilidade X quantidade de técnicos.	13,25
D-032	Demanda	Montagem e preparação de ambiente para atendimento itinerante.	10,50
D-032	Demanda	Preenchimento de formulário de viabilidade técnica para realização de atendimento itinerante	3,50
R-001	Rotineira	Proteção e Segurança Contra Infecções nas Estações e Servidores.	6.182,00
R-002	Rotineira	Atualização automática de softwares para as estações	2.308,00
R-003	Rotineira	Manutenção de Serviços de Acesso Remoto, Mensageria, Colaboração, VoIP e Arquivos	7.650,80
R-004	Rotineira	Disponibilidade de Sistemas Operacionais	8.438,00
R-005	Rotineira	Disponibilidade da Infraestrutura para Aplicações WEB	23.048,00
R-006	Rotineira	Disponibilidade da Infraestrutura de Rede	7.670,00
R-007	Rotineira	Disponibilidade de correlacionadores de eventos e análise de falhas.	12.870,00
R-008	Rotineira	Disponibilidade e funcionamento das ferramentas e equipamentos de arquivamento, armazenagem e controle de documentação	6.500,00
R-009	Rotineira	Administração do ambiente virtualizado	7.500,00
R-010	Rotineira	Revisão de Racks de Rede.	325,00
R-011	Rotineira	Disponibilidade e funcionamento das ferramentas de controle de segurança.	8.970,00
R-012	Rotineira	Disponibilidade da Infraestrutura para Aplicações WEB durante os períodos de encerramento dos prazos dos sistemas.	4.602,00
R-013	Rotineira	Disponibilidade da Infraestrutura de Rede durante os períodos de encerramento dos prazos dos sistemas.	3.068,00
R-014	Rotineira	Resolução dos chamados de suporte a usuários	245,00
R-015	Rotineira	Classificar e gerenciar a execução dos serviços para atendimento de suporte de TI.	357,50

ANEXO III - RELAÇÃO DE CURSOS E CERTIFICAÇÕES

CERTIFICAÇÕES
Certificação Cisco CCNA
Certificação COBIT
Certificação ITIL Foundation V3
Certificação LPIC-1
Certificação LPIC-2
Certificação MCP Microsoft Certified Professional CP
Certificação MCSA Microsoft Certified System Administrator
Certificação MCSE MCSE Microsoft Certified Systems Engineer
Certificação MCTS - Microsoft Exchange Server 2010 Configuring ou superior
Certificação na norma ISO 27002
Certificação OCP (Oracle Certified Professional) em Administração de Banco de Dados nas versões 12 ou superior
Certified Jboss Administrator – Jboss Enterprise Application Platform 6
Certificação VMware Certified Professional - VCP
CURSOS
Certificado de Curso ITIL Foundation V3
Certificado de Curso OTRS
Certificado de Curso ZABBIX
Certificado de Curso Storage NETAP
Curso de Administração e Rede de Servidores Linux, ou equivalente
Certificado de conclusão de curso relativo a Qualidade e Excelência no atendimento, ou equivalente

ANEXO IV - MODELO DE OS

ORDEM DE SERVIÇO Nº Contrato Número Contratada		TAREFA: Execução Início: Execução Fim:	
Área Requisitante:		Tipo: ROTINEIRA Custo previsto em UST:	
Tarefa/Demandada:		Objetivo:	
LISTA DE ATIVIDADES			
Item	Complexidade	Atividade	Custo Total
TOTAL PREVISTO PARA OS			
RESULTADOS ESPERADOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1.			
2.			
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES			
1.			
Solicitação	Autorização		
Solicitante dos Serviços	Gestor Operacional do Contrato		
Aprovação	Execução		
Gestor do Contrato	Gerente Técnico da Contratada		

ANEXO IV - MODELO DE OS

ORDEM DE SERVIÇO Nº Contrato Número Contratada			TAREFA: Execução Início: Execução Fim:
Área Requisitante:			Tipo: DEMANDA Custo previsto em UST:
Tarefa/Demandada:			Objetivo:
LISTA DE ATIVIDADES			
Item	Complexidade	Atividade	Custo Total
TOTAL PREVISTO PARA OS			
RESULTADOS ESPERADOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1.			
2.			
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES			
1.			
Solicitação		Autorização	
Solicitante dos Serviços		Gestor Operacional do Contrato	
Aprovação		Execução	
Gestor do Contrato		Gerente Técnico da Contratada	

ANEXO IV - MODELO DE OS

ORDEM DE SERVIÇO Nº Contrato Número Contratada			TAREFA: Execução Início: Execução Fim:
Área Requisitante:			Tipo: SUORTE Custo previsto em UST:
Tarefa/Demandada:			Objetivo:
LISTA DE ATIVIDADES			
Item	Complexidade	Atividade	Custo Total
TOTAL PREVISTO PARA OS			
RESULTADOS ESPERADOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1.			
2.			
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES			
1.			

Solicitação	Autorização
Solicitante dos Serviços	Gestor Operacional do Contrato
Aprovação	Execução
Gestor do Contrato	Gerente Técnico da Contratada

ANEXO V

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Eu, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX , inscrito(a) sob RG n.º XXXXXXXXXXXXXXX e CPF n.º XXXXXXXXXXXXXXX , colaborador da empresa XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX , estabelecida no endereço: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX , inscrita no CNPJ/MF com o n.º XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX , em razão da execução das atividades previstas do contrato/Pregão TRE-RR nº XXX/XXXX , tomei conhecimento de informações sobre o ambiente computacional do Tribunal Regional Eleitoral – TRE-PA e aceito as regras, condições e obrigações constantes no presente Termo.

1. 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-RR.

2. 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, disquetes, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de idéia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e idéias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros.

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

4. 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-RR, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.

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

6. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data da assinatura de contrato entre o Tribunal Regional Eleitoral – TRE-PA e XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

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

Boa Vista / RR, _____ de _____ de 2019

Assinatura: _____

ANEXO VI - MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº ___/___

Declaramos, em atendimento ao previsto no Termo de Referência que, por intermédio do representante legal da empresa _____, pretensa licitante, Sr(a) _____, RG n.º _____ e CPF _____

nº _____,
devidamente qualificado(a) para esse fim, esteve presente na sede do TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RORAIMA e de que é detentor(a) das informações relativas à execução dos serviços ora licitados, a serem executados no local.

_____, ____ de _____ de _____.

Assinatura e carimbo
(representante da Administração)

Assinatura e carimbo
(representante da Licitante)

Observação: esta declaração será emitida em papel timbrado.

OU

A empresa _____ inscrita no CNPJ sob o nº _____,
por

intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) _____, portador da
Carteira

de Identidade nº: _____ e do CPF nº: _____, DECLARA, a completa e
inteira responsabilidade na produção das propostas e o compromisso de executar
todos os serviços

solicitados de acordo com o especificado no Termo de Referência, reconhecendo a
utilização de sua experiência técnica, para produção das propostas, como meio
alternativo ao comparecimento no TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL
DE RORAIMA para avaliação de execução dos serviços especificados.

_____, ____ de _____ de _____.

Assinatura e carimbo
(representante legal)

Observação:

1 - esta declaração deverá ser emitida em papel timbrado que identifique a licitante.

2 - o presente Anexo pode ser substituído por declaração de igual teor da licitante.

Boa Vista / Roraima, XX de XXXXXXX de 20XX.

Representante da licitante

Representante do TRE-RR

ANEXO VII - PERFIS PROFISSIONAIS

1. Conceitualmente sabe-se que um serviço de TI é composto por hardware, software, telecomunicações (em caso de TIC, como este), instalações físicas, processo e pessoas (ou profissionais) para executar e coordenar o serviço. Como forma de atender aos níveis de serviço, há que se requerer um perfil mínimo destes profissionais para sua execução.

2. A operação e gestão dos serviços de sustentação e suporte de infraestrutura de TIC do TRE-RR serão realizadas por profissionais qualificados de TIC de forma a permitir a entrega de produtos e serviços demandados. Portanto, deverão ser atendidos, no mínimo, os requisitos abaixo descritos para cada perfil profissional:

Suporte Técnico Remoto e Presencial

Cargo	Exigências	
	Formação Acadêmica	Ensino Médio Completo
Técnico de Suporte PERFIL 1	Obrigatórias	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência mínima de 01 (um) ano em suporte remoto, suporte técnico ou microinformática • Conhecimento em configuração e instalação de aplicativos • Conhecimento em configuração de equipamentos • Conhecimento em configuração e instalação de sistemas operacionais e ferramentas de escritório • Conhecimento em serviços, ferramentas e protocolos de rede • Conhecimentos de inglês técnico • Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na • linguagem escrita quanto na falada • Capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho • Facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos • Dinamismo para atuar com atendimento a usuários
	Desejável	Curso técnico na área de informática
Supervisor de Suporte Remoto PERFIL 2	Formação Acadêmica	Ensino médio completo e estar cursando nível superior na área de Tecnologia da Informação (TI) ou ter concluído curso técnico profissionalizante na área de TI
	Obrigatórias	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência mínima de 01 (um) ano em suporte remoto, suporte técnico ou microinformática • Experiência mínima de 01 (um) ano de atuação em atividade de atendimento em Central de Serviço de TI • Experiência mínima de 01 (um) ano em atividades de supervisão de atendimento • Conhecimento em configuração e instalação de aplicativos • Conhecimento em configuração de equipamentos • Conhecimento em configuração e instalação de sistemas operacionais e ferramentas de escritório • Conhecimento em serviços, ferramentas e protocolos de rede • Conhecimentos de inglês técnico • Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada • Capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho • Facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos • Domínio de microinformática

		<ul style="list-style-type: none"> • Conhecimentos em sistemas operacionais e internet • Capacidade de gerenciar pessoas • Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços
Técnico de Suporte Presencial PERFIL 3	Formação Acadêmica	Ensino médio completo
	Obrigatórias	<ul style="list-style-type: none"> • Curso técnico em manutenção de microcomputadores • Experiência mínima de 2 (dois) anos na área de informática em atendimento e suporte a usuários • Conhecimento em configuração e instalação de equipamento • Conhecimento em configuração e instalação de aplicativos • Conhecimento de manutenção em sistemas operacionais e ferramentas de escritório • Conhecimento em configuração e instalação de equipamentos de informática • Conhecimentos de redes locais de computadores • Conhecimento de cabeamento estruturado • Conhecimento da língua inglesa no nível técnico • Conhecimento de arquitetura de microcomputador padrão IBM/PC • Conhecimento de redes de computadores, com e sem fio • Conhecimento de serviços de rede e protocolo TCP/IP • Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na • linguagem escrita quanto na falada • Capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas formais de trabalho • Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos
	Formação Acadêmica	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especialização em área de TI, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação
		<ul style="list-style-type: none"> • Experiência mínima de 01 (um) ano em

Supervisor de Suporte Presencial PERFIL 4	Obrigatórias	<p>atividades de supervisão de suporte técnico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiência mínima de 01 (um) ano na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pauta e ata de reunião e relatórios gerenciais de serviços de suporte técnico. Liderança de equipes. • Domínio de microinformática • Conhecimentos básicos em sistemas operacionais e internet • Conhecimento em configuração e instalação de componentes e equipamentos de informática • Conhecimento em manutenção de microcomputadores • Conhecimento da língua inglesa no nível técnico • Capacidade de gerenciar pessoas • Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços
Analista de Base de Conhecimento de Suporte Técnico PERFIL 5	Formação Acadêmica	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especialização em área de TI, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação
	Obrigatórias	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento de ferramentas informatizadas para uso de internet e aplicativos de escritório (planilhas, editor de texto, elaboração de apresentações, etc). • Experiência em Base de Conhecimento. • Domínio de técnicas de redação • Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada • Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos • Demonstrar engajamento à missão e diretrizes de atendimento • Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços
Coordenador de Suporte Técnico	Formação Acadêmica	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especialização em área de TI, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação
		<ul style="list-style-type: none"> • Experiência mínima de 02 (dois) anos de atuação em atividade de suporte e/ou Central de Serviços de TI • Experiência mínima de 02 (dois) anos nas atividades de coordenação e/ou supervisão operacional de suporte remoto • Experiência em atividades de controle de procedimentos e atividades rotineiras • Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na

	Obrigatórias	falada <ul style="list-style-type: none"> • Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos • Demonstra engajamento à missão e diretrizes de atendimento • Capacidade de gerenciar pessoas • Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços • Domínio de microinformática • Conhecimentos básicos em sistemas operacionais e internet
--	--------------	---

Sustentação e Suporte a Banco de Dados

Cargo	Exigências	
Administrador de Banco de Dados (DBA) PERFIL 6	Formação Acadêmica	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especialização em área de TI, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação
	Certificações	Oracle Database 11g ou superior
	Obrigatórias	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência mínima de 04 (quatro) anos em atividades de suporte técnico aos recursos de SGBD's e/ou atividades de instalação, configuração, manutenção, administração e controle dos recursos de SGBD's • Experiência mínima de 03 (três) anos em Oracle Database versão 10g e suas ferramentas ou superior • Experiência mínima de 3(três) anos na criação, execução, verificação e validação de scripts de banco de dados • Experiência mínima de 01 (um) ano em cluster de alta disponibilidade em banco de dados Oracle (implementação, administração e configuração) • Experiência em técnicas de modelagem de dados e modelo relacional de dados • Experiência na criação de jobs e rotinas para manutenção dos serviços de dados e do servidor • Conhecimento em PL/SQL • Experiência em ambiente Windows e Oracle • Experiência em modelagem física e lógica de banco de dados para o desenvolvimento e manutenção de sistemas • Experiência na avaliação e implantação de modelos, metodologias e tecnologias de administração de dados • Experiência na elaboração de normas de administração de dados e de

		<p>gerenciamento de banco de dados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento e práticas de instalação, administração, • customização e manutenção de SGBD's • Experiência em procedimentos intrínsecos às atividades de administração de dados e de gerenciamento de banco de dados
	Desejáveis	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento e práticas de instalação, configuração e realização de tarefas complementares em SGBD's • Experiência em administração de banco de dados MySQL • Administering RAC ou Oracle Database 10g Administrator Certified ou Exadata • Habilidade de organização, iniciativa e independência, capacidade analítica e de julgamento, capacidade para trabalhar em equipes multidisciplinares e facilidade para lidar com pessoas • Conhecimento das melhores práticas de mercado (ISO 9001:2000, ISO 17799, ISO 27001, ISO 20000, ITIL, COBIT e Governança)

Sustentação e Suporte a Segurança e Redes

Cargo	Exigências	
Administrador de Segurança de Redes (Security Officer) PERFIL 7	Formação Acadêmica	Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especialização em área de TI, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação
	Certificações	Linux LPI e/ou Redhat, ITIL Foundation v3, Certificação Cobit, Certificação Cisco CCNA, Certificação Vmware Certified Professional (VCP), Certificação ISO 27001 e 27002, Certificação Checkpoint CCSA
	Obrigatórias	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência mínima de 04 (quatro) anos em atividades de suporte técnico em atividades de instalação, configuração, manutenção, administração e controle dos recursos de segurança de redes e Gestão de riscos de segurança da informação. • Experiência mínima de 03 (três) anos em soluções de Firewall / VPN. • Experiência mínima de 3(três) anos na criação, execução, verificação e validação de regras roteamento e Firewall. • Experiência em ambiente Windows e Linux.

		<ul style="list-style-type: none"> • Experiência em Gestão de incidentes de segurança da informação e Medidas e controles de Segurança. • Sólidos conhecimentos em Criptografia e implantação de Certificados SSL em servidores Linux. • Experiência em Ferramentas de monitoramento de eventos de segurança da informação. • Experiência em procedimentos intrínsecos às atividades de administração de segurança de Redes Computacionais.
	Desejáveis	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento e práticas de instalação, configuração e realização de tarefas complementares em equipamentos Firewall Checkpoint. • Conhecimento sobre instalação, configuração, aplicação de políticas e realização de tarefas em servidores Antivírus. • Garantir a implementação de medidas que protejam a informação, minimizando os riscos de segurança a um nível aceitável • Auditoria e controle de recursos e processos para identificar se estão adequados às medidas e políticas de segurança da informação • Realização de diagnósticos e Testes de segurança, objetivando a detecção de vulnerabilidades em serviços de TI que comprometam a informação corporativa. • Conhecimento das melhores práticas de mercado (ISO 9001:2000, ISO 17799, ISO 27001, ISO 20000, ITIL, COBIT e Governança)

Equipe de Contratação

PAULO CEZAR RODRIGUES DA SILVA
Integrante Demandante

FÁBIO ROGÉRIO SANTOS BARROS
Integrante Técnico

ARMANDO CARLOS DE AMORIM NAHMIA
Integrante Administrativo





Judiciário, em 02/10/2019, às 11:46, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **PAULO CÉZAR RODRIGUES DA SILVA, Integrante Demandante**, em 02/10/2019, às 12:22, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-rr.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0494142** e o código CRC **A0755CFB**.

0000295-84.2019.6.23.8000

0494142v28



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RORAIMA

ANEXO II - ORÇAMENTO ESTIMATIVO

TREs/Empresa.	Pregão Eletrônico homologado	Valor Unit. da USTs (R\$)	Valor médio estimado (R\$)	Quantidade de USTs - TRE/RR	Valor estimado anual (R\$)
TRE/PR (70019)	15/2019	14,03	25,27	20.000	505.400,00
TRE/RS (70021)	38/2019	15,17			
TRE/MA (70005)	57/2018	15,49			
TRE/ES (70015)	15/2019	22,36			
TRE/BA (70013)	9/2018	24,71			
TRE/RO (70024)	53/2018	35,10			
CTIS TECNOLOGIA S.A	-	50,00			



Documento assinado eletronicamente por **JANDERSON DE MEDEIROS TEIXEIRA, Técnico Judiciário**, em 30/09/2019, às 11:01, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-rr.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0490342** e o código CRC **65FCE2E5**.

0000295-84.2019.6.23.8000

0490342v5



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RORAIMA

ANEXO III - MODELO DE PROPOSTA

ANEXO III - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS.

Ao

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RORAIMA – TRE/RR

Referência: **PREGÃO** (eletrônico) n.º 000/2019

Prezados senhores,

A empresa XXXXXXXXXXXX XXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o n.º 00.000.000/0001-00, com sede localizada na rua XXXXXXXXXXXX, telefone (00) 0000 0000, após ter examinado o Edital da licitação acima identificado e seus anexos, apresenta proposta comercial para o objeto em referência, conforme planilha abaixo:

Item	Quant.	Unid.	Descrição do serviço	Preço Unit. (R\$)	Preço total (R\$)
01	20.000	UST	Serviços de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica do TRE/RR	0,00	0,00

Todos os impostos, taxas e quaisquer outros encargos que incidam ou venham a incidir sobre o objeto licitado estão inclusos na proposta.

Outrossim, informa que todos os eventuais pagamentos deverão ser depositados na conta corrente n.º 000000 da agência 000000 do Banco XXXXXXXX S/A.

O prazo de validade da proposta é de 60 (sessenta) dias, contados da data de entrega dos envelopes, nos termos do art. 6.º da Lei n.º 10.520/2002.

Dados para contratação:

Nome do representante legal:

Carteira de Identidade:

CPF:

E-mail:

Telefone:

XXXXXXXXXX/XX, 00 de XXXXXXXX de 2019.

(nome legível do representante legal da licitante)

(n.º da carteira de identidade com indicação do órgão expedidor)



Documento assinado eletronicamente por **JANDERSON DE MEDEIROS TEIXEIRA, Técnico Judiciário**, em 30/09/2019, às 11:02, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.trr.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0490348** e o código CRC **BD6ECA0B**.

0000295-84.2019.6.23.8000

0490348v3



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RORAIMA

ANEXO IV - MODELO DE ARP

ANEXO IV - MINUTA DA ARP

O **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RORAIMA**, situado na Av. Juscelino Kubistchek, n.º 543 – São Pedro, nesta Capital, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas sob o n.º 05.955.085/0001-85, neste ato representado por seu Diretor-Geral, senhor **Alex Caon Fin**, portador da Carteira de Identidade de n.º 60.086, expedida pela SSP/RR, e inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas sob o n.º 188.656.072-20, com fulcro no art. 86, XX, do Regulamento da Secretaria deste Tribunal, nos termos da Lei n.º 8.666/93 e da Lei n.º 10.520/2002, dos Decretos n.º 5.450/2005, n.º 7.893/2013, e demais normas legais aplicáveis, em face da classificação da proposta apresentada no Pregão eletrônico n.º xxx/2019 - Processo SEI n.º 0000000000000000, resolve registrar os preços ofertados pela Beneficiária – empresa **Xxxxxxxxxxxxxx**, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas sob o n.º 00.000.000/0001-00, com sede localizada na Rua/Avenida **Xxxxxxxxxxxxxx**, n.º 000 – Bairro **Xxxxxxxxxx** - Cidade **Xxxx**/Estado **XX** - CEP: 00000-000 - Telefone 0000 0000, e-mail: **xxxxxxxxxxxxx**, neste ato representada por seu sócio-gerente, senhor **Xxxxxxxxxxxxxxxxxx**, portador da Carteira de Identidade de n.º 00000000, expedida pela SSP/XXX, inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas sob o n.º 000.000.000-00, conforme quadro abaixo:

Item	Quant.	Unid.	Descrição do serviço	Preço Unit. (R\$)	Preço total (R\$)
01	20.000	UST	Serviços de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica do TRE/RR	0,00	0,00

Constitui Anexo ao presente instrumento, a Ata de Formação do Cadastro de Reserva constante do Sistema Comprasnet – acessível publicamente em www.comprasgovernamentais.gov.br –, contendo o registro das licitantes que aceitaram cotar os bens ou serviços acima pelos preços ora registrados, caso tenham havido interessados, nos termos do art. 11, § 1.º, II, do Decreto n.º 7.892/2013, com a redação dada pelo Decreto n.º 8.250/2014.

Este Registro de Preço terá vigência de 12 (doze) meses, contada da data da sua assinatura, com eficácia legal após a publicação do seu extrato no Diário Oficial da União, tendo início e vencimento em dia de expediente, devendo-se excluir o primeiro e incluir o último.

O Edital do Pregão (eletrônico) n.º XXX/2019 e seus anexos, assim como a proposta de preços da Beneficiária, integram esta Ata de Registro de Preços, independentemente de transcrição.

A presente ARP, após lida e considerada conforme, foi assinada pelo(a) representante legal do TRE/RR e da Beneficiária acima indicada.



Documento assinado eletronicamente por **JANDERSON DE MEDEIROS TEIXEIRA, Técnico Judiciário**, em 30/09/2019, às 11:02, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.trr.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0490350** e o código CRC **0094B5E1**.

0000295-84.2019.6.23.8000

0490350v3



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RORAIMA

ANEXO V – MINUTA DE CONTRATO

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO SEM DISPONIBILIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA

TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE FAZEM ENTRE SI
O TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RORAIMA – TRE/RR E A EMPRESA
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE ÀS EQUIPES DE GESTÃO DE
INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA.

A União, por meio do **Tribunal Regional Eleitoral de Roraima**, com sede na Av. Juscelino Kubistchek, n.º 543, São Pedro, nesta Capital, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas sob o n.º 05.955.085/0001-85, neste ato representado por seu Diretor-Geral, senhor **Alex Caon Fin**, nomeado(a) pela Portaria 25/2019, de 06 de fevereiro de 2019, publicada no DJE n.º 25 de 8 de fevereiro de 2019, inscrito(a) no CPF n.º 188.656.072-20, portador(a) da Carteira de Identidade n.º 60.086 SSP/RR, com fulcro no art. 86, XX, do Regulamento da Secretaria deste Tribunal, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a empresa inscrito(a) no CNPJ/MF sob o n.º, sediado(a) na, em doravante designada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo(a) Sr.(a), portador(a) da Carteira de Identidade n.º, expedida pela (o), e CPF n.º, tendo em vista o que consta no Processo n.º 0000846-64.2019.6.23.8000 e em observância às disposições da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto n.º 2.271, de 7 de julho de 1997, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão n.º/2019, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de contratação de serviços de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica do TRE/RR, conforme especificações constantes nos correspondentes Termo de Referência e Edital.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao correspondente Edital e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é aquele fixado no Edital, com início na data de/...../..... e encerramento em/...../....., podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

2.1.1. os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.1.2. esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

- 2.1.3. seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.1.2. seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- 2.1.3. seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;
- 2.1.4. haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;
- 2.1.5. seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

2.2. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.2.1. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

3.1. O valor estimativo mensal da contratação é de R\$, perfazendo o valor anual de R\$

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

3.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados, conforme quadro abaixo:

Item	Especificação	Quant. UST	Valor unit.	Valor Total
1	Serviços de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica do TRE/RR	20.000		

CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista em orçamento, para o exercício de 2019, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 00001 / 070028

Fonte: 0100

Programa de Trabalho: 02.122.0570.20GP.0014

Elemento de Despesa: 339030

PI: AOSA MATIMO

Nota de empenho: 2019NE000000

4.2. Para os exercícios seguintes, as despesas correrão à conta de dotações orçamentárias próprias, consignadas nos respectivos Orçamentos, ficando a Contratante obrigada a

apresentar, no início de cada exercício, a respectiva nota de empenho estimativa e, havendo necessidade, emitir Nota de Empenho complementar, respeitada a mesma classificação orçamentária, sendo que a indicação dos créditos e empenhos para sua cobertura será oportunamente realizada por meio de termos aditivos ou apostilamentos.

CLÁUSULA QUINTA – CONDIÇÕES EM GERAL

5.1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no correspondente Termo de Referência.

5.2. As regras acerca do reajuste do valor contratual são as estabelecidas no correspondente Termo de Referência.

5.3. O regime de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no correspondente Termo de Referência.

5.4. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas no correspondente Termo de Referência.

5.5. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no correspondente Termo de Referência.

5.6. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei n.º 8.666, de 1993.

CLÁUSULA SEXTA – GARANTIA

6.1. A CONTRATADA prestará garantia no valor de R\$, correspondente a 5% do valor anual do contrato, mediante a opção por uma das modalidades legais (caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária), no prazo de 10 dias, contados da data da assinatura deste instrumento, com validade de 90 dias após o término da vigência contratual.

6.1.1. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

6.1.1.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;

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

6.1.1.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada;

6.1.1.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada, quando couber.

6.2. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item acima, observada a legislação que rege a matéria.

6.3. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,05% do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2%.

6.4. O atraso superior a 25 dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n.º 8.666, de 1993.

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

6.6. A garantia será considerada extinta:

6.6.1. com a devolução da apólice, carta-fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de

garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

6.6.2. com o término da vigência do contrato, observado o prazo de 90 dias previsto no subitem 6.1 acima, que poderá, independentemente da sua natureza, ser estendido em caso de ocorrência de sinistro, mediante a respectiva comunicação.

6.7. O contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

6.8. A garantia somente será liberada mediante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, e que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, observada a legislação que rege a matéria.

6.9. A CONTRATADA deverá renovar a garantia contratual nas hipóteses de utilização para pagamento de multas contratuais ou prorrogação de vigência contratual e complementá-la em caso de modificação do valor do objeto contratual.

CLÁUSULA SÉTIMA – VEDAÇÕES

7.1. É vedado à CONTRATADA:

7.1.1. caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;

7.1.2. interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei;

7.1.3. contratar de servidor pertencente ao quadro de pessoal do CONTRATANTE durante a vigência deste contrato;

7.1.4. a veiculação de publicidade acerca deste contrato, salvo se houver prévia autorização da Administração do CONTRATANTE; e

7.1.5. A subcontratação de outra empresa para a execução do objeto deste contrato.

CLÁUSULA OITAVA – RESCISÃO

8.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 da Lei n.º 8.666, de 1993, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

8.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

8.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei n.º 8.666, de 1993.

8.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido de:

8.4.1. balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

8.4.2. relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

8.4.3. eventual cobrança ou compensação de indenizações e multas.

CLÁUSULA NONA – CASOS OMISSOS

9.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei n.º 8.666, de 1993, na Lei n.º 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei n.º 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA – PUBLICAÇÃO

10.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei n.º 8.666, de 1993.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – FORO

11.1. O Foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato será o da Seção Judiciária de Roraima do TRF1 - Justiça Federal.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em duas vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes.

....., de..... de 20.....

Alex Caon Fin
Diretor-Geral

Representante legal da CONTRATADA



Documento assinado eletronicamente por **Armando Carlos de Amorim Nahmias, Assessor**, em 01/10/2019, às 10:47, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.trer.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0494742** e o código CRC **E38FE864**.

0000295-84.2019.6.23.8000

0494742v5



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RORAIMA

ANEXO VI - MODELO DE DECLARAÇÃO NEGATIVA - NEPOTISMO

ANEXO IV - MODELO DE DECLARAÇÃO SOBRE A PRÁTICA DE NEPOTISMO (Resolução CNJ n.º 7/2005, art. 2.º, VI)

A empresa xxxxxxxxxxxxxxxx, com sede xxxxxxxxxxxxxxxx, inscrita no CNPJ sob o número 00.000.000/0000-00, por meio de seu representante legal abaixo assinado, declara, para participar do Pregão (eletrônico) n.º 000/2018 – TRE/RR, que não possui em seu quadro de pessoal empregado(s) que seja(m) cônjuge, companheiro ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao Tribunal Regional Eleitoral de Roraima, nos termos do art. 2.º VI, da Resolução n.º 7, de 18 de outubro de 2005, do Conselho Nacional de Justiça, cujo texto dispõe expressamente:

"Art. 2º Constituem práticas de nepotismo, dentre outras:

(...)

VI - a contratação, independentemente da modalidade de licitação, de pessoa jurídica que tenha em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação. ([Incluído pela Resolução nº 229, de 22.06.16](#))"

Xxxxxxxxxx/XX, 00 de xxxxxxxxxxxx de 2018.

(nome legível do representante legal da licitante)

(n.º da carteira de identidade com indicação do órgão expedidor)



Documento assinado eletronicamente por **JANDERSON DE MEDEIROS TEIXEIRA, Técnico Judiciário**, em 30/09/2019, às 11:03, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-rr.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0490352** e o código CRC **6707CA6A**.